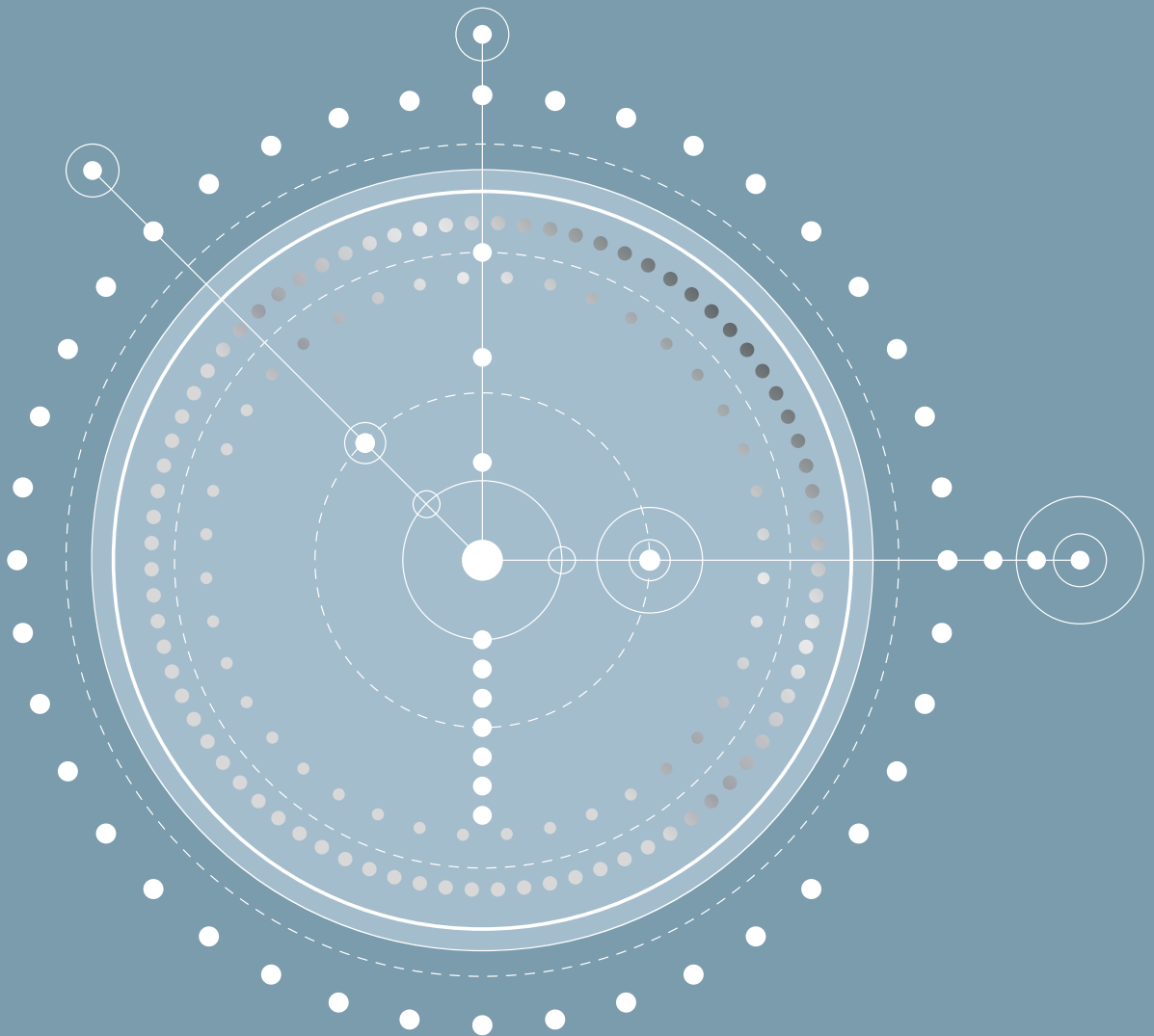
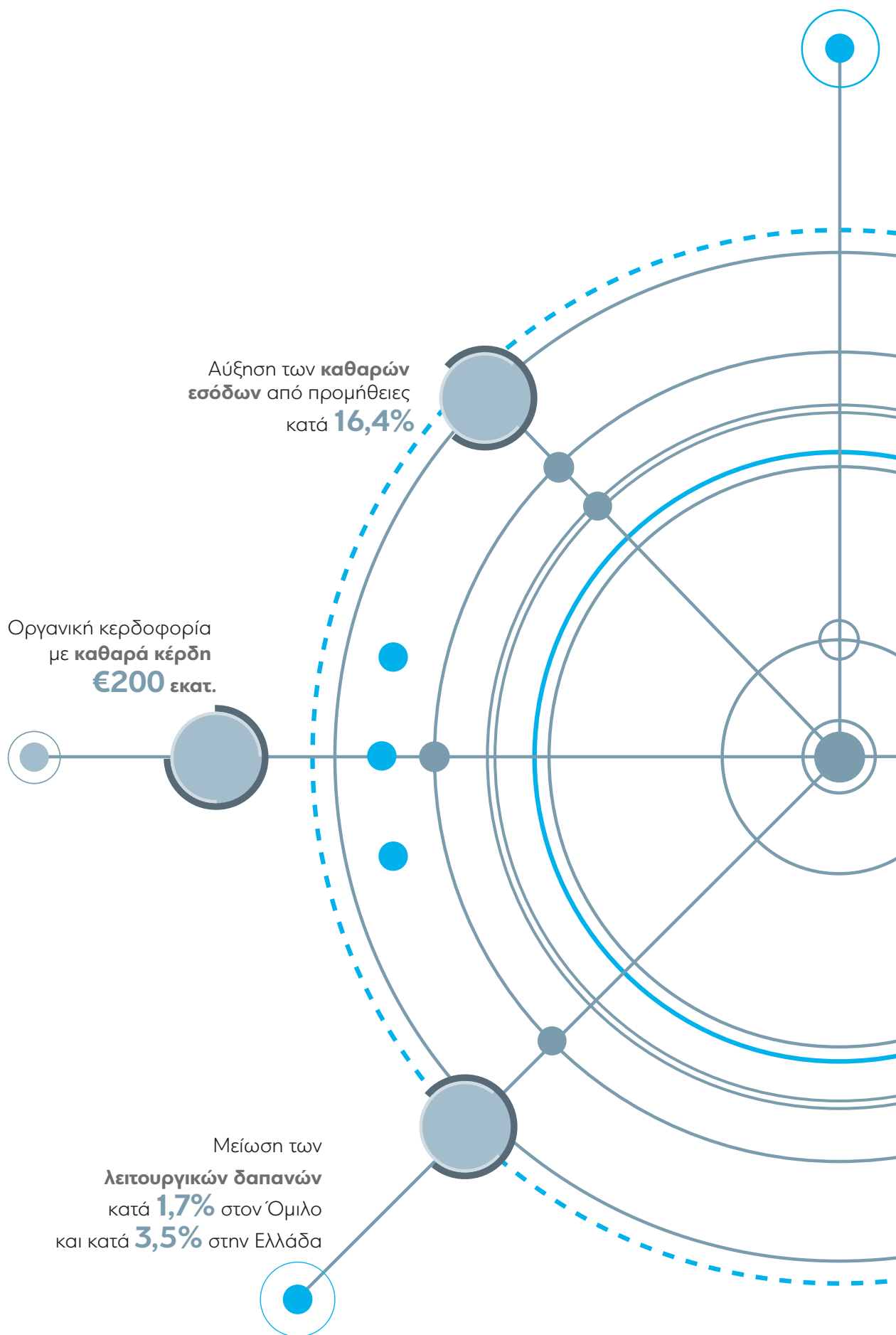
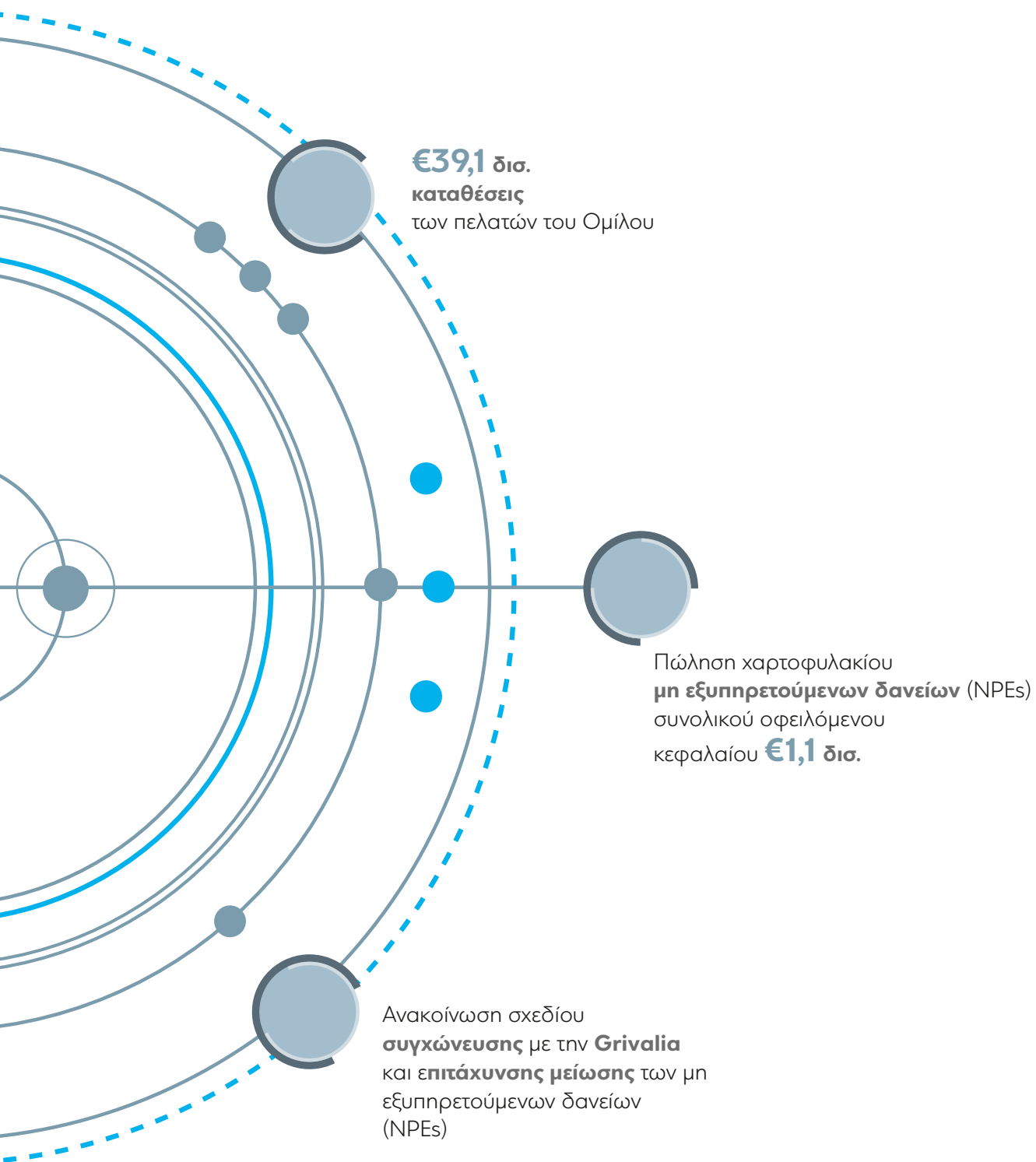
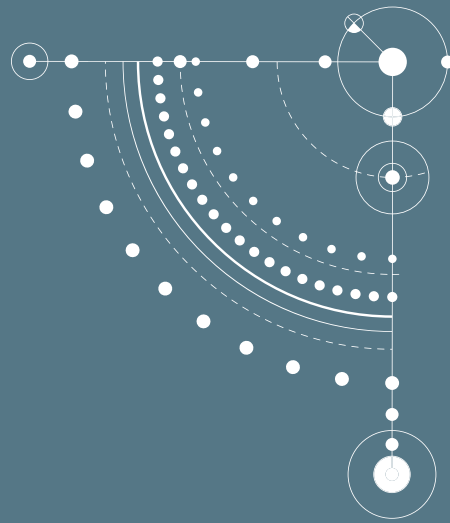


ΕΤΗΣΙΟΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
2018









Για εμάς στην Eurobank, τράπεζα σημαίνει μηχανισμός.

Ένας μηχανισμός που λειτουργεί με ακρίβεια,
συνέπεια και σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα.

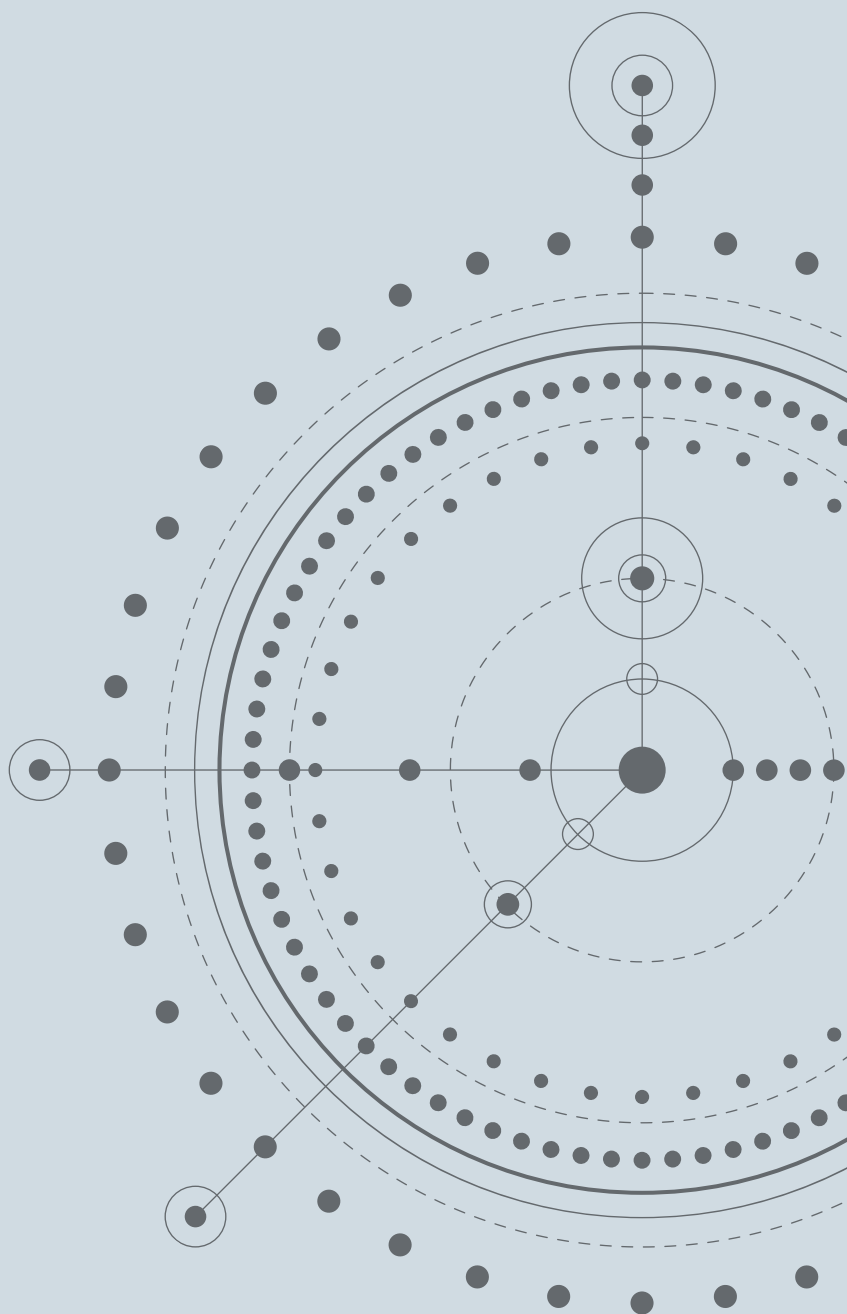
Ένας μηχανισμός με μοντέρνο ψηφιακό προφίλ
και ανθρώπινο πρόσωπο.

Το πρόσωπο των στελεχών μας, που δίνουν καθημερινά
προτεραιότητα στον κάθε πελάτη μας ξεχωριστά
δημιουργώντας ισχυρούς δεσμούς εμπιστοσύνης.

Φέτος, για ακόμη μια χρονιά,
όλος ο μηχανισμός της Eurobank αφοσιώθηκε
στην εκπλήρωση μιας αποστολής: να δώσει ώθηση
στους προσωπικούς και επαγγελματικούς στόχους
των πελατών μας, ενισχύοντας παράλληλα
τις προοπτικές ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας.



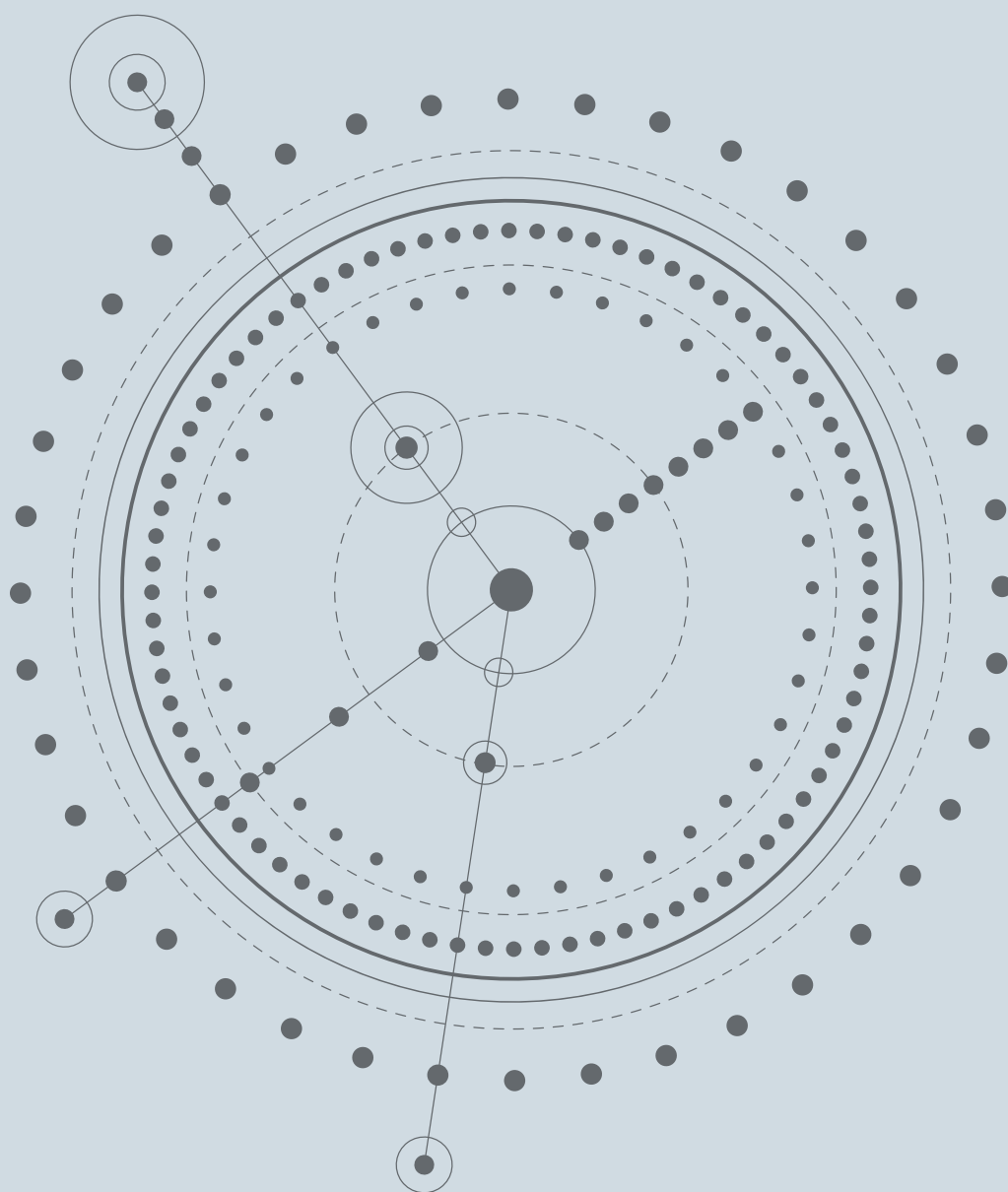
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

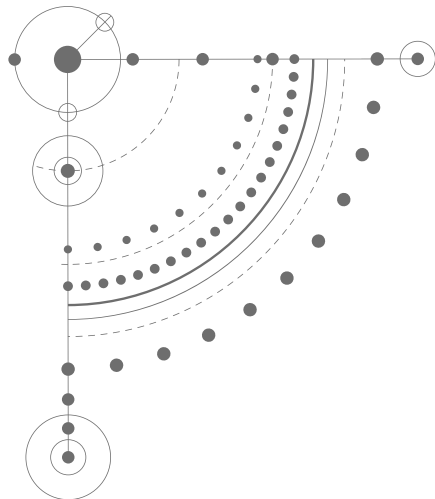


σελ.	7	Ιστορική Διαδρομή
σελ.	11	Συνοπτικά Μεγέθη Ομίλου
σελ.	15	Γράμμα προς τους Μετόχους
σελ.	31	Οικονομική Επισκόπηση
σελ.	35	Πρόγραμμα Στρατηγικού Ανασχεδιασμού
σελ.	41	Εταιρική Διακυβέρνηση
		Διοικητικό Συμβούλιο - Επιτροπές Δ.Σ. - Ανώτατα Όργανα Διοίκησης
		Αρχές Εσωτερικού Ελέγχου
		Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου
		Εξωτερικοί Ελεγκτές
		Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου
σελ.	65	Διαχείριση Κινδύνων
		Πλαίσιο Διάθεσης για Ανάλυση Κινδύνων
		Οργάνωση Διαχείρισης Κινδύνων
		Πιστωτικός Κίνδυνος
		Κίνδυνος Αγοράς, Αντισυμβαλλόμενου και Ρευστότητας
		Λειτουργικός Κίνδυνος
		Ενιαίος Εποπτικός Μηχανισμός και Ενιαίος Μηχανισμός Εξυγίανσης
σελ.	87	Πυλώνες Δραστηριότητας
		Λιανική Τραπεζική
		Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου
		Ψηφιακή Τραπεζική και Καινοτομία
		Διαχείριση Περιουσίας - Wealth Management
		Διεθνείς Κεφαλαιαγορές και Treasury
		Χρηματοστηριακές Εργασίες
		Λοιπές Εργασίες
		Διαχείριση Προβληματικών Δανείων
		Στρατηγική Επικοινωνίας
σελ.	139	Τεχνολογία
σελ.	145	Διεθνής Παρουσία
		Βουλγαρία
		Σερβία
		Κύπρος
		Λουξεμβούργο
σελ.	155	Παράρτημα
		Οικονομικά Στοιχεία Έτους



ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΔΙΑΔΡΟΜΗ





1990

Ίδρυση της Ευρωεπενδυτικής Τράπεζας Α.Ε., με ειδίκευση στους τομείς της Επενδυτικής Τραπεζικής και του Private Banking.

2000

Συγχώνευση EFG Eurobank - Τράπεζας Εργασίας και μετονομασία σε Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias A.E.

Απόκτηση ποσοστού 19,25% στην Banc Post S.A. Ρουμανίας.

1997

Συγχώνευση Eurobank - Interbank.

Εξαγορά του δικτύου καταστημάτων της Crédit Lyonnais Grèce.

Μετονομασία της Ευρωεπενδυτικής σε Τράπεζα EFG Eurobank A.E.

2003

Απόκτηση ποσοστού 90,8% της Postbanka AD Σερβίας και μετονομασία της σε EFG Eurobank AD Beograd.

Απόκτηση του πλειοψηφικού ελέγχου του μετοχικού κεφαλαίου της Banc Post S.A. Ρουμανίας.

2006

Οργανική ανάπτυξη στην τραπεζική αγορά της Πολωνίας μέσω της Polbank EFG.

Ολοκλήρωση εξαγοράς 100% της Nacionalna Štedionica Banka Σερβίας και συγχώνευση με την EFG Eurobank AD Beograd.

Εξαγορά της DZI Bank Βουλγαρίας με απόκτηση ποσοστού άνω του 90%.

1994

Απόκτηση μεριδίου 75% της EFG Private Bank (Luxembourg) S.A.

2002

Ολοκλήρωση νομικής συγχώνευσης με την Telesis Τράπεζα Επενδύσεων.

Απόκτηση συμμετοχής 43% στην Post Bank Βουλγαρίας.

1999

Ολοκλήρωση συγχώνευσης της EFG Eurobank με την Τράπεζα Αθηνών και την Τράπεζα Κρήτης.

Εισαγωγή της EFG Eurobank στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών.

2004

Εξαγορά της Intertrust ΑΕΔΑΚ.

Αύξηση του ποσοστού συμμετοχής στην Post Bank Βουλγαρίας σε 96,74%.

2007

Οργανική ανάπτυξη στην Κύπρο.

Εξαγορά του 70% της Tekfenbank Τουρκίας και μετονομασία σε Eurobank Tekfen.

Ολοκλήρωση εξαγοράς της Universal Bank Ουκρανίας.

Ολοκλήρωση συγχώνευσης Post Bank - DZI στη Βουλγαρία.

2012

Πώληση της Eurobank Tekfen στην Burgan Bank.

Μεταβίβαση μεριδίου 70% της Polbank EFG στη Raiffeisen Bank International.

Μετονομασία του Ομίλου και αλλαγή της επωνυμίας της Τράπεζας σε «Τράπεζα Eurobank Ergasias A.E.».

2013

Ανακεφαλαιοποίηση της Eurobank από το ΤΧΣ.

Ο Όμιλος Eurobank διευρύνεται με την εξαγορά του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου Ελλάδος και της Νέας Proton Bank.

Η λειτουργική ενοποίηση της Νέας Proton Bank ολοκληρώνεται τον Δεκέμβριο.

2014

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της Αύξησης Μετοχικού Κεφαλαίου κατά €2.864 εκατ. τον Μάιο, το 64,6% των κοινών μετοχών κατέχεται από θεσμικούς και ιδιώτες επενδυτές.

Η λειτουργική ενοποίηση του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου Ελλάδος ολοκληρώνεται και η Τράπεζα διατηρεί το δίκτυο καταστημάτων του διακριτό, με σήμανση «Δίκτυο Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο».

2015

Εξαγορά των εργασιών του Καταστήματος Βουλγαρίας της Alpha Bank από την Eurobank Bulgaria AD (Postbank).

Μετά την ολοκλήρωση της Αύξησης Μετοχικού Κεφαλαίου κατά €2.039 εκατ. τον Νοέμβριο με τη συμμετοχή αποκλειστικά ιδιωτικών κεφαλαίων το 97,62% ανήκει σε θεσμικούς και ιδιώτες μετόχους.

2018

Αποπληρωμή προνομioύχων μετοχών.

Πώληση δραστηριοτήτων στη Ρουμανία.

Πώληση χαρτοφυλακίου μη εξυπηρετούμενων δανείων (NPEs) συνολικού οφειλόμενου κεφαλαίου €1,1 δισ.

Συμφωνία εξαγοράς της Piraeus Bank Bulgaria.

Ανακοίνωση σχεδίου συγχώνευσης με την Grivalia και επιτάχυνση μείωσης των μη εξυπηρετούμενων δανείων (NPEs).

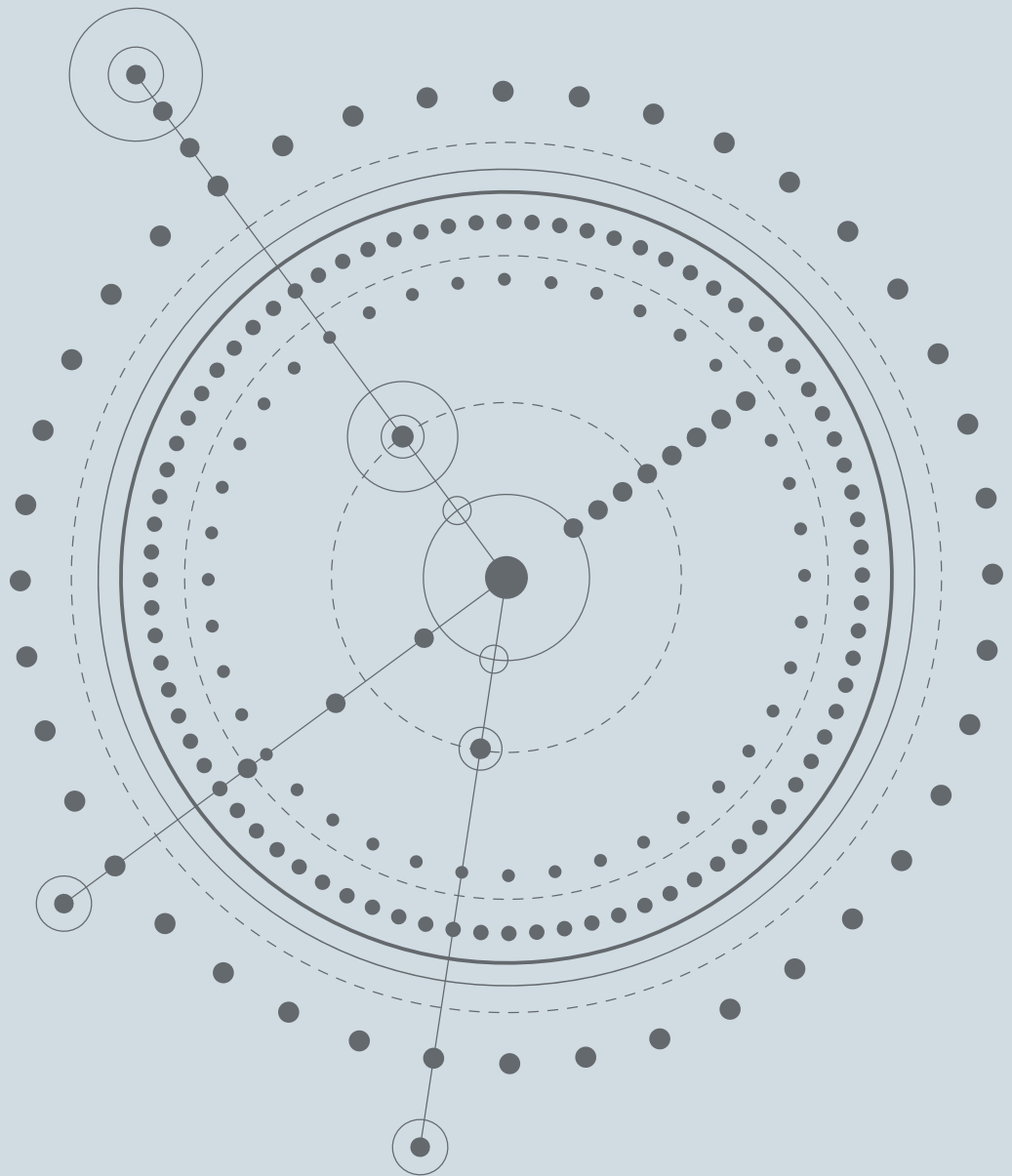
2016

Ολοκλήρωση της πώλησης του 80% της Eurolife ERB Insurance Group Ανώνυμος Εταιρία Συμμετοχών.

Πώληση της Universal Bank.



ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΟΜΙΛΟΥ



Βασικά Οικονομικά Μεγέθη

2018

2017

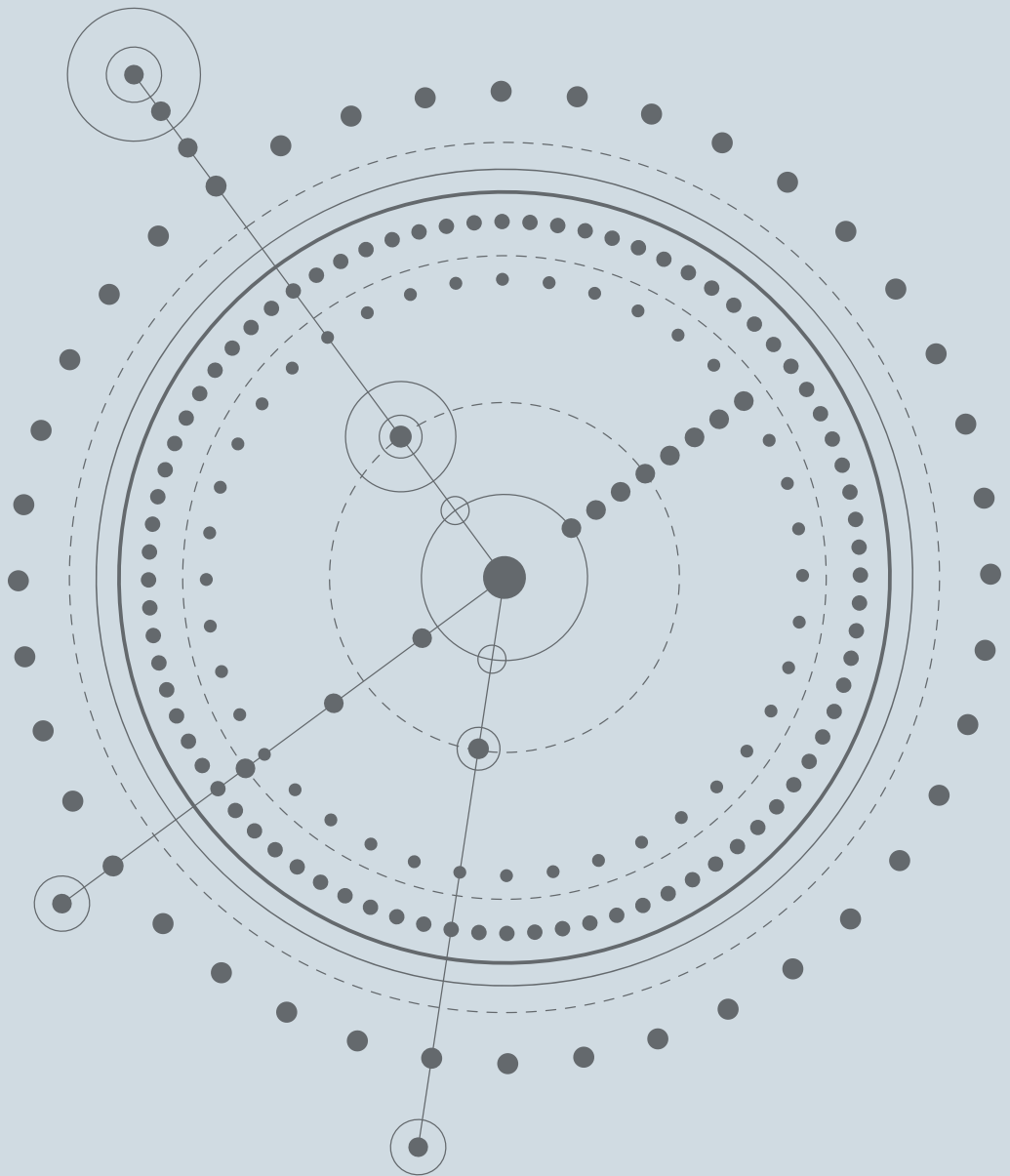
Μεταβολή

Καθαρά Έσοδα από Τόκους	€1,416 εκατ.	€1,464 εκατ.	(3,3%)
Καθαρά Έσοδα Προμηθειών	€311 εκατ.	€268 εκατ.	16,4%
Λειτουργικά Έσοδα	€1,845 εκατ.	€1,882 εκατ.	(1,9%)
Λειτουργικά Έξοδα	€879 εκατ.	€895 εκατ.	(1,7%)
Οργανικά Κέρδη προ Προβλέψεων	€848 εκατ.	€837 εκατ.	1,4%
Κέρδη προ Προβλέψεων	€966 εκατ.	€987 εκατ.	(2,1%)
Προβλέψεις για Πιστωτικούς Κινδύνους	€680 εκατ.	€750 εκατ.	(9,3%)
Καθαρά Κέρδη πριν από μη Συνεχιζόμενες Δραστηριότητες και Έκτακτα Αποτελέσματα	€200 εκατ.	€185 εκατ.	8,0%
Καθαρά Κέρδη μετά από μη Συνεχιζόμενες Δραστηριότητες και Έκτακτα Αποτελέσματα	€91 εκατ.	€104 εκατ.	(12,2%)

Στοιχεία Ισολογισμού	2018	2017
Καταναλωτικά Δάνεια	€3.987 ΕΚΑΤ.	€5.248 ΕΚΑΤ.
Στεγαστικά Δάνεια	€16.253 ΕΚΑΤ.	€16.657 ΕΚΑΤ.
Δάνεια προς Μικρές Επιχειρήσεις	€6.420 ΕΚΑΤ.	€6.973 ΕΚΑΤ.
Δάνεια προς Μεσαίες & Μεγάλες Επιχειρήσεις	€18.290 ΕΚΑΤ.	€18.339 ΕΚΑΤ.
Σύνολο Χορηγήσεων (προ προβλέψεων)	€45.032 ΕΚΑΤ.	€47.242 ΕΚΑΤ.
Σύνολο Καταθέσεων	€39.083 ΕΚΑΤ.	€33.843 ΕΚΑΤ.
Σύνολο Ενεργητικού	€57.984 ΕΚΑΤ.	€60.029 ΕΚΑΤ.
Χρηματοοικονομικοί Δείκτες	2018	2017
Καθαρό Περιθώριο Επιτοκίου	2,47%	2,41%
Δείκτης Κόστους προς Έσοδα	47,6%	47,5%
Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα (NPEs)	37,0%	42,6%
Σωρευτικές προβλέψεις προς μη εξυπηρετούμενα ανοίγματα	53,2%	50,4%
Προβλέψεις προς Δάνεια	1,89%	2,00%
Κεφάλαια Κοινών Μετοχών Κατηγορίας Ι (CET1)	14,2%	15,8%
Συνολική Κεφαλαιακή Επάρκεια (CAD)	16,7%	18,4%



ΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΜΕΤΟΧΟΥΣ





ΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΜΕΤΟΧΟΥΣ

Αγαπητοί μέτοχοι,

Το 2018 ήταν μια χρονιά που σφραγίστηκε από κρίσιμες στρατηγικές αποφάσεις, οι οποίες θα διαμορφώσουν τις θετικές προοπτικές της Eurobank. Από τη μία πλευρά συνεχίσαμε να δουλεύουμε αποτελεσματικά, όπως και τα προηγούμενα χρόνια, επιβεβαιώνοντας την ορθότητα του επιχειρηματικού μας μοντέλου. Η Τράπεζα παρέμεινε σταθερά κερδοφόρα, ενίσχυσε σημαντικά τη ρευστότητά της, μείωσε περαιτέρω το κόστος, διεύρυνε τα μερίδια αγοράς της σε βασικούς τομείς, προχώρησε σε κινήσεις ενίσχυσης της διεθνούς παρουσίας της, εξακολούθησε να επενδύει σε τομείς αιχμής, όπως η ψηφιακή παρουσία και οι τεχνολογικές υποδομές, και πέτυχε να υπεραποδώσει έναντι των στόχων στη διαχείριση των προβληματικών χαρτοφυλακίων. Ταυτόχρονα, επεξεργαστήκαμε και ανακοινώσαμε ένα πρωτοποριακό σχέδιο για την εμπροσθοβαρή εξυγίανση του ισολογισμού μας, που έγινε δεκτό με ιδιαίτερα θετικές αντιδράσεις από τους μετόχους μας, από την αγορά, από τις ρυθμιστικές αρχές και από το σύνολο των εμπλεκόμενων μερών, τόσο για τις ιδιαίτερα απαιτητικές τεχνικές προδιαγραφές του, όσο και για το προσδοκώμενο αποτέλεσμα. Το σχέδιο αυτό αποτελεί κεντρικό πυλώνα του σχεδιασμού μας και θέτει τις βάσεις για το μέλλον της Eurobank.

Κινητήρια δύναμη για κάθε σχεδιασμό είναι το όραμά μας για την Τράπεζα, τον ρόλο και την παρουσία της. Πέρα από τις συγκυρίες, για όλους όσοι εργαζόμαστε στον Όμιλο, προορισμός της Eurobank είναι να συμβάλλει ουσιαστικά στην πρόοδο των πελατών της και στην ανάπτυξη όλων των χωρών όπου έχουμε δραστηριότητα, και έτσι να δημιουργεί αξία για τους μετόχους της. Ο τελικός μας στόχος είναι να στηρίζουμε μακροπρόθεσμα την ανάπτυξη των επιχειρήσεων και την ευημερία των οικογενειών και των κοινοτήτων που μας εμπιστεύονται και υπηρετούμε.

A. Μακροοικονομικές εξελίξεις

Το 2018 στην Ελλάδα, τη βασική αγορά στην οποία δραστηριοποιούμαστε, για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά επετεύχθη θετικός ρυθμός μεγέθυνσης του ΑΕΠ, κατά 1,9% σε πραγματικούς όρους. Η μεγέθυνση, η σημαντική βελτίωση του δείκτη οικονομικού κλίματος και η πτώση της ανεργίας στο 19,3%, από το 27,5% το 2013, δείχνουν ότι η πορεία ανάκαμψης για την ελληνική οικονομία έχει ξεκινήσει. Επιπλέον η επιτυχημένη ολοκλήρωση του 3ου Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής, η συμφωνία για την εφαρμογή των μεσοπρόθεσμων μέτρων ελάφρυνσης του χρέους και το πλαίσιο μεταμνημονιακής εποπτείας, καθώς και η επίτευξη για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά πρωτογενούς δημοσιονομικού πλεονάσματος υψηλότερου του στόχου του 3,5% του ΑΕΠ, οδήγησαν σε σημαντική μείωση της αβεβαιότητας. Αναμένουμε ότι η ανάκαμψη θα συνεχιστεί και φέτος. Ανάλογα θετική ήταν η εικόνα και στις χώρες της περιοχής στις οποίες έχουμε παρουσία. Η Κύπρος, η Βουλγαρία και η Σερβία σημείωσαν εξαιρετικές αναπτυξιακές επιδόσεις (3,9%, 3,1%, 4,3% αντίστοιχα) το 2018. Παρά τους καθοδικούς κινδύνους του διεθνούς περιβάλλοντος αναμένουμε ότι οι οικονομίες αυτές θα παραμείνουν σε τροχιά σχετικά υψηλών ρυθμών οικονομικής μεγέθυνσης το 2019, παρά την επιβράδυνση στις περισσότερες περιπτώσεις, υπεραποδίδοντας έναντι της Ευρωζώνης.

Η παγκόσμια οικονομία εξακολούθησε να μεγεθύνεται με ταχύ ρυθμό (+3,6% από 3,8% το 2017), με μια ωστόσο λιγότερο ισορροπημένη ανάπτυξη, αυξημένους καθοδικούς κινδύνους και ανησυχίες για έναν ενδεχόμενο εμπορικό πόλεμο. Ο ρυθμός μεγέθυνσης του ΑΕΠ στις ΗΠΑ επιταχύνθηκε σε 2,9%, από 2,2% το 2017, υποβοηθούμενος από μία επεκτατική δημοσιονομική πολιτική. Αντίθετα, η ανάπτυξη στην Ευρωζώνη επιβραδύνθηκε σε 1,8%, από 2,4% το 2017, εξαιτίας εγχώριων προσωρινών παραγόντων αλλά και λόγω της σημαντικής εξασθένησης του παγκόσμιου εμπορίου. Η νομισματική πολιτική των βασικών κεντρικών τραπεζών διατήρησε διευκολυντική κατεύθυνση.

**Β. Οικονομικά
Μεγέθη**

Μέσα σε αυτό το περιβάλλον η Eurobank πέτυχε το περασμένο έτος όλους τους επιχειρηματικούς και στρατηγικούς στόχους που είχε θέσει.

Η Τράπεζα παρουσίασε ισχυρή οργανική κερδοφορία με καθαρά κέρδη €200 εκατ. και με σημαντική συμβολή από τις διεθνείς δραστηριότητες. Στο αποτέλεσμα αυτό συνέβαλε σημαντικά η αύξηση των καθαρών εσόδων από προμήθειες κατά 16,4% σε €311 εκατ., που αντιστοιχούν σε 54 μονάδες βάσης επί του συνολικού ενεργητικού. Η σημαντική αύξησή τους το 2018 προήλθε κυρίως από τα υψηλότερα έσοδα από τις εργασίες κεφαλαιαγορών, τη διαχείριση περιουσίας και τις χορηγήσεις. Η περαιτέρω ενίσχυση των εσόδων αυτής της κατηγορίας αποτελεί επιχειρηματική προτεραιότητα για τα επόμενα χρόνια.

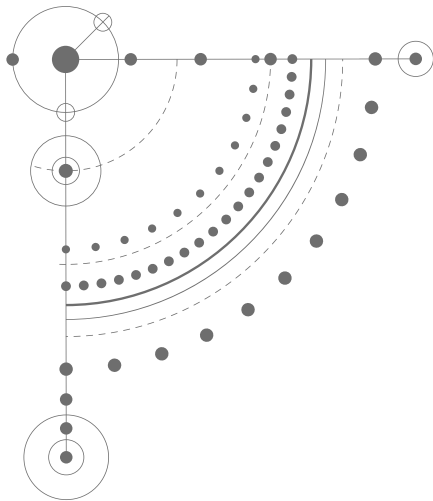
Η βελτίωση των εσόδων από προμήθειες αντιστάθμισε την ελαφρά μείωση των εσόδων από τόκους, με αποτέλεσμα τα οργανικά έσοδα να παραμείνουν περίπου αμετάβλητα, στα επίπεδα του €1,7δισ.

Η μείωση των εσόδων από τόκους αντικατοπτρίζει τις μακροπρόθεσμες προκλήσεις για το σύνολο του τραπεζικού συστήματος στην Ελλάδα αλλά και πανευρωπαϊκά. Η πίεση στη ροή εσόδων λόγω της έντασης του ανταγωνισμού στις τιμολογήσεις, ειδικά στις μεγάλες εταιρικές χορηγήσεις, αλλά και συνολικά λόγω της παραμονής των επιτοκίων του ευρώ σε ιστορικά χαμηλά επίπεδα αναμένεται να διατηρηθεί για το ορατό μέλλον. Δίνουμε ιδιαίτερη έμφαση στη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα των εσόδων και γι' αυτό εστιάζουμε τις προσπάθειές μας αφενός σε δραστηριότητες που ενισχύουν τις προμήθειες και αφετέρου στην ενίσχυση των ποιοτικών χορηγήσεων, παρ' ότι η υγιής ζήτηση παραμένει για την ώρα αναμικτή, τουλάχιστον στην ελληνική αγορά. Οι χορηγήσεις (εξαιρουμένων διαγραφών και πωλήσεων) ενισχύθηκαν το 2018 λόγω της αυξημένης ζήτησης επιχειρηματικών δανείων, τομέα τον οποίο έχουμε επιλέξει ως στρατηγική προτεραιότητα για τα επόμενα χρόνια.

Ταυτόχρονα, συνεχίζουμε την προσπάθεια μείωσης της βάσης κόστους για την Τράπεζα, παρά τον σημαντικό περιορισμό της τα τελευταία χρόνια. Το 2018 οι λειτουργικές δαπάνες μειώθηκαν κατά 1,7% στον Όμιλο και 3,5% στην Ελλάδα, διαμορφώνοντας έναν δείκτη κόστους προς έσοδα σε επίπεδο Ομίλου στο 47,6%. Πρωτοβουλίες για τη μείωση του αριθμού των απασχολούμενων και τον εξορθολογισμό της κατανομής του με βάση τις νέες συνθήκες και απαιτήσεις αναμένεται να συμβάλουν στην περαιτέρω βελτίωση των συγκεκριμένων μεγεθών.

Τα αποτελέσματα της τράπεζας ήταν ιδιαίτερα ισχυρά στο σκέλος της ρευστότητας. Οι καταθέσεις των πελατών του Ομίλου ανήλθαν στα €39,1 από €33,8 δισ. στο τέλος του 2017, ενώ στην Ελλάδα σημειώθηκε και σημαντική αύξηση του μεριδίου αγοράς.

Ιδιαίτερα σημαντικές για τη ρευστότητα και τα αποτελέσματα του Ομίλου ήταν κατά το 2018 οι εργασίες του Treasury. Παράλληλα με την αναβάθμιση της πιστοληπτικής αξιολόγησης του Ελληνικού Δημοσίου και των τραπεζών το Treasury αύξησε σημαντικά τον όγκο συναλλαγών ενυπόθηκης χρηματοδότησης (repos) με διεθνή χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, αυξάνοντας ταυτόχρονα και τον αριθμό των αντισυμβαλλόμενων, ώστε να επιτύχει περαιτέρω μείωση του κόστους. Επίσης ολοκλήρωσε δύο τιτλοποιήσεις δανείων (καταναλωτικών, επιχειρηματικών, μικρομεσαίων επιχειρήσεων), με ιδιωτική τοποθέτηση, πέτυχε σημαντική αύξηση του διαθέσιμου



πλεονάσματος για αναχρηματοδότηση σε περίπτωση έκτακτης χρηματοδοτικής ανάγκης (liquidity buffer) και μηδένισε τη χρήση του έκτακτου μηχανισμού παροχής ρευστότητας (ELA).

Ως αποτέλεσμα της σημαντικής αύξησης των καταθέσεων άνω των €5 δισ., που προήλθε κυρίως από την Ελλάδα και των παραπάνω συναλλαγών, η Τράπεζα εξάλειψε τη χρήση του μηχανισμού παροχής έκτακτης ρευστότητας της Τραπεζής της Ελλάδος (ELA).

Ταυτόχρονα, σε όλη τη διάρκεια του 2018 συνεχίστηκαν οι προσπάθειες αποτελεσματικής διαχείρισης των NPE με θετικά αποτελέσματα ξεπερνώντας τους στόχους για τη μείωση των μη εξυπηρετούμενων δανείων για δεύτερη συνεχή χρονιά. Το απόθεμα των NPE μειώθηκε κατά €3,5 δισ. το 2018, εκ των οποίων €1 δισ. από την πώληση καταναλωτικών δανείων, με τον σχετικό δείκτη να υποχωρεί κατά 550 μονάδες βάσης στο 37%, το χαμηλότερο ποσοστό στον κλάδο. Ο σχηματισμός των νέων μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (NPE formation) ήταν –επίσης για δεύτερη συνεχή χρονιά– αρνητικός και διαμορφώθηκε σε €-920 εκατ. το 2018. Η κάλυψη των NPEs από τις σωρευτικές προβλέψεις διαμορφώθηκε στο τέλος του 2018 σε 53,2%.

Για να πετύχουμε αυτό το αποτέλεσμα, η Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου εργάστηκε πάνω σε ένα πολυπρισματικό πλάνο δουλειάς. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην προώθηση μακροπρόθεσμα βιώσιμων λύσεων ρύθμισης, που παρέχονται μέσα από ένα ευρύ φάσμα προϊόντων, με συγκεκριμένα κριτήρια κατάτμησης των κατηγοριών πελατών που αφορούν. Η αξιοποίηση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας διεξαγωγής πλειστηριασμών, η οποία τέθηκε σε λειτουργία τον Φεβρουάριο του 2018, συνεισέφερε στην αποτελεσματική διαχείριση των προγραμματισμένων ενεργειών για πλειστηριασμούς.

Μέσα στο 2018 έγιναν πολλά συγκεκριμένα βήματα για πλήθος κατηγοριών δανειοληπτών. Στη λιανική τραπεζική επεκτάθηκε η άφεση χρέους και σε ενυπόθηκα δάνεια, ενισχύθηκε το πρόγραμμα επιβράβευσης συνεπών στις ρυθμίσεις πελατών, επεκτάθηκαν οι συναινετικές λύσεις παράδοσης και εκποίησης ακινήτου και προχώρησε ο σχεδιασμός συγκεκριμένων στρατηγικών για πελάτες ενταγμένους στον Ν.3869. Η νέα νομοθεσία για την πρώτη κατοικία, που κινείται με τη σωστή αντίληψη για το πρόβλημα και αποτελεί σημαντικό βήμα για την αντιμετώπισή του, μπορεί να επιταχύνει τη θεραπεία των μη εξυπηρετούμενων στεγαστικών δανείων και να μειώσει ουσιαστικά τις λιμνάζουσες υποθέσεις.

Στη Διαχείριση Προβληματικών Δανείων Τραπεζικής Επιχειρήσεων, ανάμεσα σε άλλα, η Eurobank συμμετείχε στη συμφωνία συνεργασίας μεταξύ της εξειδικευμένης διαχειρίστριας εταιρίας δανείων doBank S.p.A. και των τεσσάρων ελληνικών συστημικών τραπεζών για τη διαχείριση Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (NPEs) που αφορούν περισσότερες από 300 ελληνικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις συνολικής, κατά προσέγγιση, ονομαστικής αξίας €1,8 δισ.

Γ. Ένας τραπεζικός Όμιλος με διεθνή παρουσία

Η στρατηγική ανάπτυξης των Διεθνών Δραστηριοτήτων της Τράπεζας συνεχίστηκε με επιτυχία. Βασικοί άξονές της είναι η ενίσχυση της θέσης μας στις αγορές της Βουλγαρίας και της Κύπρου, η σταθερή ανάπτυξη της κερδοφορίας του συνόλου των Διεθνών Δραστηριοτήτων και η ελαχιστοποίηση των μη εξυπηρετούμενων χαρτοφυλακίων.

Εφαρμόζοντας με συνέπεια τη στρατηγική αυτή, προχωρήσαμε στην εξαγορά της θυγατρικής της Τράπεζας Πειραιώς στη Βουλγαρία μέσω της θυγατρικής μας Postbank. Μετά την εξαγορά η Postbank ενισχύει σημαντικά τη θέση της στη βουλγαρική τραπεζική αγορά ως μία από τις τρεις κορυφαίες τράπεζες της χώρας.

Όλες οι θυγατρικές τράπεζες εξωτερικού ενίσχυσαν περαιτέρω τη ρευστότητά τους, με την Eurobank Cyprus να καταγράφει άλλο ένα έτος θεαματικών επιδόσεων στην προσέλκυση καταθέσεων, αλλά και την κερδοφορία τους, συνεισφέροντας ουσιαστικά στα αποτελέσματα του Ομίλου. Τα καθαρά κέρδη των διεθνών δραστηριοτήτων για το 2018 προ έκτακτων αποτελεσμάτων και μη συνεχιζόμενων δραστηριοτήτων ανήλθαν σε €145 εκατ. σημειώνοντας αύξηση 12%, ενώ οι καταθέσεις αυξήθηκαν κατά 11% φτάνοντας τα €10,3 δισ. Οι οικονομίες των χωρών στις οποίες έχουμε δραστηριότητα στην ευρύτερη περιφέρεια της Νοτιοανατολικής Ευρώπης παρουσιάζουν θετικές προοπτικές ανάπτυξης για τον μεσοπρόθεσμο ορίζοντα. Με αυτό το δεδομένο εκτιμούμε ότι τα επόμενα χρόνια τα μεγέθη των θυγατρικών μας θα είναι ανάλογα ή καλύτερα, επιβεβαιώνοντας τη στρατηγική επιλογή στήριξης των διεθνών δραστηριοτήτων. Η Eurobank θα προχωρήσει και στην περαιτέρω ενδυνάμωσή τους ανάλογα με τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται και την εκάστοτε συγκυρία στην ευρύτερη περιοχή, παραμένοντας έτσι η ελληνική τράπεζα με την πιο εκτεταμένη διεθνή παρουσία.

Δ. Πώς θα απαλλαγούμε από το βάρος του χθες

Η ελληνική οικονομία κινείται σε μια τροχιά σταθερής θετικής ανάπτυξης, αν και με χαμηλότερους ρυθμούς από εκείνους που θα προσδοκούσαμε μετά από μια τέτοια σε βάθος και διάρκεια κρίση και από εκείνους που θα απαιτούνταν για να επανέλθουμε γρήγορα στη βάση εκκίνησης. Το βάρος του αποθέματος μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (NPEs) που συσσωρεύθηκε την προηγούμενη δεκαετία εξακολουθεί να κινείται σε ύψος μη βιώσιμο και να αποτελεί τροχοπέδη για την ικανότητα χρηματοδότησης της οικονομίας σε επίπεδα σημαντικά υψηλότερα από το τρέχον.

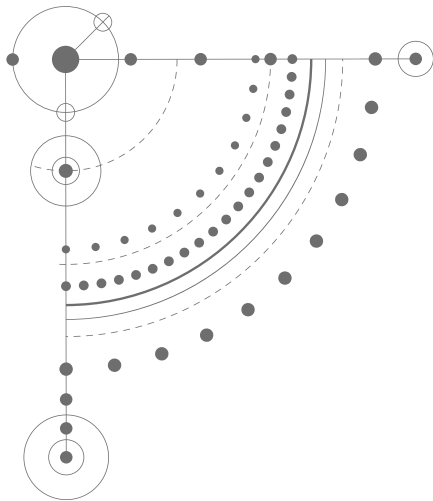
Έχοντας ως προτεραιότητα την πλήρη ανταπόκριση μας στις απαιτήσεις και τις προσδοκίες των πελατών μας σήμερα και στο μέλλον, εκπονήσαμε ένα σχέδιο ριζικής και εμπροσθοβαρούς εξυγίανσης του ισολογισμού μας. Ο σχεδιασμός αυτός βασίζεται σε τρεις πυλώνες:

(α) Την περαιτέρω ενίσχυση των κεφαλαίων της Τράπεζας μέσω της συγχώνευσης της Eurobank με την Grivalia και την είσοδο στρατηγικού επενδυτή στην αδειοδοτημένη από την ΤτΕ για τη διαχείριση προβληματικών δανείων θυγατρικής μας Financial Planning Services (FPS).

(β) Την εμπροσθοβαρή απομείωση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων μέσω δύο τιτλοποιήσεων δανειακών χαρτοφυλακίων εντός του 2019, στοχεύοντας πλέον σε μονοψήφιο ποσοστό μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων έως το τέλος του 2021.

(γ) Την ενίσχυση της κερδοφορίας από το 2020 και μετά λόγω της σημαντικής μείωσης των προβλέψεων ως αποτέλεσμα της εξυγίανσης του ισολογισμού, στοχεύοντας απόδοση επί των ιδίων κεφαλαίων κοντά στο 10%. Πρόκειται για ένα σύνθετο και απαιτητικό στην εκτέλεσή του σχέδιο, που όμως παρέχει τις καλύτερες προοπτικές στην Τράπεζα, και οι πρώτες φάσεις της υλοποίησής του ολοκληρώθηκαν εντός των εξαγγελθέντων χρονοδιαγραμμάτων.

Η πρώτη φάση του σχεδίου αφορά τη συγχώνευση της Eurobank με την Grivalia, η οποία έχει ήδη συντελεστεί. Θα θέλαμε και σε αυτή την επιστολή να ευχαριστήσουμε τους μετόχους της Τράπεζας για τη στήριξη προς το σχέδιό μας, καθώς υπερψήφισαν με μεγάλη πλειοψηφία τη



συγχώνευση των δύο εταιριών κατά την Έκτακτη Γενική Συνέλευση που συνεκλήθη για τον σκοπό αυτό. Εξίσου ευχαριστούμε και τους παλαιούς μετόχους της Grivalia, που είναι ήδη μέτοχοι της Eurobank, εκφράζοντας έτσι την εμπιστοσύνη τους στην προοπτική δημιουργίας αξίας μέσω του ολοκληρωμένου αυτού σχεδίου.

Η συγχώνευση με την Grivalia ενίσχυσε αμέσως τα κεφάλαια της Τράπεζας κατά περίπου €900 εκατ. Η κεφαλαιακή μας βάση είναι ισχυρή σε ευρωπαϊκή κλίμακα με βασικά κεφάλαια CET1 (fully-loaded Basel III) 13,8% και συνολική κεφαλαιακή επάρκεια 19%, με βάση pro-forma στοιχεία Δεκεμβρίου 2018, την υψηλότερη στον κλάδο στην Ελλάδα.

Η ταυτόχρονη τιτλοποίηση χαρτοφυλακίου προβληματικών δανείων €2 δισ. (Project Pillar), η πρώτη –σε πανευρωπαϊκή κλίμακα– τιτλοποίηση δανείων πολλαπλών κατηγοριών (multi-asset class), ύψους €7,5 δισ. (Project Cairo) και η είσοδος στρατηγικού επενδυτή στη θυγατρική FPS, πρόσφεραν το καλύτερο συνδυαστικό αποτέλεσμα για την Τράπεζα.

Ειδικότερα, ο τρόπος με τον οποίο σχεδιάστηκε η τιτλοποίηση Cairo βάζει σε πρώτη μοίρα τη διαφύλαξη των συμφερόντων των μετόχων και μάλιστα εκείνων που έχουν επιλέξει να τοποθετηθούν με μακροπρόθεσμο ορίζοντα. Η εμπειρία από άλλα τραπεζικά συστήματα με παρόμοια προβλήματα στο παρελθόν έχει δείξει ότι οι μέτοχοι των τραπεζών πλήττονται από την ανάγκη να ρευστοποιηθούν άμεσα προβληματικά στοιχεία ενεργητικού σε τιμές που δεν ανταποκρίνονται στην αξία που πράγματι ενσωματώνουν, αλλά δεν αποτιμάται σωστά για συγκυριακούς λόγους. Ως αποτέλεσμα, την αξία αυτή μακροπρόθεσμα καρπώνονται οι αγοραστές των χαρτοφυλακίων, σε βάρος των μετόχων των πωλητών, δηλαδή των τραπεζών. Η Eurobank θεωρώντας βασική υποχρέωσή της να ανταποδώσει αυτή την εμπιστοσύνη των μετόχων, ενέταξε ένα πρωτοποριακό στοιχείο στο παραπάνω σχέδιο. Έτσι, κατά την τιτλοποίηση του Project Cairo, τον μεν senior τίτλο θα διακρατήσει η ίδια η Τράπεζα, ενώ το μεγαλύτερο μέρος του mezzanine τίτλου θα λάβουν ως δωρεάν παροχή, κατανεμημένο ανά μετοχή, οι μέτοχοι της Eurobank, αποκτώντας έτσι μερίδιο στη μελλοντική αξία που δυνητικά θα προκύψει από την ενεργητική διαχείριση του συγκεκριμένου χαρτοφυλακίου.

Τέλος, ο συνολικός σχεδιασμός περιλαμβάνει και έναν τεχνικά πολύπλοκο εταιρικό μετασχηματισμό με αποτέλεσμα να αποφεύγεται οποιαδήποτε κρατική εμπλοκή ή βοήθεια (state aid). Με τον τρόπο αυτό προστατεύονται οι μέτοχοι της Τράπεζας από την αρνητική επίδραση που θα είχε για τη συμμετοχή τους εάν πυροδοτούνταν ο μηχανισμός έκδοσης μετοχών λόγω της αναβαλλόμενης φορολογικής απαίτησης (DTC).

Το σχέδιο επιτάχυνσης της μείωσης των NPEs οδηγεί σε δείκτη NPE 16% μέχρι το τέλος του 2019, δύο χρόνια νωρίτερα απ' ό,τι θα επιτυγχανόταν με βάση τα προϋπάρχοντα σχέδια που είχαν υποβληθεί στον SSM τον Σεπτέμβριο 2018. Για το 2021 ο δείκτης NPE προβλέπεται σε μονοψήφια επίπεδα, που θα σηματοδοτήσουν και την επιστροφή στην ευρωπαϊκή κανονικότητα.

Ε. Προτεραιότητα στους πελάτες μας

Και το 2018 κάναμε πράξη σε όλους τους τομείς της δραστηριότητάς μας, τόσο στη λιανική τραπεζική όσο και στο Private Banking και στην τραπεζική επιχειρήσεων, τη δέσμευση που έχουμε αναλάβει προς τους πελάτες μας με τη φράση που αποτυπώνει τη φιλοσοφία της Τράπεζας: «προτεραιότητα σε εσένα». Το πελατοκεντρικό μας μοντέλο προσφέρει λύσεις, προϊόντα και

υπηρεσίες που μπορούν αφενός να παράγουν αξία για τους πελάτες και αφετέρου έσοδα για την Τράπεζα. Συνεχίσαμε, έτσι, για άλλη μια χρονιά να επενδύουμε σε νέα προϊόντα, νέες υπηρεσίες και νέες τεχνολογικές υποδομές, για να δώσουμε τη βέλτιστη εμπειρία και τις πιο αποτελεσματικές υπηρεσίες στους πελάτες μας, νοικοκυριά και επιχειρήσεις, με τον πιο αμοιβαία επωφελή τρόπο.

ΣΤ. Τραπεζική επιχειρήσεων

Καθώς η Ελλάδα επιστρέφει σε σταθερή ανάπτυξη, έχουμε ορίσει ως στρατηγική προτεραιότητα για την Eurobank να είμαστε η τράπεζα επιλογής των καινοτόμων και εξωστρεφών ελληνικών επιχειρήσεων που θα πρωταγωνιστήσουν στον ανοδικό κύκλο.

Το χαρτοφυλάκιό μας στις μεγάλες εταιρίες ξεπέρασε τα €3 δισ. και περιλαμβάνει περισσότερους από 100 ομίλους, με δραστηριοποίηση κυρίως στην ενέργεια, στη βιομηχανία, στο λιανικό εμπόριο, στις υπηρεσίες, στην υγεία και τις κατασκευές, παρουσιάζοντας καθαρή πιστωτική επέκταση περίπου 9% για το 2018. Το αντίστοιχο χαρτοφυλάκιο μεσαίων επιχειρήσεων ήταν ανάλογου ύψους, €3 δισ., με πανελλαδική κάλυψη των πελατών μας μέσω ενός δικτύου από 14 επιχειρηματικά κέντρα.

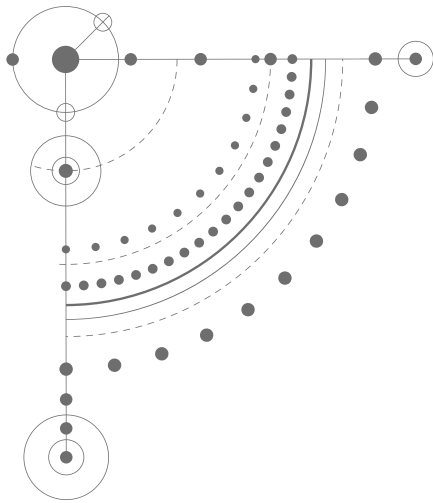
Η Τράπεζα διατηρεί σταθερή παρουσία άνω των 25 ετών στον τομέα των ναυτιλιακών χρηματοδοτήσεων. Η μονάδα Ναυτιλιακών Χρηματοδοτήσεων έχει έδρα τον Πειραιά και λειτουργεί και ως επιχειρησιακό κέντρο για χορηγήσεις προς ναυτιλιακές εταιρίες ελληνικών συμφερόντων, μέσω της Eurobank Cyprus και της Eurobank Private Bank Luxembourg S.A. Για το 2018 το σύνολο των ναυτιλιακών δανείων σε επίπεδο ομίλου ανήλθε σε περίπου \$1,8 δισ. παρουσιάζοντας αύξηση 20% σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά και 60% σε σχέση με το 2016.

Ειδική στρατηγική προτεραιότητα για την Τράπεζα αποτελεί ο τομέας Ξενοδοχείων & Τουρισμού, σε διαρκή συνεργασία και με τον Σύνδεσμο Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ). Η στρατηγική που αναπτύσσει πλέον η μονάδα Hotels & Leisure, με χαρτοφυλάκιο αποκλειστικά ξενοδοχείων 4 και 5 αστέρων, κινείται σε τρεις βασικούς άξονες: χρηματοδότηση νέων έργων, αναδιοργάνωση αναστρέψιμων προβληματικών σχέσεων και δρομολόγηση οριστικών λύσεων ανάκτησης των απαιτήσεων της Τράπεζας σε περιπτώσεις μη συνεργάσιμων και μη βιώσιμων δανειοληπτών.

Στο πλαίσιο της συνεργασίας με τον ΣΕΤΕ η Τράπεζα στήριξε την καμπάνια Wanderlust Greece|Crete, το πρώτο digital travel show της Ελλάδας που σχεδίασε και υλοποίησε η Marketing Greece με στόχο την προώθηση του κρητικού τουριστικού προϊόντος. Με τη Marketing Greece συνεργαστήκαμε και για τη διοργάνωση των εκπαιδευτικών ημερίδων για τουριστικές επιχειρήσεις στη Ρόδο και τη Θεσσαλονίκη.

Για 8η συνεχή χρονιά παρείχαμε στους πελάτες μας το πρόγραμμα «Business Banking Τουρισμός», ένα πρόγραμμα αποκλειστικών προνομίων που απευθύνεται στις αμιγώς τουριστικές επιχειρήσεις, αλλά και σε όσες δραστηριοποιούνται σε νησιωτικές περιοχές (πλέον της Χαλκιδικής), καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

Αλλά και για τις μικρότερες επιχειρήσεις, που είναι το μεγαλύτερο σε πλήθος τμήμα της ελληνικής επιχειρηματικής κοινότητας, κάναμε κινήσεις για την εμβάθυνση των σχέσεών μας, με



ειδική στόχευση στις μεγαλύτερες σε τζίρο από αυτές. Η δομημένη μεθοδολογία Business Check Up είναι ένα μοναδικό εργαλείο που καταγράφει με ακρίβεια τις ανάγκες κάθε επιχείρησης. Με τη συμβουλευτική υποστήριξη του Επαγγελματικού Συμβούλου Business Banking αναλύονται οι πιο συμφέρουσες προτάσεις χρηματοδότησης, ώστε να επιλεγεί το χρηματοδοτικό σχήμα που θα καλύψει πλήρως τις ανάγκες ρευστότητας κάθε επιχείρησης.

Στηρίζοντας την πρόσβαση των ΜμΕ σε χρηματοδοτήσεις με ανταγωνιστικό κόστος στο πλαίσιο του προγράμματος Cosme, υπογράψαμε με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (ΕΤαΕ), νέα επέκταση ύψους €390 εκατ. της αρχικής συμφωνίας. Η χορήγηση των συγκεκριμένων χρηματοδοτήσεων καθίσταται δυνατή χάρη στην εγγύηση που παρέχεται από το Cosme και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Στρατηγικών Επενδύσεων (ΕΤΣΕ). Τα τελευταία δύο χρόνια η Τράπεζα χρηματοδότησε μέσω του προγράμματος Cosme 3.489 μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις από όλους τους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας με το ποσό των €391 εκατ. Επίσης μέσω του ΕΝΔΙΑΜΕΣΟ ΤΕΠΙΧ Ι, συμμετείχαμε στη διοχέτευση προς την αγορά κεφαλαίων συνολικού ύψους €384 εκατ. από τον τραπεζικό τομέα, εκ των οποίων €192 εκατ. προέρχονται από την ΕΤΕΑΝ Α.Ε.

Πρωτοποριακή είναι η παρουσία της Eurobank στον χώρο των μικροπιστώσεων στην Ελλάδα, σε συνεργασία με τον διεθνή οργανισμό AFI. Μαζί υποστηρίξαμε χρηματοδοτικά άτομα που ανήκουν σε ευάλωτες κατηγορίες πολιτών και μικροεπιχειρηματίες χωρίς πρόσβαση σε τραπεζικό δανεισμό ή στην αγορά εργασίας, δίνοντας τη δυνατότητα να δημιουργήσουν μόνοι τους τη δική τους θέση εργασίας (αυτοαπασχόληση) ή να αναπτύξουν μικρές επιχειρηματικές μονάδες.

Η Συναλλακτική Τραπεζική είναι κατεξοχήν τομέας στον οποίο η Eurobank αποτελεί μέτρο σύγκρισης για τον ανταγωνισμό. Και το 2018 η Τράπεζα συγκέντρωσε για πολλοστή φορά διεθνείς διακρίσεις. Για τις υπηρεσίες Cash and Trade Services ανακηρύχθηκε «Best Trade Finance Provider» και «Best Treasury and Cash Management Provider In Greece» από το περιοδικό Euromoney. Στις υπηρεσίες Θεματοφυλακής ανακηρύχθηκε «Best Sub-custodian Bank in Greece» από το περιοδικό Global Finance για 12η φορά τα τελευταία 13 χρόνια. Κι αυτά είναι λίγα μόνον από τα βραβεία της χρονιάς.

Ακόμη πιο σημαντική όμως είναι η αναγνώριση από τους διεθνείς εταίρους μας και η επιλογή της Eurobank ως συνεργάτη. Έτσι η Τράπεζα εντάχθηκε στην παγκόσμια πλατφόρμα ψηφιακού εμπορίου WeTrade, μέσω της οποίας ελληνικές επιχειρήσεις-πελάτες της τράπεζας θα μπορούν να διενεργούν εμπορικές συναλλαγές με ταχύτητα και διαφάνεια και με την ασφάλεια που ορίζει η τεχνολογία blockchain. Στην πλατφόρμα συμμετέχουν 14 τράπεζες, συμπεριλαμβανομένης της Eurobank, ενώ η γεωγραφική κάλυψη εκτείνεται σε Αυστρία, Βέλγιο, Δανία, Φινλανδία, Γαλλία, Ελλάδα, Ιταλία, Ολλανδία, Νορβηγία, Ισπανία, Σουηδία, Ελβετία και Ηνωμένο Βασίλειο.

Στην Επενδυτική Τραπεζική (Investment Banking) το 2018 η Τράπεζα πρόσφερε χρηματοοικονομικές συμβουλευτικές υπηρεσίες στρατηγικού χαρακτήρα σε μια σειρά από εταιρικούς πελάτες, όπως ενδεικτικά στον ΟΤΕ για την πώληση της θυγατρικής Telekom Albania, στη ΔΕΠΑ για την παροχή γνώμης για το εύλογο και λογικό των συναλλαγών της επί των ΕΠΑ Αττικής, ΕΔΑ Αττικής και Ζενίθ, καθώς και των Nexans Participations και Hellenic Healthcare σχετικά με τις δημόσιες προτάσεις επί των μετοχών των Nexans και Υγεία.

Για τη στήριξη της δυναμικής ελληνικής επιχειρηματικότητας έχουμε αναλάβει μια σειρά από μείζονος κλίμακας πρωτοβουλίες, σε συνεργασία με σημαντικούς Έλληνες και διεθνείς εταίρους, που συνεχίστηκαν με εξαιρετική επιτυχία και μέσα στο 2018.

Growth Awards

Βραβεύοντας 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». Η τελική επιλογή των νικητών του 2ου διαγωνισμού ανακοινώθηκε στην επίσημη τελετή απονομής των βραβείων, στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών, όπου μας τίμησαν με την παρουσία τους 2.000 άτομα, εκπρόσωποι της πολιτικής και οικονομικής ζωής της χώρας καθώς και της ακαδημαϊκής και επιχειρηματικής κοινότητας.

Exportgate και Trade Club Alliance

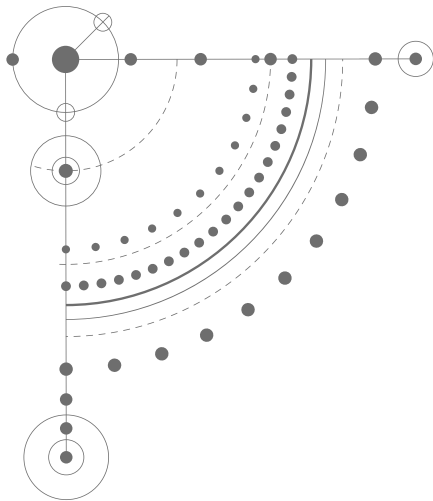
Βασικό μοχλό για τη στήριξη των εξωστρεφών ελληνικών επιχειρήσεων αποτελεί η στήριξή τους, ώστε να αποκτήσουν πρόσβαση στα διεθνή εμπορικά δίκτυα. Τον σκοπό αυτό υπηρετούν:

α. Το Exportgate, η πρωτοποριακή διαδικτυακή πύλη για την ενίσχυση της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων. Αποτελεί μία θεσμική πρωτοβουλία της Eurobank σε συνεργασία με τους τρεις κύριους εξαγωγικούς φορείς της χώρας, τον Πανελλήνιο Σύνδεσμο Εξαγωγέων (ΠΣΕ), τον Σύνδεσμο Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος (ΣΕΒΕ) και τον Σύνδεσμο Εξαγωγέων Κρήτης (ΣΕΚ), καθώς και τον Σ.Ε.Β. σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών. Το Exportgate.gr είναι από τα δημοφιλέστερα trade portals στον κόσμο.

β. Το Trade Club Alliance, ένα από τα μεγαλύτερα διεθνή δίκτυα εμπορίου. Το Exportgate εντάσσεται στο Trade Club Alliance μέσα από τη στρατηγική συνεργασία της Eurobank με την Banco Santander. Ελληνικές και κυπριακές επιχειρήσεις –μέλη του Exportgate– έχουν τη δυνατότητα να ενισχύσουν την επιχειρηματική τους δραστηριότητα, με τη συμμετοχή τους στο Πρώτο Παγκόσμιο Ψηφιακό Δίκτυο Διασύνδεσης Επιχειρήσεων που υποστηρίζεται, στην παρούσα φάση, από 14 διεθνείς τραπεζικούς ομίλους σε 50 χώρες. Στο Trade Club Alliance συμμετέχουν οι Banco Santander, Eurobank, Nordea, KBC, Banco BPM, IBK - Industrial Bank of Korea, Attijariwafa, SCB-SIAM Commercial Bank, Abu Dhabi Commercial Bank, Credit Agricole κ.ά. Πρόκειται για ένα δίκτυο που αναπτύσσεται ταχύτατα και αριθμεί 12.000 εταιρίες/πελάτες των τραπεζών, ενώ μέχρι το τέλος του 2020 αναμένεται να συμμετέχουν 100.000 επιχειρήσεις συνολικά από όλο τον κόσμο. Τον Νοέμβριο του 2018 η Eurobank φιλοξένησε στην Αθήνα τις εργασίες της 3ης Γενικής Συνέλευσης του Trade Club Alliance, του ανώτατου συντονιστικού οργάνου του TCA.

Πρόγραμμα Go

Με στόχο την ενίσχυση και στήριξη των ελληνικών εξαγωγικών επιχειρήσεων η Eurobank διοργάνωσε στη Θεσσαλονίκη την Επιχειρηματική Αποστολή Go in Thessaloniki, στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας «Πρόγραμμα Επιχειρηματικών Αποστολών Go International». Στη διάρκεια του πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 3.000 προκαθορισμένες συναντήσεις B2B και δόθηκε η ευκαιρία σε περισσότερους από 120 Έλληνες εξαγωγείς να έρθουν σε επαφή με πάνω από 60 αγοραστές από περισσότερες από 20 χώρες παγκοσμίως. Στο πλαίσιο του προγράμματος διοργανώθηκε Forum στο Μέγαρο Μουσικής Θεσσαλονίκης με τη συμμετοχή στελεχών της Διοίκησης της Τράπεζας, εκπροσώπων ξένων τραπεζών-μελών του Trade Club Alliance, καθώς και εκπροσώπων της τοπικής και ευρύτερης πολιτικής και επιχειρηματικής κοινότητας και κεντρικό ομιλητή τον Frank Kelly, Managing Director της Deutsche Bank.



Ζ. Ιδιώτες πελάτες

Το Δίκτυο Καταστημάτων στην Ελλάδα στο τέλος του έτους αριθμούσε συνολικά 350 Καταστήματα. Το 2018 προχωρήσαμε στη νέα οργανωτική δομή της Γενικής Διεύθυνσης Ιδιωτών μετατοπίζοντας το επίκεντρο από τα προϊόντα στην πελατοκεντρική θεώρηση και ολοκληρώσαμε την προσαρμογή του μεγέθους του δικτύου.

Για να μπορούμε να είμαστε αποτελεσματικοί στη σχέση με τους πελάτες μας, χρειαζόμαστε έναν απλούστερο τρόπο οργάνωσης της δουλειάς μας, περιορίζοντας τον αριθμό των διαδικασιών σε εκείνες που είναι πραγματικά αναγκαίες. Στο πλαίσιο του προγράμματος απλοποίησης και ανασχεδιασμού των λειτουργιών του Retail Banking, μέσα στο 2018 ολοκληρώθηκαν περισσότερα από 60 έργα απλοποίησης. Το πρόγραμμα προχωρεί με καλό ρυθμό και θα βοηθήσει σημαντικά και την ποιότητα των υπηρεσιών και τον έλεγχο του κόστους.

Αν και οι συνθήκες παραμένουν δυσμενείς για τις χρηματοδοτήσεις ιδιωτών, η Τράπεζα αύξησε τις νέες χορηγήσεις σε όλες τις κατηγορίες δανειακών προϊόντων προς ιδιώτες. Η αύξηση των νέων εκταμιεύσεων για στεγαστικά δάνεια έφτασε το 20% αν και παραμένει σε χαμηλά σε σχέση με το παρελθόν επίπεδα. Συνολικά, το χαρτοφυλάκιο της Στεγαστικής Πίστης της Τράπεζας στην Ελλάδα ανήλθε σε €14,97 δισ., ενώ το χαρτοφυλάκιο των καταναλωτικών δανείων της Τράπεζας στην Ελλάδα σε €3,2 δισ.

Η διεύρυνση της χρήσης πιστωτικών και χρεωστικών καρτών ήταν μία από τις πιο ισχυρές τάσεις που διαμόρφωσε η περίοδος της οικονομικής κρίσης και ιδιαίτερα μετά την επιβολή του καθεστώτος κεφαλαιακών ελέγχων. Οι χρεωστικές κάρτες της Eurobank παρουσίασαν αύξηση κατά 24% (σε σχέση με το 2017) στις αγορές μέσω POS, φθάνοντας σε νέα ιστορικά υψηλά χρήσης, τόσο σε αριθμό συναλλαγών, όσο και σε συνολική αξία αγορών. Στις πιστωτικές κάρτες διατηρήσαμε το υψηλότερο μερίδιο αγοράς με 32%. Ιδιαίτερα επιτυχημένα συνεχίζει το πρόγραμμα επιβράβευσης Έπιστροφή, αναπτύσσοντας το δίκτυο των συνεργατών του, που αριθμεί πλέον πάνω από 8.500 επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα, εντάσσοντας νέες στρατηγικές συνεργασίες (Aegean Airlines) ή εμπλουτίζοντας τομείς που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών (Media Markt, Elpedison). Αυτό είχε ως αποτέλεσμα την αύξηση κατά 20% της αξίας των συναλλαγών και κατά 45% της αξίας των εξαργυρώσεων. Ακολουθώντας την τάση για mobile επικοινωνία, το Έπιστροφή app εξελίχθηκε σε μια πρωτοποριακή εφαρμογή, που έχει αποσπάσει πάνω από 14 βραβεία μέχρι σήμερα και είναι η Νο1 εφαρμογή σε downloads με 370.000 μοναδικούς - ενεργούς εγγεγραμμένους - χρήστες.

Ασφαλιστικά προϊόντα από το δίκτυο Eurobank

Στην τραπεζική ιδιωτών η φιλοσοφία που διαμορφώσαμε τα τελευταία χρόνια έχει ως κεντρικό άξονα την ολιστική κάλυψη των αναγκών των πελατών μας και των οικογενειών τους σε όλες τις φάσεις της ζωής τους.

Στο πλαίσιο αυτό ενισχύσαμε τις πρωτοβουλίες και τις προσπάθειές μας στον τομέα των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων, με αποτέλεσμα τον διπλασιασμό του ύψους των προμηθειών. Πέρυσι εστιάσαμε στα προϊόντα υγείας και τα ασφαλιστικά προϊόντα περιοδικών καταβολών, πάντοτε σε συνεργασία με την ασφαλιστική εταιρία Eurolife ERB, που είναι και ο αποκλειστικός συνεργάτης της στη διάθεση τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Μαζί διαθέσαμε και ένα νέο επενδυτικό προϊόν βασισμένο σε ασφάλιση, το οποίο προσφέρει προοπτική υψηλών αποδόσεων, συνδυάζοντας μια σύγχρονη μορφή επένδυσης με ασφάλιση ζωής.

Η. Διαχείριση Περιουσίας και Private Banking

Το 2018 ήταν το 11ο συνεχόμενο έτος κατά το οποίο η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ αναδείχθηκε ηγέτιδα στον χώρο της διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων και θεσμικών χαρτοφυλακίων στην Ελλάδα, σύμφωνα με στοιχεία της Ένωσης Θεσμικών Επενδυτών. Τα συνολικά υπό διαχείριση και επίβλεψη κεφάλαια ανήλθαν σε €3,6 δισ. στις 31 Δεκεμβρίου 2018. Άκρως σημαντική ήταν η πρωτοβουλία που ανέλαβε η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ για να επισφραγίσει και θεσμικά την ενεργή και υπεύθυνη συμμετοχή της στην επίτευξη των στόχων βιωσιμότητας και υπευθυνότητας που έχουν τεθεί από τον όμιλο της Τράπεζας Eurobank. Έτσι η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ είναι η πρώτη εταιρία διαχείρισης κεφαλαίων στην Ελλάδα που εντάχθηκε τον Αύγουστο του 2018 στην παγκόσμια πρωτοβουλία «PRI Initiative (Principles for Responsible Investment)», η οποία υποστηρίζεται από τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών.

Στον χώρο της διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων, η εταιρία διατήρησε την 1η θέση στην κατάταξη των εταιριών διαχείρισης με βάση το ενεργητικό, ύψους €1,9 δισ. Η κατά 12% μείωση του ενεργητικού σε σχέση με το τέλος του 2017, οδήγησε στη διαμόρφωση του μεριδίου αγοράς στο 29,84%. Το 2018 η Τράπεζα βραβεύτηκε ως «Best Private Bank» στην Ελλάδα από δύο διεθνείς φορείς κύρους, τα περιοδικά Global Finance και World Finance, φτάνοντας έτσι τις δεκαοκτώ (18) συνολικά διακρίσεις σε δεκατρείς χρονιές.

Στο πλαίσιο της μακροχρόνιας στρατηγικής για την παροχή μιας ποιοτικής και συνεχώς διευρυνόμενης πλατφόρμας προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες μας η Eurobank προχώρησε σε μια σημαντική επένδυση, με τη μετεγκατάσταση των υπηρεσιών Private Banking στην Αττική στο Private House. Το Private House στεγάζεται σε ένα ιδιόκτητο νεοκλασικό τετραώροφο κτίριο στο κέντρο της Αθήνας, όπου κάτω από μια ενιαία στέγη οι πελάτες Private Banking έχουν τη δυνατότητα να εξυπηρετηθούν για το σύνολο των αναγκών τους, σε έναν χώρο υψηλής αισθητικής, κύρους και ποιότητας.

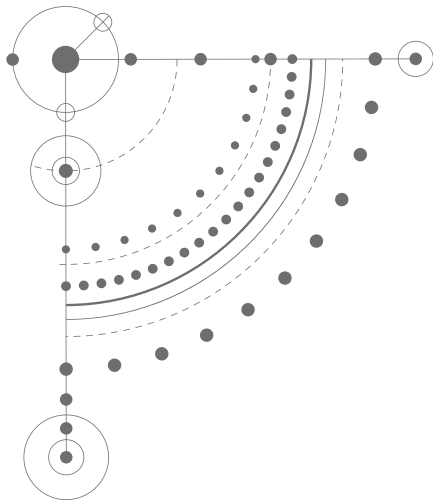
Στις Χρηματιστηριακές Υπηρεσίες το 2018 η Eurobank Equities ΑΕΠΕΥ συγκέντρωσε το 17,3% του συνόλου των συναλλαγών του Χρηματιστηρίου Αθηνών, κατακτώντας την πρώτη θέση σε μερίδιο αγοράς για 10η συνεχή χρονιά και αποτελώντας την πρώτη επιλογή των μεγαλύτερων και σημαντικότερων θεσμικών επενδυτών καθώς και δεκάδων χιλιάδων ιδιωτών επενδυτών. Για άλλη μια χρονιά αναδείχτηκε Κορυφαία Χρηματιστηριακή στην Ελλάδα, με τον καλύτερο αναλυτή και την καλύτερη Ανάλυση για την Ελληνική Αγορά στην έρευνα EXTEL, τη μεγαλύτερη έρευνα αξιολόγησης της επενδυτικής κοινότητας στην Ευρώπη.

Θ. Πώς σχεδιάζουμε το μέλλον

Ψηφιακές υπηρεσίες αιχμής

Το μέλλον είναι ψηφιακό και είναι ήδη παρόν. Το όραμά μας για την Eurobank είναι ξεκάθαρο, όπως και ο σχεδιασμός μας. Θέλουμε να γίνουμε η πιο ώριμη ψηφιακή τράπεζα στη Νοτιοανατολική Ευρώπη, μέτρο σύγκρισης για τον ανταγωνισμό. Θα το πετύχουμε επενδύοντας ανθρώπινο δυναμικό και κεφάλαια, παρά τις δύσκολες συνθήκες, στην ανάπτυξη των ψηφιακών μας υπηρεσιών και στην εξέλιξη της τεχνολογικής μας υποδομής με τα πιο σύγχρονα συστήματα hardware και software.

Η Eurobank, ως διεθνής τραπεζικός όμιλος, σχεδιάζει και υλοποιεί βήμα - βήμα τη μετάβαση στην ψηφιακή εποχή. Δεν είναι μία εύκολη προσπάθεια, η συμπεριφορά και οι προτιμήσεις των πελατών μας αλλάζουν ταχύτατα, οι προσδοκίες είναι αυξανόμενες και οι εξελίξεις στην



τεχνολογία είναι ραγδαίες, χρειάζονται πόροι, άνθρωποι και οικονομικοί, και πρώτα απ' όλα αλλαγή της κουλτούρας του οργανισμού. Η τεχνολογία αποτελεί βασικό πυλώνα για την επιχειρησιακή αποδοτικότητα και την ανάπτυξη των εργασιών μας. Έχουμε έναν δύσκολο στόχο, αδιαπραγμάτευτο, που πρέπει να υλοποιηθεί και θα υλοποιηθεί.

Συνεχίζουμε το στρατηγικό επενδυτικό πλάνο για την αναβάθμιση των τεχνολογικών μας υποδομών και την υλοποίηση καινοτόμων ψηφιακών τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών με σκοπό τη βέλτιστη εμπειρία του πελάτη. Η ψηφιακή εμπειρία ενισχύθηκε σημαντικά με τα νέα e-Banking και m-Banking, υποστηριζόμενα από σύγχρονες τεχνολογικές πλατφόρμες και βέλτιστες πρακτικές όπως το Agile, το Lean και το Design Thinking. Παράλληλα ενισχύουμε τις υποδομές στις θυγατρικές μας στην Ελλάδα και το εξωτερικό για να ενισχύσουμε την κερδοφορία μας με την αξιοποίηση κορυφαίων λύσεων τεχνολογίας. Έχοντας επενδύσει την τελευταία τριετία πάνω από 150 εκατ. ευρώ για τεχνολογικές υποδομές, η επίδραση των νέων τεχνολογιών είναι ήδη ορατή.

Το πρόγραμμα ψηφιακού μετασχηματισμού ήδη υλοποιείται από την Eurobank και αναπτύσσεται μέσα από τέσσερις παράλληλους άξονες:

1. Προσωποποιημένες, omni-channel εμπειρίες σε κάθε σημείο επαφής με την Τράπεζα.
2. Νέα ψηφιακά προϊόντα και υπηρεσίες που θα διευκολύνουν την καθημερινότητα των πελατών μας και θα καλύπτουν τις προσωπικές τους ανάγκες.
3. Αξιοποίηση, στο μέγιστο, των δυνατοτήτων που μας δίνουν τα Big Data, advanced analytics και νέες μεθοδολογίες σχεδιασμού νέων προϊόντων και υπηρεσιών με τη συμμετοχή του πελάτη μας.
4. Απλοποίηση των διαδικασιών και αυτοματοποίηση των λειτουργιών μας.

Από τις πρωτοποριακές υπηρεσίες e-Banking και Mobile App έως τη νέα ιστοσελίδα της Τράπεζας, που έχει αποσπάσει ήδη σημαντικές διεθνείς διακρίσεις, την καινοτόμα υπηρεσία ψηφιακής εξυπηρέτησης επιχειρήσεων v-Banking και τη βραβευμένη διαδικτυακή πύλη διεθνούς εμπορίου Exportgate, η Eurobank ανταποκρίνεται απόλυτα στις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες μιας νέας παγκόσμιας ψηφιακής πραγματικότητας, οικοδομώντας με σταθερά βήματα ολοκληρωμένες ψηφιακές εμπειρίες για τους πελάτες της.

e-Banking Mobile App

Με τη νέα omnichannel πλατφόρμα για ιδιώτες, μέσω της οποίας διατίθενται οι υπηρεσίες e-Banking και Eurobank Mobile App, οι πελάτες επωφελούνται μεταξύ άλλων από νέα, έξυπνα, διαδραστικά εργαλεία για τη διαχείριση των οικονομικών τους, δυνατότητα πραγματοποίησης όλων των συναλλαγών σε ένα σημείο για άμεση εκτέλεση (μεταφορές σε άλλες τράπεζες, άμεσες πληρωμές σε οποιονδήποτε χρησιμοποιώντας απλά αριθμούς κινητών τηλεφώνων - PAF - pay a friend - πληρωμές λογαριασμών με χρήση barcode, πληρωμές για αγορές στο internet (Masterpass), εξειδικευμένα, internet-only τραπεζικά προϊόντα με προνομιακούς όρους και άμεση απόκτηση, όπως καταθετικός λογαριασμός (Live Account), προπληρωμένη κάρτα (e-Prepaid), προθεσμιακές καταθέσεις, ευκολία απόκτησης πρόσβασης (digital onboarding), με

online έκδοση κωδικών χωρίς να απαιτείται φυσική παρουσία σε κατάστημα. Ειδικά στο mobile banking και η Eurobank ακολουθεί στρατηγική «single app» προσφέροντας συγκεντρωτικά, σε ένα app, πλήρη γκάμα υπηρεσιών για τις καθημερινές ανάγκες των πελατών της όπως η έξυπνη διαχείριση των οικονομικών, όλα τα είδη των συναλλαγών – εξόφληση λογαριασμών, πληρωμές σε φυσικά σημεία και για αγορές στο internet, αποστολή χρημάτων σε φίλους, υποστήριξη από εκπρόσωπο της τράπεζας. Τα αποτελέσματα είναι μετρήσιμα και ενδεικτικό της δυναμικής των νέων μέσων είναι το ότι πάνω από το 80% των συναλλαγών στην Eurobank πραγματοποιείται από τα ηλεκτρονικά δίκτυα (πλην αναλήψεων/καταθέσεων μετρητών) αλλά και το ότι η νέα ψηφιακή omnichannel πλατφόρμα μπορεί να υποστηρίξει αύξηση των συναλλαγών κατά 200%, ενώ η περαιτέρω αναβάθμιση μπορεί να αυξήσει το ποσοστό αυτό έως και το 500%!

Το 2018 η συνεισφορά του e-Banking & Eurobank Mobile App στο σύνολο των συναλλαγών στην Τράπεζα έφτασε το 37% (αύξηση κατά 4 ποσοστιαίες μονάδες σε σχέση με το προηγούμενο έτος) και το 81% σε σχέση με τις αντίστοιχες συναλλαγές (91% στα εμβάσματα, 94% στις μεταφορές, 67% στις πληρωμές). Έτσι, για μία ακόμη χρονιά, τα ηλεκτρονικά κανάλια διατήρησαν το μεγαλύτερο μερίδιο συναλλαγών στην Τράπεζα, ξεπερνώντας αυτό του Δικτύου Καταστημάτων και των ATM.

Παράλληλα εντός του έτους διατέθηκε και η νέα υπηρεσία Digital Onboarding, η οποία επιτρέπει στους πελάτες να αποκτούν άμεση πρόσβαση στα ψηφιακά κανάλια της Τράπεζας χωρίς να απαιτείται η φυσική τους παρουσία. Επίσης το 2018 επετεύχθη μεγάλη αύξηση στη χρήση της υπηρεσίας e-Statements, καθώς επιπλέον 297.000 πελάτες διέκοψαν περισσότερα από 756.000 φυσικά αντίγραφα λογαριασμών. Η υπηρεσία διατίθεται πλέον σε συνολικά 720.000 πελάτες, οι οποίοι λαμβάνουν ηλεκτρονικά 1.843.000 statements.

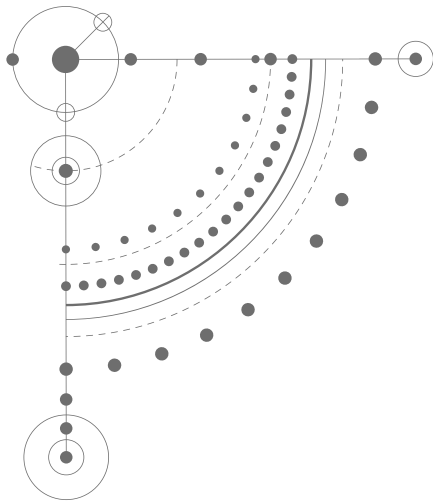
v-Banking για επιχειρήσεις

Η Eurobank είναι η μοναδική ελληνική τράπεζα που έχει αναπτύξει την καινοτόμα υπηρεσία v-Banking για τις επιχειρήσεις, εισάγοντας την έννοια της απομακρυσμένης επικοινωνίας με προσωπικό σύμβουλο μέσω βιντεοκλήσης (virtual relationship manager). Κάθε πελάτης που έχει πρόσβαση στην υπηρεσία έχει προσωπικό επαγγελματικό σύμβουλο και μπορεί να ολοκληρώσει όλες τις τραπεζικές εργασίες (πλην διαχείρισης μετρητών και επιταγών), να ανταλλάσσει αρχεία online, να πραγματοποιούν από κοινού περιήγηση και να προσθέτουν τρίτους στη συζήτηση, χωρίς να απομακρυνθεί από το γραφείο του.

Η βραβευμένη διαδικτυακή πύλη διεθνούς εμπορίου Exportgate, στην οποία αναφερθήκαμε νωρίτερα, διαθέτει πρωτοποριακές τεχνολογίες intelligent match-making για να εντοπίζει και να προτείνει τους κατάλληλους εταίρους για επιχειρηματικές συνεργασίες μεταξύ των συμμετεχόντων. Πρόκειται για μία από τις πρώτες παγκοσμίως εφαρμογές τεχνητής νοημοσύνης στο διεθνές εμπόριο.

Κυβερνοασφάλεια: καμία έκπτωση

Η ασφάλεια της πληροφορίας και των προσωπικών δεδομένων, καθώς και η προστασία των πληροφοριακών συστημάτων και συναλλαγών από τις συνεχώς αυξανόμενες απειλές στον κυβερνοχώρο, αποτελεί κύρια προτεραιότητα για την Τράπεζα. Για τον λόγο αυτό η Τράπεζα μεριμνά για την έγκαιρη λήψη βέλτιστων μέτρων ασφάλειας που ανταποκρίνονται στις συνεχώς εξελισσόμενες απειλές αλλά και στις εκάστοτε απαιτήσεις των ρυθμιστικών Αρχών, έτσι ώστε να προστατεύονται από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση και κάθε άλλη μορφή αθέμιτης επεξεργασίας τους.



Η Κυβερνοασφάλεια και η Ασφάλεια Πληροφοριών δεν αντιμετωπίζονται ως κάτι το μεμονωμένο, αλλά ενσωματώνονται πλήρως στη στρατηγική, τη δομή και τη λειτουργία της Τράπεζας, από τη δημιουργία νέων ψηφιακών υπηρεσιών και προϊόντων έως την προστασία των δεδομένων, των πληροφοριακών συστημάτων και υποδομών.

Για την Κυβερνοασφάλεια και την Ασφάλεια Πληροφοριών η Τράπεζα:

- Διασφαλίζει τη συμμόρφωσή της με την κείμενη νομοθεσία και τις κανονιστικές διατάξεις.
- Εφαρμόζει διεθνώς αναγνωρισμένες πρακτικές και εξασφαλίζει τη συμμόρφωση με αυτές.
- Πιστοποιείται και λειτουργεί βάσει των ακόλουθων διεθνώς αναγνωρισμένων προτύπων.

Το Κέντρο Καινοτομίας της Τράπεζας παρακολουθεί και αξιολογεί όλες τις διεθνείς τεχνολογικές εξελίξεις της ψηφιακής εποχής και του Financial Technology (FinTech) προκειμένου να εντοπίζει ευκαιρίες, βέλτιστες πρακτικές, νέες τεχνολογίες, προηγμένες λύσεις και υπηρεσίες, ώστε να αναπτύσσει καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες που βελτιώνουν την εμπειρία του πελάτη. Προάγει τη συστηματική καινοτομία εσωτερικά στον Οργανισμό, ενώ παράλληλα καλλιεργεί την επίτευξη της ανοιχτής συνεργατικής καινοτομίας (Open Collaborative Innovation) με το οικοσύστημα των νεοφυών επιχειρήσεων (Startup Ecosystem). Το 2018 το Κέντρο Καινοτομίας διοργάνωσε τον 3ο Περιφερειακό Διαγωνισμό «Beyond Hackathon», ο οποίος υποστηρίχτηκε από παγκόσμιους ηγέτες της τεχνολογίας και των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, τον Όμιλο Eurobank, ελληνικούς επιχειρηματικούς φορείς αλλά και ακαδημαϊκά ιδρύματα. Παράλληλα το Κέντρο Καινοτομίας συνδιοργάνωσε μαζί με τη Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού τον Εσωτερικό Διαγωνισμό «Η Καινοτομία στο Επίκεντρο», με σκοπό να ενισχύσει την Καινοτομία εντός του Οργανισμού, ενεργοποιώντας τα talenta και τις ιδέες των ανθρώπων της Eurobank. Ήδη προτάσεις που υποβλήθηκαν στον διαγωνισμό περνούν στο στάδιο της εφαρμογής και βοηθούν την καθημερινή δουλειά όλων των συναδέλφων στην Eurobank.

I. Πού πηγαίνουμε

Δεν είναι τυχαίο ότι η Eurobank έχει αποσπάσει τις τελευταίες τέσσερις διαδοχικές χρονιές τη σημαντική διεθνή διάκριση της καλύτερης τράπεζας στην Ελλάδα (Best Bank in Greece) στο πλαίσιο των Best Bank Awards, που απονέμονται επί 26 χρόνια από το διεθνούς κύρους περιοδικό Global Finance. Για την ανάδειξη των νικητών το Global Finance συνεκτιμά σειρά αντικειμενικών κριτηρίων αλλά και τις απόψεις και εισηγήσεις αναλυτών, διεθνών οίκων αξιολόγησης, τραπεζικών συμβούλων και στελεχών του χρηματοοικονομικού κλάδου – κάτι που επιβεβαιώνει την ενίσχυση της εικόνας της Τράπεζας στα στελέχη του τραπεζικού κλάδου τόσο στην Ελλάδα όσο και διεθνώς.

Όσοι αφιερώσατε χρόνο για να διαβάσετε αυτή την επιστολή έχετε μια ξεκάθαρη εικόνα για το ποια είναι η Τράπεζά μας, με ποια πυξίδα πορεύεται μέσα στα ταραγμένα ακόμη νερά της οικονομικής πραγματικότητας και με ποιον τελικό προορισμό.

Το πρώτο μας βήμα είναι να αποκαταστήσουμε όλους τους βασικούς δείκτες της Τράπεζας σε επίπεδα συγκρίσιμα με εκείνα των αντίστοιχων ευρωπαϊκών τραπεζών. Και με αυτό το εφελτήριο, αξιοποιώντας την εμπειρία των ανθρώπων μας, τις σχέσεις που έχουμε χτίσει με τους πελάτες μας για πολλά χρόνια και τις νέες δυνατότητες που δίνει η εξέλιξη της τεχνολογίας, θέλουμε να δίνουμε πάντοτε σε εκείνους που μας επιλέγουν και μας εμπιστεύονται την κορυφαία φυσική και ψηφιακή εμπειρία για όλες τις τραπεζικές τους ανάγκες, εξελίσσοντάς την διαρκώς για να συμβαδίζει με έναν κόσμο που αλλάζει αδιάκοπα. Κι αυτό είναι το όχημα για να φτάσουμε στον απώτερο σκοπό, που είναι και ο λόγος ύπαρξης αυτής της Τράπεζάς μας: να μετατρέπει τη συνεργασία με τον κάθε πελάτη –άτομο, οικογένεια, επιχείρηση– σε αξία για τον κάθε μέτοχό μας, αξία για την οικονομία κάθε χώρας που μας υποδέχεται, αξία για την κάθε κοινωνία και κοινότητα που υπηρετούμε, χτίζοντας μια προοπτική ευημερίας για όλους.



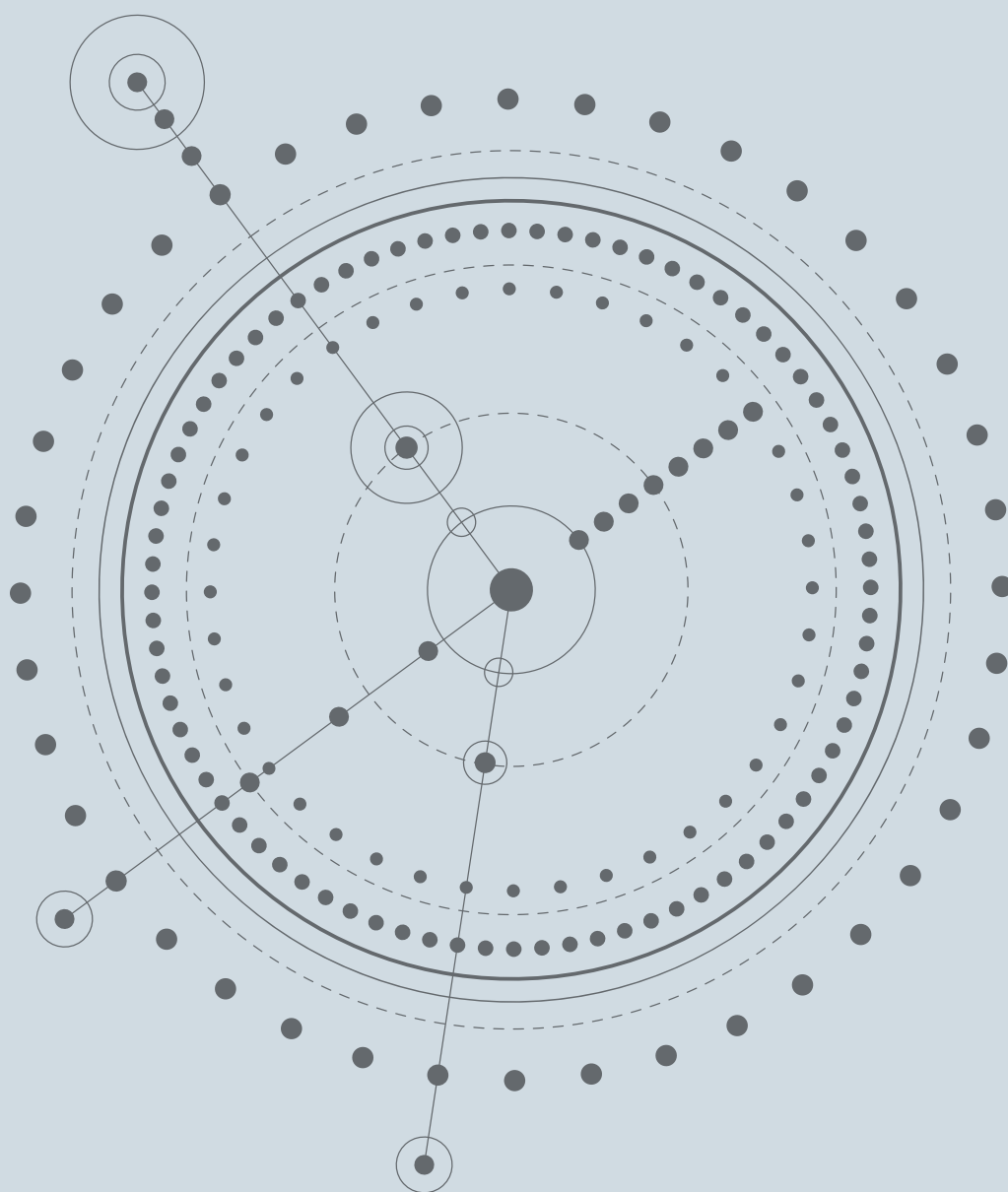
Γεώργιος Π. Ζανιάς
Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου

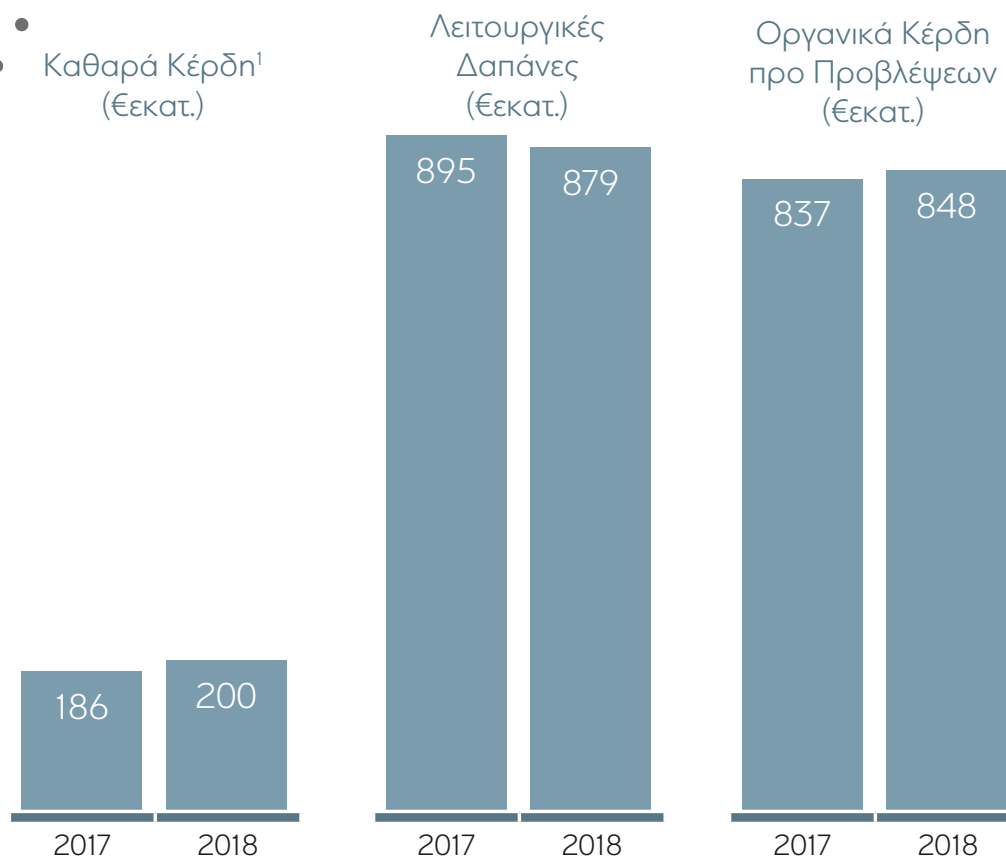
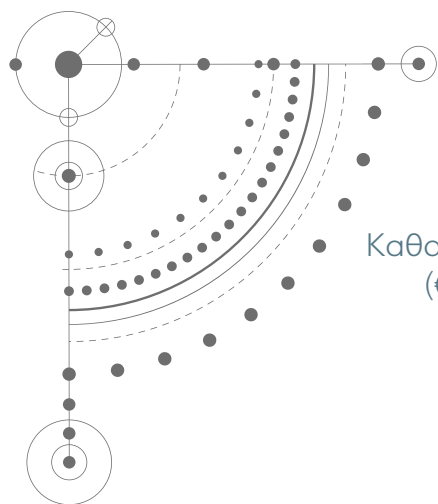


Φωκίων Χ. Καραβίας
Διευθύνων Σύμβουλος



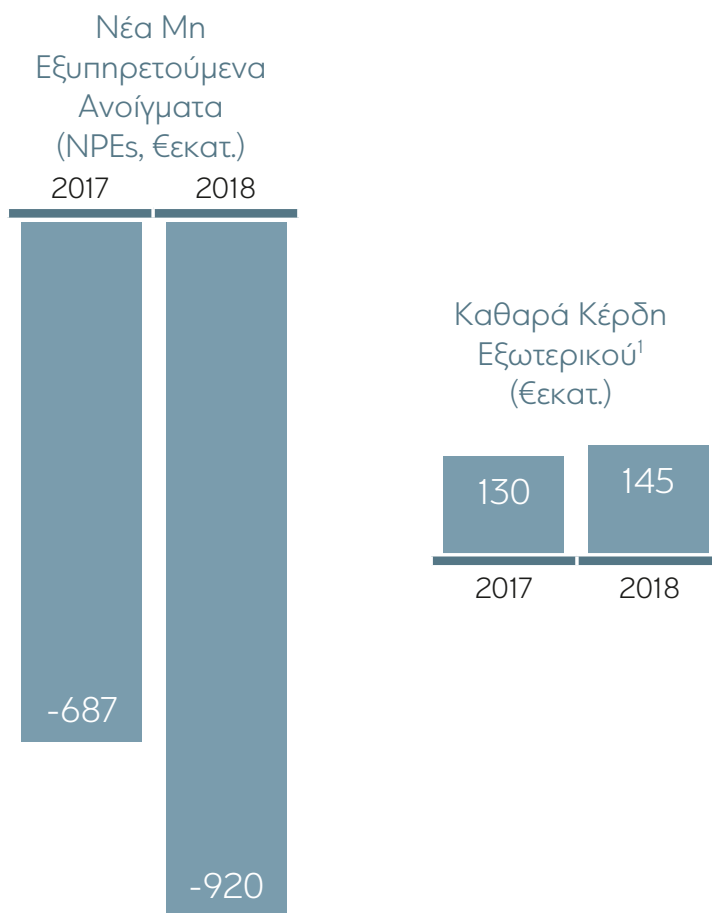
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ





Το 2018 αποτέλεσε μια θετική χρονιά για τον Όμιλο Eurobank, καθώς επετεύχθησαν όλοι οι επιχειρησιακοί στόχοι. Ειδικότερα, ο Όμιλος ενίσχυσε την κερδοφορία του, μείωσε σημαντικά τα μη εξυπηρετούμενα ανοίγματα (NPEs), βελτίωσε τη ρευστότητά του και διατήρησε σημαντικά κεφαλαιακά αποθέματα. Πιο αναλυτικά, τα **καθαρά κέρδη¹** αυξήθηκαν κατά 8,0% και διαμορφώθηκαν σε €200 εκατ. το 2018, ενώ τα κέρδη προ φόρων¹ ενισχύθηκαν κατά 51,3% σε €294 εκατ.

- Τα **καθαρά έσοδα από τόκους** υποχώρησαν κατά 3,3% σε €1,4 δισ.
- Τα **καθαρά έσοδα από αμοιβές και προμήθειες** ενισχύθηκαν κατά 16,4% σε €311 εκατ., κυρίως λόγω υψηλότερων εσόδων από τις εργασίες κεφαλαιαγορών, τη διαχείριση περιουσίας και τις χορηγήσεις, καθώς και της αποπληρωμής των εγγυήσεων του Πυλώνα II. Τα έσοδα από αμοιβές και προμήθειες αντιστοιχούσαν σε 54 μονάδες βάσης επί του συνολικού ενεργητικού το 2018.
- Η αύξηση των εσόδων από αμοιβές και προμήθειες αντιστάθμισε τη μείωση των εσόδων από τόκους, με αποτέλεσμα τα **οργανικά έσοδα** να παραμείνουν στα επίπεδα του 2017 και να διαμορφωθούν σε €1,7 δισ.
- Τα **συνολικά έσοδα** υποχώρησαν κατά 1,9% σε €1,8 δισ. λόγω χαμηλότερων εσόδων από συναλλακτικές και λοιπές δραστηριότητες.
- Οι **λειτουργικές δαπάνες** μειώθηκαν κατά 1,7% στον Όμιλο και 3,5% στην Ελλάδα το 2018. Ο δείκτης κόστους προς έσοδα σε επίπεδο Ομίλου διαμορφώθηκε σε 47,6%.
- Τα **οργανικά κέρδη προ προβλέψεων** αυξήθηκαν κατά 1,4% σε €848 εκατ., ενώ τα **συνολικά κέρδη προ προβλέψεων** μειώθηκαν κατά 2,1% σε €966 εκατ.
- Ο σχηματισμός των νέων μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (NPE formation) ήταν για 2η συνεχή χρονιά αρνητικός και διαμορφώθηκε σε €-920 εκατ. το 2018. Ο δείκτης των



NPEs μειώθηκε κατά 550 μονάδες βάσης έναντι του 2017 σε 37,0%. Τα συνολικά **NPEs** μειώθηκαν κατά €3,5 δισ. το 2018, εκ των οποίων €1 δισ. από την πώληση καταναλωτικών δανείων. Η **κάλυψη των NPEs** από τις σωρευτικές προβλέψεις διαμορφώθηκε σε 53,2% στο τέλος του 2018.

- Οι **προβλέψεις επισφαλών απαιτήσεων** μειώθηκαν κατά 9,3% το 2018 σε €680 εκατ. και αντιστοιχούσαν σε 189 μονάδες βάσης επί των μέσων χορηγήσεων.
- Οι δραστηριότητες στο εξωτερικό παρέμειναν σταθερά κερδοφόρες, με τα **καθαρά κέρδη**¹ να αυξάνονται σε €145 εκατ., από €130 εκατ. το 2017.
- Ο **δείκτης κεφαλαίων κοινών μετοχών της κατηγορίας I (CET1)** διαμορφώθηκε σε 14,2% επί του σταθμισμένου ενεργητικού και ο συνολικός δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας (CAD) σε 16,7% στο τέλος του 2018. Pro-forma για τη συγκώνευση με την Grivalia οι ανωτέρω δείκτες διαμορφώνονται σε 16,2% και 18,7% αντίστοιχα, έναντι δεικτών CET1 OCR 10,25% και CAD OCR 13,75% για το 2019.
- Οι **καταθέσεις πελατών** αυξήθηκαν κατά €4,2 δισ. στην Ελλάδα και €5,2 δισ. για τον Όμιλο το 2018. Οι **χορηγήσεις του Ομίλου**² αυξήθηκαν κατά €0,6 δισ. σε ετήσια βάση. Ο **δείκτης χορηγήσεων προς καταθέσεις** βελτιώθηκε σε 92,6%, από 109,6% το 2017.

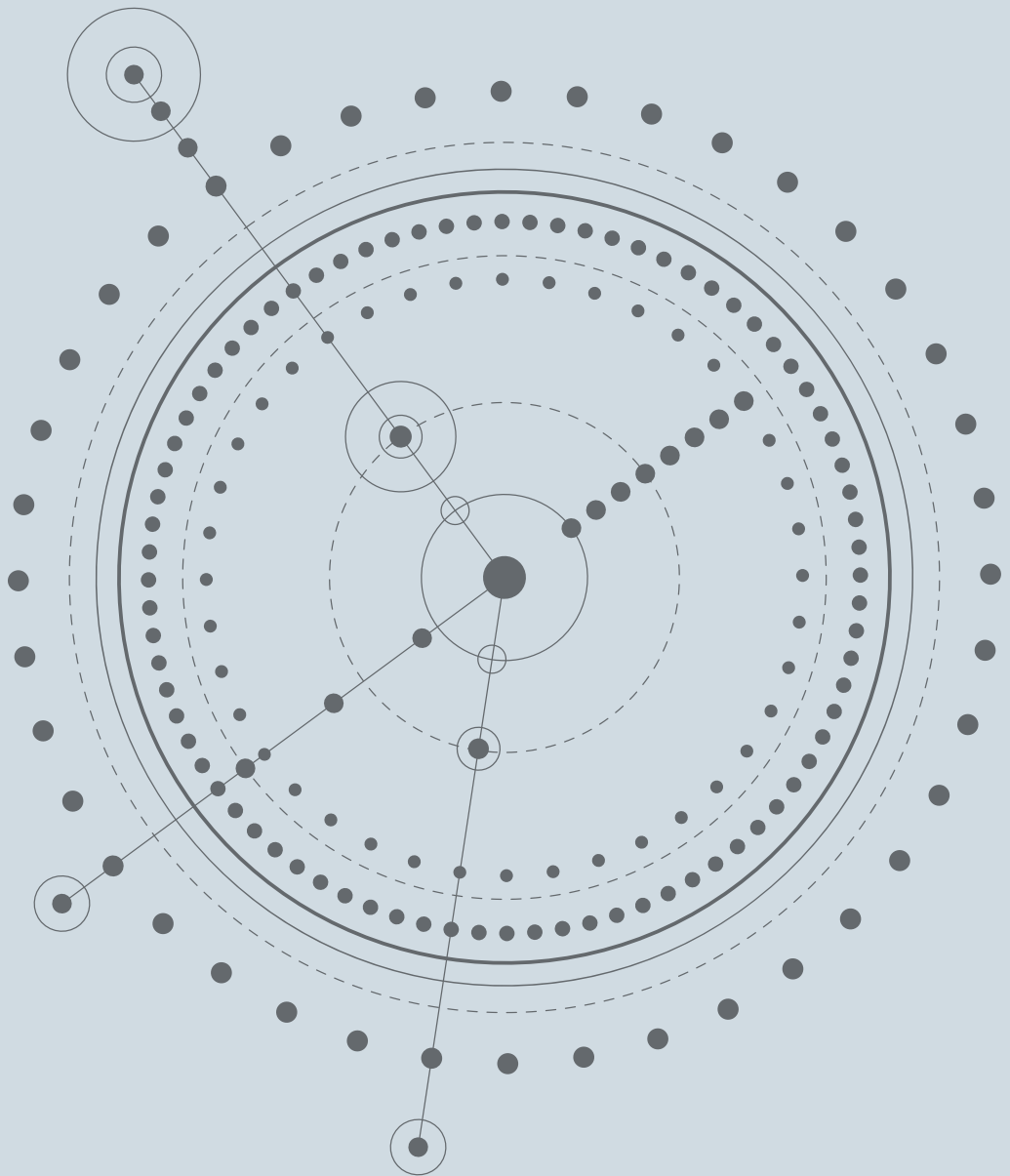
Το 2019 θα αποτελέσει έτος ορόσημο για την Τράπεζα. Η επιτυχής υλοποίηση του **πλάνου μετασχηματισμού**, που είναι σε εξέλιξη, αποτελεί project καθοριστικής σημασίας και αναμένεται να ισχυροποιήσει περαιτέρω την Eurobank και να αποφέρει σημαντικά οφέλη για τους μετόχους και πελάτες. Η συγκώνευση με την Grivalia δημιουργεί μια Τράπεζα με τον υψηλότερο δείκτη συνολικής κεφαλαιακής επάρκειας στην Ελλάδα, ο δείκτης των NPEs εκτιμάται ότι θα μειωθεί στο 16% το 2019 και σε μονοψήφιο ποσοστό στο τέλος του 2021, ενώ ταυτόχρονα η μείωση του κόστους κινδύνου σε σημαντικά χαμηλότερα επίπεδα το 2020 αναμένεται να οδηγήσει σε ισχυρά κέρδη ανά μετοχή.

¹ Πριν από τις μη συνεχιζόμενες δραστηριότητες και έκτακτα αποτελέσματα μετά φόρων.

² Προ διαγραφών, συναλλαγματικών διαφορών και πωλήσεων.



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ





ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ

Το τρέχον έτος αποτελεί κομβικό σημείο για το Πρόγραμμα Στρατηγικού Ανασχεδιασμού, καθώς μετά την ολοκλήρωση της συγκώνευσης με την Grivalia, η Τράπεζα θα εφαρμόσει το «Σχέδιο Επιτάχυνσης», που στοχεύει στην υλοποίηση των ήδη ανακοινωθέντων στόχων του τριετούς σχεδίου μείωσης των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (ΜΕΑ) και το οποίο περιλαμβάνει, συνοπτικά, τα εξής:

- Την μεταβίβαση, μέσω τιτλοποίησης, περίπου €7,5 δισ. ΜΕΑ σε εταιρίες ειδικού σκοπού (Special Purpose Vehicles - SPVs) και την ανάθεση της διαχείρισής τους στην Eurobank Financial Planning Services A.E. (Eurobank FPS), 100% θυγατρική της Τράπεζας, αδειοδοτημένης από την ΤτΕ για τη διαχείριση ΜΕΑ.
- Την διάσπαση της Τράπεζας, με απόσχιση του κλάδου της τραπεζικής δραστηριότητας και τη μεταφορά του ενεργητικού και του παθητικού του, καθώς και μέρους των ομολόγων της τιτλοποίησης σε νέο, αδειοδοτημένο πιστωτικό ίδρυμα («Νέα Eurobank»).
- Την πώληση σε στρατηγικό επενδυτή μέσω διαγωνιστικής διαδικασίας: α) της πλειοψηφίας του μετοχικού κεφαλαίου της Eurobank FPS, με 10ετή σύμβαση διαχείρισης των εναπομεινάντων ΜΕΑ της Νέας Eurobank, και β) μέρους των ομολόγων της τιτλοποίησης ώστε ο επενδυτής να αποκτήσει και τον έλεγχο των SPV.
- Τέλος, λαμβάνοντας υπόψη τις τότε συνθήκες της αγοράς, η Eurobank θα εξετάσει τη μεταβίβαση μέρους των ενδιάμεσων ομολόγων και των ομολόγων μειωμένης εξασφάλισης της τιτλοποίησης μέσω της διανομής τους στους μετόχους ή της διάθεσής τους σε τρίτους επενδυτές ή οποιουδήποτε συνδυασμού αυτών.

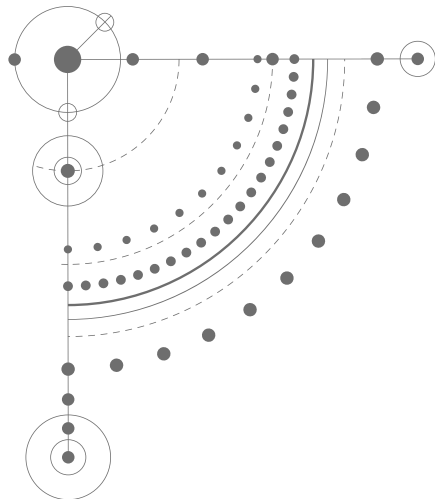
Το 2018 συνεχίστηκε η υλοποίηση του Προγράμματος Στρατηγικού Ανασχεδιασμού σύμφωνα με τις τρεις βασικές κατευθύνσεις του:

- α. τη βελτιστοποίηση διαχείρισης των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων,
- β. το νέο μοντέλο εξυπηρέτησης της πελατείας,
- γ. την απλοποίηση των λειτουργιών

και στόχο του να καταστεί η Eurobank η πιο αποτελεσματική, ευέλικτη και πελατοκεντρική Τράπεζα στην Ελλάδα.

Εντός του 2018 πραγματοποιήθηκαν οι παρακάτω σημαντικές αλλαγές:

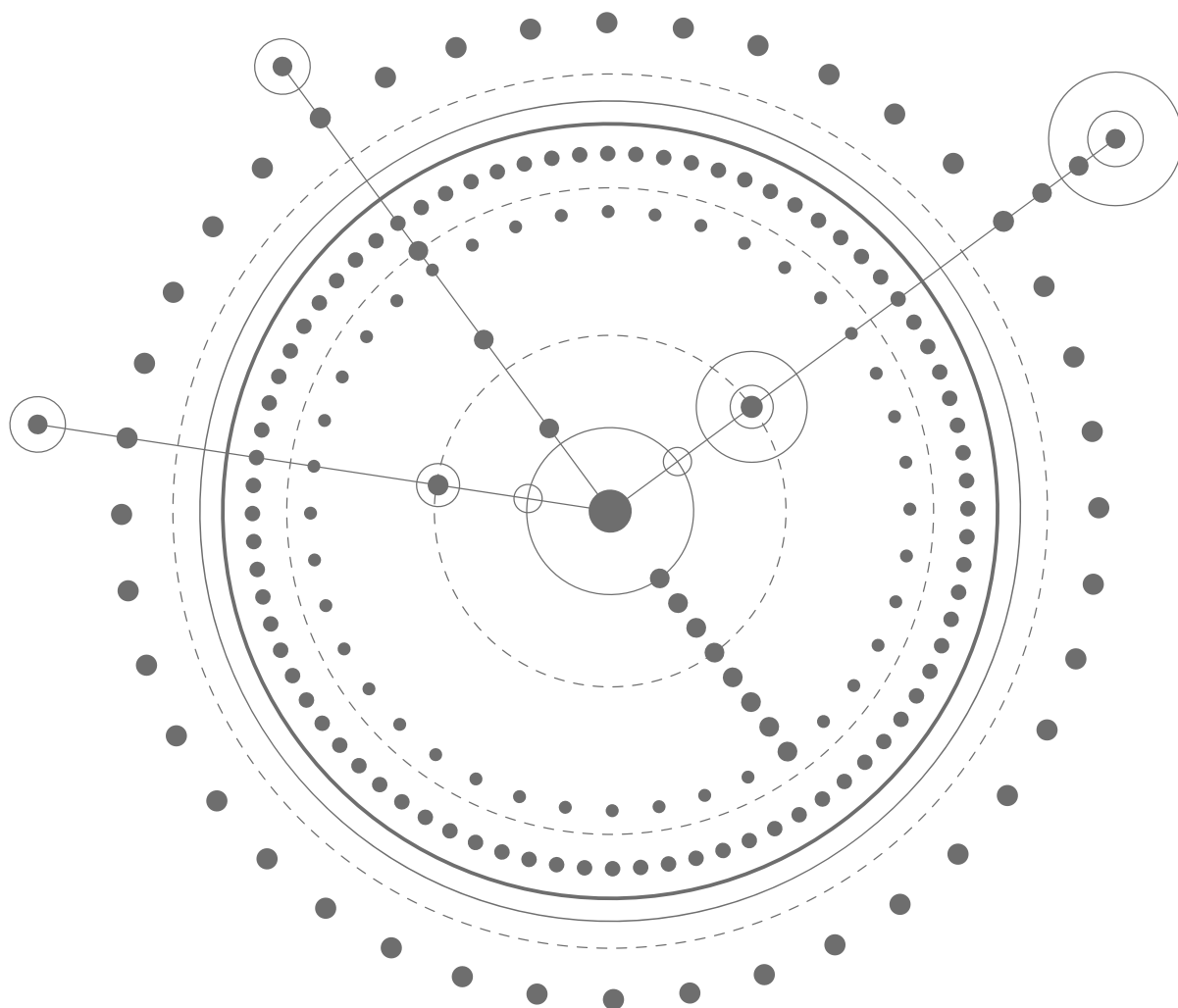
- Η υλοποίηση της νέας, πελατοκεντρικής, οργανωτικής δομής της Λιανικής Τραπεζικής, που σχεδιάστηκε το 2017 (Customer Segments και ενοποιημένες μονάδες προϊόντων και υποστήριξης), ώστε οι εσωτερικές λειτουργίες να υποστηρίξουν τη νέα δομή και στρατηγική. Ανασχεδιάστηκαν οι εσωτερικές διαδικασίες, η αναθεώρηση των δεικτών μέτρησης απόδοσης (KPIs) και η απλούστευση του συστήματος παρακολούθησης απόδοσης (Performance Management & Reporting), δημιουργήθηκαν συμφωνίες συνεργασίας μεταξύ των Μονάδων (SLAs) και αναθεωρήθηκαν οι κανόνες εσωτερικής διακυβέρνησης για την ενίσχυση της συνεργασίας, της ομαδικότητας και της διαφάνειας. Επίσης, ανασχεδιάστηκαν η οργανωτική δομή και οι διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων.
- Ξεκίνησε πιλοτικά το πρόγραμμα Lean and Digital (L.E.D.), με την επέκταση και ενίσχυση της εφαρμογής του μοντέλου Lean Banking για τη βελτιστοποίηση των ολοκληρωμένων διαδικασιών εξυπηρέτησης των πελατών, εξωτερικών και εσωτερικών (Customer Journeys), καθώς και ο οργανωτικός σχεδιασμός για την υλοποίηση του μοντέλου. Το πρόγραμμα L.E.D. εφαρμόζει βέλτιστες πρακτικές όπως «Design Thinking», «Agile» «Ethnographic Research» κ.ά. Παράλληλα, σε συγκεκριμένες μονάδες δημιουργούνται «Κέντρα Αριστείας» (Centers of Excellence) στελεχωμένα με προσωπικό εκπαιδευμένο στις μεθοδολογίες αυτές, που θα εφαρμόζουν και θα μεταβιβάζουν τη σχετική τεχνογνωσία σε όλη την Τράπεζα.
- Η ανάλυση των επιχειρηματικών ευκαιριών και κινδύνων που προκύπτουν από την εφαρμογή της Payment Services Directive II (PSD II) και η κατάρτιση ενός ολοκληρωμένου προγράμματος ανασχεδιασμού της εμπορικής στρατηγικής, δημιουργίας νέων υπηρεσιών (value added services) και των απαιτούμενων αλλαγών σε συστήματα και διαδικασίες για την υποστήριξή του.
- Η αλλαγή του μοντέλου διαχείρισης και αξιοποίησης της ακίνητης περιουσίας και των ανακτηθέντων ακινήτων από πλειστηριασμούς (REOs), ώστε η Τράπεζα να αναθέσει μέσω outsourcing τις σχετικές εργασίες σε εξειδικευμένους παρόχους με υψηλή τεχνογνωσία και να διατηρήσει μόνο τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων. Για τη διαχείριση καταρτίστηκε νέα, 5ετής αποκλειστική συμφωνία παροχής υπηρεσιών αποτίμησης και διαχείρισης με τη θυγατρική Eurobank Property Services (EPS) με τη μεταφορά σε αυτήν και των σχετικών εργασιών που έως τώρα πραγματοποιούσε εσωτερικά η Τράπεζα. Κατόπιν, μέσω διαγωνιστικής διαδικασίας, επελέγη η Cerved Credit Management, θυγατρική της ιταλικής Cerved Group, ως στρατηγικός επενδυτής στην οποία μεταβιβάστηκε το 100% της EPS. Σε ό,τι αφορά τη στρατηγική αξιοποίησης ακινήτων (asset & portfolio management), μετά τη συγχώνευση Eurobank και Grivalia θα ανατεθεί στην Grivalia Management Company μέσω 10ετούς αποκλειστικής συμφωνίας η αξιοποίηση της πολύ σημαντικής ακίνητης περιουσίας που προκύπτει από τη συγχώνευση των δύο οργανισμών.



**Συνέχιση
Προγράμματος
Στρατηγικού
Ανασχεδιασμού**

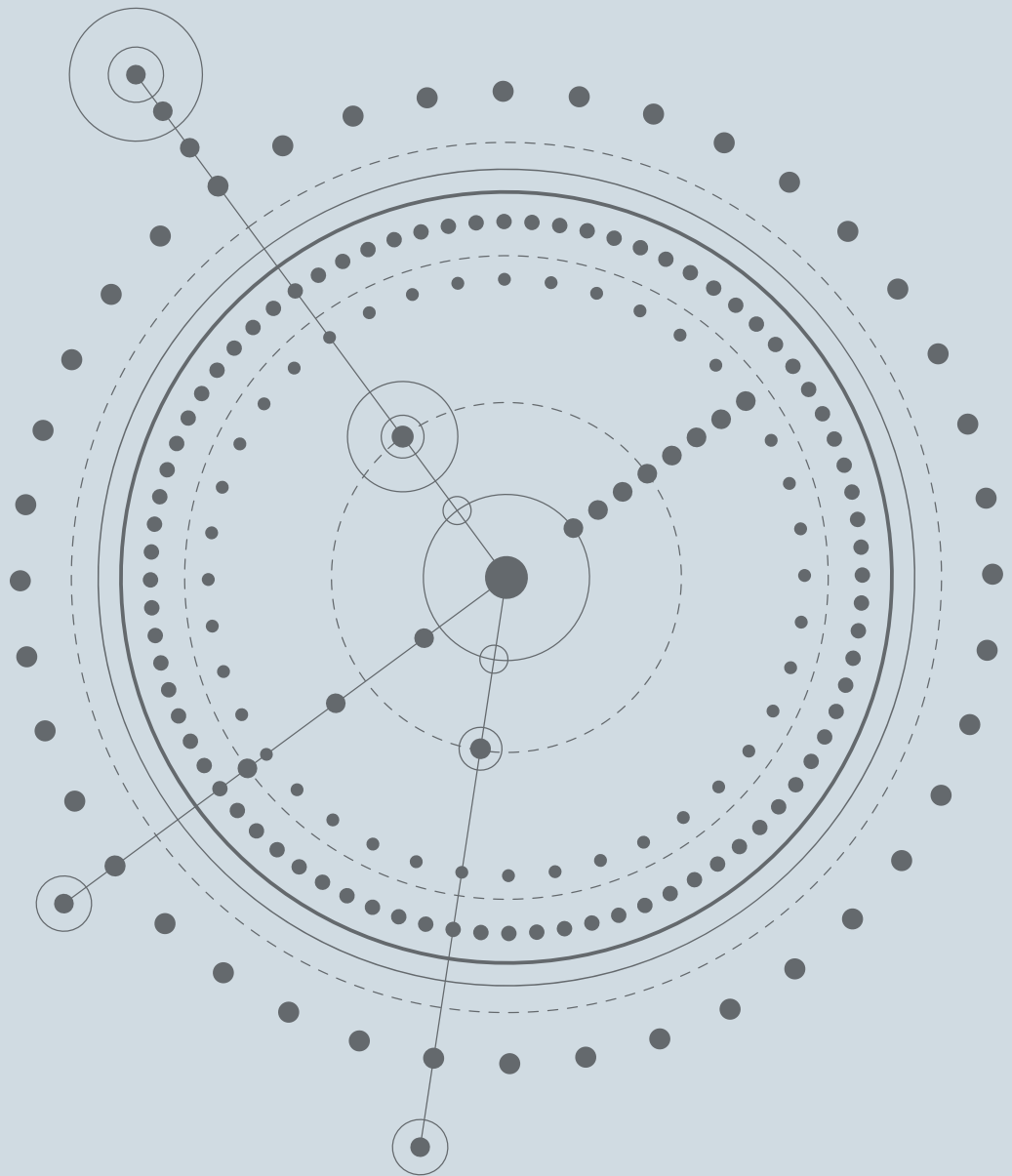
Μετά την ολοκλήρωση του Σχεδίου Επιτάχυνσης η Νέα Eurobank θα είναι σε θέση να επικεντρώσει περαιτέρω τις προσπάθειές της στην ανάπτυξη των εργασιών της. Για τον σκοπό αυτό εντός του 2019 το βάρος του προγράμματος θα δοθεί:

- Στην προσαρμογή του οργανωτικού μοντέλου, των λειτουργιών και διαδικασιών της Τράπεζας και της Eurobank FPS προκειμένου να εφαρμοστεί το Σχέδιο Επιτάχυνσης, που περιλαμβάνει τη διαχείριση από την Eurobank FPS του συνόλου των ΜΕΑ της Νέας Eurobank και την ολοκλήρωση της μετατροπής της σε ανεξάρτητο διαχειριστή ΜΕΑ.
- Στην οριστικοποίηση του οργανωτικού μοντέλου διαχείρισης ακινήτων μετά την ανάθεση στην Grivalia Management Company.
- Στην ολοκλήρωση της οργανωτικής δομής του «Lean Banking» και των «Centers of Excellence», τη μεταφορά τεχνογνωσίας στις επιμέρους μονάδες και την υλοποίηση των ολοκληρωμένων διαδικασιών εξυπηρέτησης των πελατών (customer journeys), σύμφωνα με την προτεραιοποίησή τους.
- Στην εφαρμογή του προγράμματος προσαρμογής και εμπορικής στρατηγικής για την PSD II, με επιμέρους έργα που αφορούν την κανονιστική συμμόρφωση, την τιμολόγηση υπηρεσιών και τη δημιουργία νέων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας.





ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ





ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

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 στοχεύουν στο ότι:

- Η σύνθεση και λειτουργία του Διοικητικού Συμβουλίου (Δ.Σ.) εξασφαλίζουν 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.

Διοικητικό Συμβούλιο - Επιτροπές Δ.Σ. - Ανώτατα Όργανα Διοίκησης

Διοικητικό Συμβούλιο

Η Τράπεζα διοικείται από το Δ.Σ. το οποίο είναι συλλογικά υπεύθυνο για τη μακροπρόθεσμη επιτυχία της. Το Δ.Σ. ασκεί τις αρμοδιότητές του αποτελεσματικά και σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία, τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και τις συμβατικές υποχρεώσεις της Τράπεζας έναντι του ΤΧΣ, σύμφωνα με τη Σύμβαση Πλαισίου Συνεργασίας (RFA) που υπογράφηκε μεταξύ της Τράπεζας και του ΤΧΣ.

Τα μέλη του Δ.Σ. εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων, η οποία αποτελεί το ανώτατο όργανο της Τράπεζας και καθορίζει επίσης τον ακριβή αριθμό των μελών του Δ.Σ., εντός των ορίων που προβλέπονται στον Νόμο και το Καταστατικό, τη θητεία τους και ορίζει τα ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη.

Η Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων της Τράπεζας στις 10.7.2018 εξέλεξε νέο Δ.Σ. του οποίου η θητεία θα λήξει στις 10 Ιουλίου 2021, παρατεινόμενη μέχρι τη λήξη της προθεσμίας εντός της οποίας θα συνέλθει η Τακτική Γενική Συνέλευση της Τράπεζας για το έτος 2021.

Τα εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ. ασχολούνται με τα καθημερινά θέματα διοίκησης, την παρακολούθηση του Ομίλου και την εφαρμογή της στρατηγικής του. Τα μη εκτελεστικά μέλη είναι επιφορτισμένα με την προαγωγή και τη διασφάλιση των συμφερόντων της Τράπεζας, ενώ συμβάλλουν, μέσω εποικοδομητικής κριτικής, στην ανάπτυξη προτάσεων στρατηγικής και εγκρίνουν, αναθεωρούν και επιβλέπουν την εφαρμογή της πολιτικής αποδοχών της Τράπεζας και του Ομίλου. Το Δ.Σ. συνεδριάζει τακτικά κάθε τρίμηνο, καθώς και όποτε άλλοτε απαιτείται. Κατά το 2018 το Δ.Σ. πραγματοποίησε είκοσι μία συνεδριάσεις (έναντι δεκαοκτώ το 2017) και η μέση συμμετοχή των μελών ήταν 97% (έναντι 95% το 2017). Οι αποφάσεις λαμβάνονται μετά από συζήτηση, κατά την οποία αναπτύσσονται διεξοδικά τα θέματα της ημερήσιας διάταξης προς ικανοποίηση όλων των παριστάμενων μελών.



Διοικητικό Συμβούλιο - Επιτροπές Δ.Σ. - Ανώτατα Όργανα Διοίκησης

Η σύνθεση του υφιστάμενου Δ.Σ. της Τράπεζας, κατόπιν των αποφάσεων του Δ.Σ. της Τράπεζας, έχει ως ακολούθως:

Διοικητικό Συμβούλιο

ΓΕΩΡΓΙΟΣ Π. ΖΑΝΙΑΣ

Πρόεδρος, Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος

ΓΕΩΡΓΙΟΣ Κ. ΧΡΥΣΙΚΟΣ

Αντιπρόεδρος, Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος

ΦΩΚΙΩΝ Χ. ΚΑΡΑΒΙΑΣ

Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος

ΣΤΑΥΡΟΣ Ε. ΙΩΑΝΝΟΥ

Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος

ΘΕΟΔΩΡΟΣ Α. ΚΑΛΑΝΤΩΝΗΣ

Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Β. ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ

Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος

ΝΙΚΟΛΑΟΣ Α. ΜΠΕΡΤΣΟΣ

Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος

RAJEEV KAKAR

Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος

RICHARD P. BOUCHER

Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος

BRADLEY PAUL L. MARTIN

Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος

JAWAID A. MIRZA

Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος

GEORGE E. MYHAL

Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος

ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ Κ. ΜΠΕΡΙΤΣΗ

Εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας σύμφωνα με τον Ν. 3864/2010, Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος

Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου

Το Δ.Σ. υποβοηθείται στο έργο του από Επιτροπές στις οποίες αναθέτει ορισμένες από τις αρμοδιότητές του και εγκρίνει τη σύνθεση και τον Κανονισμό Λειτουργίας τους, εκτός από τη σύνθεση της Επιτροπής Ελέγχου, τα μέλη της οποίας εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση.

Το Δ.Σ. λαμβάνει τακτικές και έκτακτες εκθέσεις από την Επιτροπή Ελέγχου, την Επιτροπή Κινδύνων, την Επιτροπή Υποψηφιοτήτων, την Επιτροπή Αποδοχών και την Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού και αξιολογεί την απόδοσή τους σύμφωνα με τις προβλέψεις της Πολιτικής Αξιολόγησης του Δ.Σ.

Επιτροπή Ελέγχου

Ο κύριος ρόλος της Επιτροπής Ελέγχου συνίσταται στο να συνδράμει το Δ.Σ. αναφορικά με τη διεκπεραίωση των εποπτικών του αρμοδιοτήτων που, κατά κύριο λόγο, αφορούν την εξέταση της επάρκειας των συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου και Διαχείρισης Κινδύνων και τη συμμόρφωση με κανόνες και κανονισμούς της εποπτικής διαδικασίας, την επίβλεψη και αξιολόγηση της διαδικασίας κατάρτισης και έκδοσης των οικονομικών καταστάσεων της Τράπεζας και την εγκυρότητα αυτών, την επιλογή, την αξιολόγηση της απόδοσης και την ανεξαρτησία των εξωτερικών ελεγκτών, καθώς και την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του Εσωτερικού Ελέγχου και της Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Τα μέλη της Επιτροπής Ελέγχου εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων, μετά από πρόταση του Δ.Σ. στη Γενική Συνέλευση, κατόπιν σύστασης της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων στο Δ.Σ. Η θητεία των μελών της Επιτροπής συμπίπτει με τη θητεία του Δ.Σ. της Τράπεζας, με τη δυνατότητα να την ανανεώσουν, ενώ σε κάθε περίπτωση η θητεία τους στην Επιτροπή δεν μπορεί να υπερβαίνει τα δώδεκα (12) έτη. Όλα τα μέλη της Επιτροπής Ελέγχου έχουν επαρκή γνώση σχετικά με τον τομέα στον οποίο δραστηριοποιείται η Τράπεζα και τις απαιτούμενες ικανότητες και εμπειρία για τη διεκπεραίωση των καθηκόντων τους.

Η Επιτροπή Ελέγχου συνεδριάζει τουλάχιστον οκτώ φορές τον χρόνο ή συχνότερα, όταν το απαιτούν οι περιστάσεις, αναφέρεται στο Δ.Σ. σε τριμηνιαία βάση σχετικά με τις δραστηριότητές της, υποβάλλει στο Δ.Σ. τα πρακτικά των συνεδριάσεών της καθώς και ετησίως Έκθεση πεπραγμένων της. Κατά το 2018 η Επιτροπή Ελέγχου πραγματοποίησε δεκατρείς συνεδριάσεις (έναντι δεκαεπτά το 2017) και η μέση συμμετοχή των μελών ήταν 94% (έναντι 93% το 2016).



Διοικητικό Συμβούλιο - Επιτροπές Δ.Σ. - Ανώτατα Όργανα Διοίκησης

Η σύνθεση της υφιστάμενης Επιτροπής Ελέγχου έχει ως ακολούθως:

Επιτροπή Ελέγχου
Πρόεδρος
JAWAID A. MIRZA Ανεξάρτητος Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος
Αντιπρόεδρος
BRADLEY PAUL L. MARTIN Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος
Μέλη
RICHARD P. BOUCHER Ανεξάρτητος Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος
ΝΙΚΟΛΑΟΣ Α. ΜΠΕΡΤΣΟΣ Ανεξάρτητος Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος
ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ Κ. ΜΠΕΡΙΤΣΗ Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος, Εκπρόσωπος ΤΧΣ

Επιτροπή Κινδύνων

Ο σκοπός της Επιτροπής Κινδύνων (Ε.Κ.) είναι να συνδράμει το έργο του Δ.Σ. στα ακόλουθα θέματα, τα οποία σχετίζονται με τη διαχείριση κινδύνων:

- στη διασφάλιση ότι ο Όμιλος έχει ορθά ορισμένη στρατηγική διαχείρισης και διάθεση ανάληψης κινδύνων, σύμφωνα με το επιχειρησιακό σχέδιό του καθώς και ότι η διάθεση ανάληψης κινδύνων καθορίζεται με βάση ποιοτικά και ποσοτικά κριτήρια και όρια ανοχής για όλους τους σχετικούς κινδύνους,
- στη διασφάλιση ότι ο Όμιλος έχει κατάλληλο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων, το οποίο είναι ενσωματωμένο στη διαδικασία λήψης αποφάσεων (π.χ. παρουσίαση νέων προϊόντων και υπηρεσιών, προσαρμοσμένη στον κίνδυνο τιμολόγηση, εσωτερικά μοντέλα προσομοίωσης κινδύνων προσαρμοσμένα στον κίνδυνο μέτρα απόδοσης και κατανομή κεφαλαίων) του Ομίλου,
- στον καθορισμό αρχών διαχείρισης κινδύνων και στη διασφάλιση ότι η Τράπεζα διαθέτει κατάλληλες μεθοδολογίες, εργαλεία, υποδείγματα, πηγές δεδομένων, καθώς και επαρκές και κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση, την παρακολούθηση και τον περιορισμό των κινδύνων,

- στην παρακολούθηση και αξιολόγηση τουλάχιστον σε μηνιαία βάση του προφίλ κινδύνων που αναλαμβάνει ο Όμιλος, στην αποτελεσματικότητα των πολιτικών διαχείρισης κινδύνων του Ομίλου και στην ανάλογη καθοδήγηση του Δ.Σ. (η οποία παρακολούθηση υποστηρίζεται μέσω τακτικών αναφορών της Εκτελεστικής Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων, συμπεριλαμβανομένων θεμάτων λειτουργικού κινδύνου και κινδύνου φήμης),
- στη διασφάλιση ότι διενεργούνται οι κατάλληλες ασκήσεις προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων (stress tests), το λιγότερο σε ετήσια βάση και αναφορικά με τους βασικούς κινδύνους που αντιμετωπίζει ο Όμιλος,
- στην επισκόπηση και έγκριση της ανάπτυξης εσωτερικών υποδειγμάτων αξιολόγησης κινδύνων (πλαίσια, πολιτικές κ.λπ.), καθώς και στην τακτική παρακολούθηση των αποτελεσμάτων που προκύπτουν από τα εν λόγω εσωτερικά υποδείγματα αξιολόγησης κινδύνων – συμπεριλαμβάνονται ο έλεγχος επικύρωσης και ο εκ των υστέρων έλεγχος (validation and back testing),
- στην επισκόπηση και έγκριση των συστημάτων διαβάθμισης και των διαδικασιών εκτίμησης που χρησιμοποιεί η Τράπεζα στο πλαίσιο της Προσέγγισης Εσωτερικών Διαβαθμίσεων (ΠΕΔ), συμπεριλαμβανομένης της παρακολούθησης της προόδου της σταδιακής εφαρμογής της ΠΕΔ, καθώς και στην παρακολούθηση των διαφορών μεταξύ των πραγματοποιηθέντων και των εκτιμώμενων ποσοστών αθέτησης,
- στη διατήρηση μιας ολοκληρωμένης και αποτελεσματικής συνολικής αρχιτεκτονικής /δομής για την υλοποίηση της Εσωτερικής Διαδικασίας Αξιολόγησης Κεφαλαιακής Επάρκειας (ΕΔΑΚΕ) και της Εσωτερικής Διαδικασίας Αξιολόγησης Επάρκειας Ρευστότητας (ΕΔΑΕΡ), διασφαλίζοντας ότι η ΕΔΑΚΕ και η ΕΔΑΕΡ είναι ενσωματωμένες στο συνολικό πλαίσιο διοίκησης/διαχείρισης της Τράπεζας,
- στην αξιολόγηση της κεφαλαιακής επάρκειας και της επάρκειας ρευστότητας του Ομίλου,
- στην αξιολόγηση, σε συμμόρφωση με τα εγκεκριμένα επίπεδα ανάληψης κινδύνων, της καταλληλότητας των ορίων έκθεσης σε κινδύνους, της επάρκειας των προβλέψεων και γενικότερα της κεφαλαιακής επάρκειας σε σχέση με τους κινδύνους που αναλαμβάνει ο Όμιλος, μεταξύ άλλων, μέσω της ετήσιας έκθεσης που εκπονείται από τη Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου και της έκθεσης που συντάσσεται από τη Γενική Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου,
- στην ενημέρωση του Δ.Σ. και της Επιτροπής Ελέγχου του Δ.Σ. σχετικά με ζητήματα διαχείρισης κινδύνων και στην εισήγηση προς το Δ.Σ. σε ετήσια βάση της μελλοντικής στρατηγικής για τη διαχείριση των κινδύνων και της διάθεσης ανάληψης κινδύνων,
- στην επίβλεψη, επισκόπηση και έγκριση του πλαισίου, της στρατηγικής, των πολιτικών και των διαδικασιών που ακολουθεί η Τράπεζα για τον Επιτοκιακό Κίνδυνο στο Τραπεζικό Χαρτοφυλάκιο.



Διοικητικό Συμβούλιο - Επιτροπές Δ.Σ. - Ανώτατα Όργανα Διοίκησης

Τα μέλη της Επιτροπής Κινδύνων ορίζονται από το Δ.Σ. κατόπιν πρότασης της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων, σύμφωνα με το κατά περίπτωση νομικό και κανονιστικό πλαίσιο και η θητεία τους συμπίπτει με αυτή του Δ.Σ. της Τράπεζας με δυνατότητα ανανέωσης του διορισμού τους, αλλά σε κάθε περίπτωση η θητεία της Επιτροπής δεν θα πρέπει να ξεπερνά συνολικά τα δώδεκα (12) έτη. Η Επιτροπή Κινδύνων συνεδριάζει τουλάχιστον σε μηνιαία βάση και αναφέρεται στο Δ.Σ. σε τριμηνιαία βάση. Κατά τη διάρκεια του 2018 η Επιτροπή Κινδύνων πραγματοποίησε δεκαέξι συνεδριάσεις (ίδια με το 2017) και η μέση συμμετοχή των μελών ήταν 93% (έναντι 91% το 2017).

Η σύνθεση της υφιστάμενης Επιτροπής Κινδύνων έχει ως ακολούθως:

Επιτροπή Κινδύνων	
Πρόεδρος	
RICHARD P. BOUCHER	Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
Αντιπρόεδρος	
RAJEEV KAKAR	Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
Μέλη	
BRADLEY PAUL L. MARTIN	Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
JAWAID A. MIRZA	Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ Κ. ΜΠΕΡΙΤΣΗ	Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος, Εκπρόσωπος ΤΧΣ

Επιτροπή Αποδοχών

Το Δ.Σ. έχει αναθέσει στην Επιτροπή Αποδοχών την ευθύνη: α) για την παροχή εξειδικευμένων και ανεξάρτητων συμβουλών επί θεμάτων που σχετίζονται με την Πολιτική Αποδοχών και την εφαρμογή της σε επίπεδο Τράπεζας και Ομίλου, καθώς και επί θεμάτων που σχετίζονται με τα κίνητρα που προκύπτουν κατά τη διαχείριση κινδύνων, κεφαλαίων και ρευστότητας, β) να διασφαλίζει με την κατάλληλη άσκηση των καθηκόντων της την αποτελεσματική ευθυγράμμιση των αμοιβών του προσωπικού με τους κινδύνους που η Τράπεζα αναλαμβάνει και διαχειρίζεται και την απαιτούμενη ευθυγράμμιση μεταξύ της Τράπεζας και του Ομίλου και γ) να εγκρίνει ή να προτείνει για έγκριση όλα τα ανοίγματα των ανώτατων διοικητικών στελεχών της Τράπεζας και των συγγενών τους (σύζυγοι, παιδιά, αδέρφια). Την ευθύνη για την έγκριση και την περιοδική ανασκόπηση της Πολιτικής Αποδοχών της Τράπεζας και την επίβλεψη της εφαρμογής της σε επίπεδο Τράπεζας και Ομίλου έχουν τα μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ.

Τα μέλη της Επιτροπής Αποδοχών διορίζονται από το Δ.Σ. Η θητεία των μελών της Επιτροπής συμπίπτει με τη θητεία του Δ.Σ. της Τράπεζας με επιλογή ανανέωσης του διορισμού τους, αλλά σε κάθε περίπτωση η θητεία της Επιτροπής δεν θα πρέπει να ξεπερνά συνολικά τα δώδεκα (12) έτη. Η Επιτροπή Αποδοχών συνέχεται τουλάχιστον δύο φορές τον χρόνο. Κατά τη διάρκεια του 2018 η Επιτροπή Αποδοχών πραγματοποίησε επτά συνεδριάσεις (έναντι οκτώ το 2017) και η μέση συμμετοχή των μελών ήταν 96% (έναντι 88% το 2017).

Η σύνθεση της υφιστάμενης Επιτροπής Αποδοχών έχει ως ακολούθως:

Επιτροπή Αποδοχών	
Πρόεδρος	
RAJEEV KAKAR	Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
Αντιπρόεδρος	
BRADLEY PAUL L. MARTIN	Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
Μέλη	
GEORGE E. MYHAL	Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ Κ. ΜΠΕΡΙΤΣΗ	Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος, Εκπρόσωπος ΤΧΣ



Διοικητικό Συμβούλιο - Επιτροπές Δ.Σ. - Ανώτατα Όργανα Διοίκησης

Επιτροπή Υποψηφιοτήτων

Το Δ.Σ. έχει αναθέσει στην Επιτροπή Υποψηφιοτήτων την ευθύνη για: α) την καθοδήγηση της διαδικασίας διορισμού των μελών του Δ.Σ. και των Επιτροπών του, β) τον εντοπισμό, την ανάδειξη και τη σύσταση υποψηφίων για διορισμό στο Δ.Σ. και γ) την εξέταση θεμάτων που σχετίζονται με την επάρκεια, την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα του Δ.Σ., καθώς και τον διορισμό όλων των στελεχών της Τράπεζας σε επίπεδο Γενικού Διευθυντή και πάνω, καθώς και των επικεφαλής των Γενικών Διευθύνσεων.

Τα μέλη της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων διορίζονται από το Δ.Σ. και η θητεία τους συμπίπτει με τη θητεία του Δ.Σ. της Τράπεζας με επιλογή ανανέωσης του διορισμού τους, αλλά σε κάθε περίπτωση η θητεία της Επιτροπής δεν θα πρέπει να ξεπερνά συνολικά τα δώδεκα (12) έτη. Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων συνεχίζεται τουλάχιστον δύο φορές τον χρόνο. Κατά τη διάρκεια του 2018 η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων πραγματοποίησε εννέα συνεδριάσεις (έναντι δέκα το 2017) και η μέση συμμετοχή των μελών ήταν 92% (έναντι 95% το 2017).

Η σύνθεση της υφιστάμενης Επιτροπής Υποψηφιοτήτων έχει ως ακολούθως:

Επιτροπή Υποψηφιοτήτων
Πρόεδρος
RAJEEV KAKAR Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
Αντιπρόεδρος
BRADLEY PAUL L. MARTIN Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
Μέλη
ΓΕΩΡΓΙΟΣ Π. ΖΑΝΙΑΣ Πρόεδρος Δ.Σ., Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
JAWAID A. MIRZA Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
GEORGE E. MYHAL Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ Κ. ΜΠΕΡΙΤΣΗ Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος, Εκπρόσωπος ΤΧΣ

Επιτροπή Στρατηγικού
Σχεδιασμού

Ο ρόλος της Επιτροπής είναι να συνδράμει τα εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ. στον σχεδιασμό, στην ανάπτυξη και την υλοποίηση της στρατηγικής του Ομίλου, καθώς και να προτείνει στο Δ.Σ. συγκεκριμένες πρωτοβουλίες σε σχέση με τη στρατηγική του Ομίλου. Τα μέλη της Επιτροπής διορίζονται από το Δ.Σ. με εισήγηση του Προέδρου του, κατόπιν πρότασης της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων.

Η Επιτροπή συνεδριάζει κάθε δύο εβδομάδες ή όποτε είναι απαραίτητο και αναφέρεται στο Δ.Σ. σε τριμηνιαία βάση αλλά και όποτε κρίνεται αναγκαίο. Κατά τη διάρκεια του 2018 η Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού πραγματοποίησε πενήντα τέσσερις συνεδριάσεις (έναντι σαράντα μιας το 2017) και η μέση συμμετοχή των μελών ήταν 85% (έναντι 91% το 2017).

Η σύνθεση της υφιστάμενης Επιτροπής Στρατηγικού Σχεδιασμού έχει ως ακολούθως:

Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού	
Πρόεδρος	
ΓΕΩΡΓΙΟΣ Π. ΖΑΝΙΑΣ	Πρόεδρος Δ.Σ., Μπ Εκτελεστικός Σύμβουλος
Μέλη	
ΓΕΩΡΓΙΟΣ Κ. ΧΡΥΣΙΚΟΣ	Αντιπρόεδρος Δ.Σ.
ΦΩΚΙΩΝ Χ. ΚΑΡΑΒΙΑΣ	Διευθύνων Σύμβουλος
ΣΤΑΥΡΟΣ Ε. ΙΩΑΝΝΟΥ	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Group Chief Operating Officer (Group COO) & Διεθνείς Δραστηριότητες
ΘΕΟΔΩΡΟΣ Α. ΚΑΛΑΝΤΩΝΗΣ	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Troubled Assets Group
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Β. ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Τραπεζικής Επιχειρήσεων & Επενδυτικής Τραπεζικής Ομίλου
ΧΡΗΣΤΟΣ Ν. ΑΔΑΜ	Γενικός Διευθυντής Risk Management Ομίλου, Group Chief Risk Officer (Group CRO)
ΧΑΡΗΣ Β. ΚΟΚΟΛΟΓΙΑΝΝΗΣ	Γενικός Διευθυντής Group Finance, Group Chief Financial Officer (Group CFO)



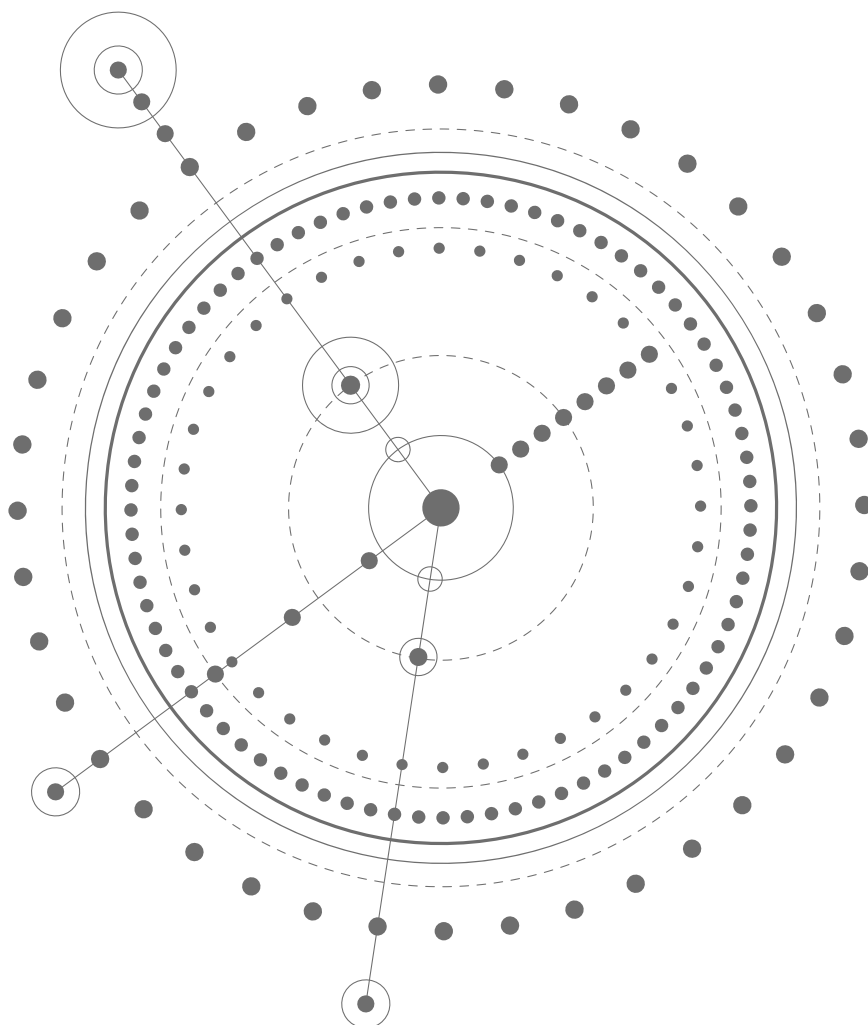
Διοικητικό Συμβούλιο - Επιτροπές Δ.Σ. - Ανώτατα Όργανα Διοίκησης

Ανώτατα Όργανα Διοίκησης

Ο Διευθύνων Σύμβουλος της Τράπεζας συστήνει Επιτροπές προς υποβοήθηση του έργου του. Οι σημαντικότερες Επιτροπές συνιστώμενες από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο είναι η Διοικητική Επιτροπή (Executive Board), η Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων (ΕΕΔΚ), η Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού - Παθητικού του Ομίλου, οι Κεντρικές Επιτροπές Πιστοδοτήσεων (I & II) και η Επιτροπή Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων (Troubled Assets Committee).

Διοικητική Επιτροπή

Η Διοικητική Επιτροπή είναι υπεύθυνη για την υλοποίηση της στρατηγικής του Ομίλου, όπως έχει διαμορφωθεί από την Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού και σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές του Δ.Σ. της Τράπεζας. Η Επιτροπή συνεδριάζει σε εβδομαδιαία βάση ή όποτε κρίνεται απαραίτητο.



Η σύνθεση της υφιστάμενης Διοικητικής Επιτροπής έχει ως ακολούθως:

Διοικητική Επιτροπή	
Πρόεδρος	
ΦΩΚΙΩΝ Χ. ΚΑΡΑΒΙΑΣ	Διευθύνων Σύμβουλος
Μέλη	
ΣΤΑΥΡΟΣ Ε. ΙΩΑΝΝΟΥ	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Group Chief Operating Officer (Group COO) & Διεθνείς Δραστηριότητες
ΘΕΟΔΩΡΟΣ Α. ΚΑΛΑΝΤΩΝΗΣ	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Troubled Assets Group
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Β. ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος Τραπεζικής Επιχειρήσεων & Επενδυτικής Τραπεζικής Ομίλου
ΧΡΗΣΤΟΣ Ν. ΑΔΑΜ	Γενικός Διευθυντής Risk Management Ομίλου, Group Chief Risk Officer (Group CRO)
ΔΗΜΟΣΘΕΝΗΣ Ι. ΑΡΧΟΝΤΙΔΗΣ	Γενικός Διευθυντής, Global Markets & Wealth Management, Επικεφαλής της Διαχείρισης Ακίνητης Περιουσίας Ομίλου
ΙΑΚΩΒΟΣ Δ. ΓΙΑΝΝΑΚΛΗΣ	Γενικός Διευθυντής Retail Banking
ΑΠΟΣΤΟΛΟΣ Π. ΚΑΖΑΚΟΣ	Γενικός Διευθυντής Στρατηγικής
ΧΑΡΗΣ Β. ΚΟΚΟΛΟΓΙΑΝΝΗΣ	Γενικός Διευθυντής Group Finance, Group Chief Financial Officer (Group CFO)
ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ Α. ΠΑΝΟΥΣΗΣ	Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Λιανικής Τραπεζικής
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Α. ΒΟΥΣΒΟΥΝΗΣ	Senior Advisor Risk Management Ομίλου
ΜΙΧΑΛΗΣ Α. ΛΟΥΗΣ	Επικεφαλής της Γενικής Διεύθυνσης Διεθνών Δραστηριοτήτων



Διοικητικό Συμβούλιο - Επιτροπές Δ.Σ. - Ανώτατα Όργανα Διοίκησης

Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων

Η Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων (ΕΕΔΚ) επιβλέπει το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων της Τράπεζας, διασφαλίζει ότι οι σημαντικοί κίνδυνοι αναγνωρίζονται και τίθενται άμεσα υπόψη της Ε.Κ., καθώς και ότι οι ισχύουσες πολιτικές και διαδικασίες είναι επαρκείς για την ορθή διαχείριση των κινδύνων και τη συμμόρφωση της Τράπεζας με τις εποπτικές απαιτήσεις.

Η Επιτροπή παρακολουθεί το προφίλ κινδύνων της Τράπεζας και των θυγατρικών της έναντι της καθορισμένης διάθεσης ανάληψης κινδύνων και εξετάζει προτεινόμενες τροποποιήσεις του πλαισίου διάθεσης ανάληψης κινδύνων· εξετάζει και εγκρίνει τη μεθοδολογία, τις παραμέτρους και τα αποτελέσματα του προγράμματος Stress Testing της Τράπεζας και καθορίζει τα κατάλληλα μέτρα διαχείρισης, τα οποία παρουσιάζονται και συζητούνται στη Διοικητική Επιτροπή και στη συνέχεια υποβάλλονται στην Ε.Κ. για έγκριση διατηρώντας ανά πάσα στιγμή προληπτική προσέγγιση στη διαχείριση κινδύνων. Η Επιτροπή συνεδριάζει σε μηνιαία βάση ή όποτε κρίνεται απαραίτητο. Η σύνθεση της υφιστάμενης Εκτελεστικής Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων έχει ως ακολούθως:

Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων
Πρόεδρος
ΧΡΗΣΤΟΣ Ν. ΑΔΑΜ Γενικός Διευθυντής Risk Management Ομίλου, Group Chief Risk Officer (Group CRO)
Αντιπρόεδρος
ΧΑΡΗΣ Β. ΚΟΚΟΛΟΓΙΑΝΝΗΣ Γενικός Διευθυντής Group Finance, Group Chief Financial Officer (Group CFO)
Μέλη
ΦΩΚΙΩΝ Χ. ΚΑΡΑΒΙΑΣ Διευθύνων Σύμβουλος
ΣΤΑΥΡΟΣ Ε. ΙΩΑΝΝΟΥ Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Group Chief Operating Officer (Group COO) & Διεθνείς Δραστηριότητες
ΘΕΟΔΩΡΟΣ Α. ΚΑΛΑΝΤΩΝΗΣ Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Troubled Assets Group
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Β. ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Τραπεζικής Επιχειρήσεων & Επενδυτικής Τραπεζικής Ομίλου
ΔΗΜΟΣΘΕΝΗΣ Ι. ΑΡΧΟΝΤΙΔΗΣ Γενικός Διευθυντής, Global Markets & Wealth Management, Επικεφαλής της Διαχείρισης Ακίνητης Περιουσίας Ομίλου
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Α. ΒΟΥΣΒΟΥΝΗΣ Senior Advisor Risk Management Ομίλου

Επιτροπή Διαχείρισης
Ενεργητικού - Παθητικού
του Ομίλου

Η πρωταρχική αρμοδιότητα της Επιτροπής Διαχείρισης Ενεργητικού - Παθητικού Ομίλου (G-ALCO) είναι να διαμορφώνει, να εφαρμόζει και να ελέγχει με τον πλέον κατάλληλο τρόπο: α) τις στρατηγικές και πολιτικές χρηματοδότησης και ρευστότητας του Ομίλου, β) τις κατευθυντήριες οδηγίες των επιτοκίων του Ομίλου, γ) τις κεφαλαιακές επενδύσεις καθώς και την έκθεσή τους σε συναλλαγματικό κίνδυνο και τις στρατηγικές αντιστάθμισης κινδύνου του Ομίλου και δ) τις επιχειρηματικές πρωτοβουλίες ή/και επενδύσεις του Ομίλου που έχουν σημαντική επίδραση στο προφίλ κινδύνων αγοράς και ρευστότητας της Τράπεζας, καθώς και να εγκρίνει ή να προτείνει αλλαγές στις πολιτικές αυτές ώστε να συνάδουν με τη διάθεση ανάληψης κινδύνου και τα επίπεδα έκθεσης κινδύνων όπως ορίζονται από την Ε.Κ. και τη Διοίκηση, ενώ παράλληλα να συμμορφώνεται με το πλαίσιο που έχουν θέσει οι ρυθμιστικές και εποπτικές αρχές. Η G-ALCO συνεδριάζει μία φορά τον μήνα ή/και οποτεδήποτε κρίνεται αναγκαίο.

Η σύνθεση της υφιστάμενης Επιτροπής Διαχείρισης Ενεργητικού - Παθητικού του Ομίλου (G-ALCO) έχει ως ακολούθως:

Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού - Παθητικού του Ομίλου	
Πρόεδρος	
ΧΑΡΗΣ Β. ΚΟΚΟΛΟΓΙΑΝΝΗΣ	Γενικός Διευθυντής Group Finance, Group Chief Financial Officer (Group CFO)
Μέλη	
ΣΤΑΥΡΟΣ Ε. ΙΩΑΝΝΟΥ	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Group Chief Operating Officer (Group COO) & Διεθνείς Δραστηριότητες
ΘΕΟΔΩΡΟΣ Α. ΚΑΛΑΝΤΩΝΗΣ	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Troubled Assets Group
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Β. ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος Τραπεζικής Επιχειρήσεων & Επενδυτικής Τραπεζικής Ομίλου
ΧΡΗΣΤΟΣ Ν. ΑΔΑΜ	Γενικός Διευθυντής Risk Management Ομίλου, Group Chief Risk Officer (Group CRO)
ΔΗΜΟΣΘΕΝΗΣ Ι. ΑΡΧΟΝΤΙΔΗΣ	Γενικός Διευθυντής, Global Markets & Wealth Management, Επικεφαλής της Διαχείρισης Ακίνητης Περιουσίας Ομίλου
ΙΑΚΩΒΟΣ Δ. ΓΙΑΝΝΑΚΗΣ	Γενικός Διευθυντής Retail Banking
ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ Χ. ΙΩΑΝΝΙΔΗΣ	Γενικός Διευθυντής Global Markets & Treasury
ΜΙΧΑΛΗΣ Σ. ΗΜΕΛΛΟΣ	Βοηθός Γενικός Διευθυντής, Επικεφαλής Τομέα Διαχείρισης Κινδύνων Αγορών και Αντισυμβαλλόμενων Ομίλου



Διοικητικό Συμβούλιο - Επιτροπές Δ.Σ. - Ανώτατα Όργανα Διοίκησης

Κεντρικές Επιτροπές Πιστοδοτήσεων - ΚΕΠ (Central Credit Committee)

Ο βασικός σκοπός της Κεντρικής Επιτροπής Πιστοδοτήσεων Ι (ΚΕΠ Ι) είναι να διασφαλίσει αντικειμενική αξιολόγηση για όλο το ελληνικό χαρτοφυλάκιο επιχειρηματικών εξυπηρετούμενων δανείων όπως αυτά ορίζονται στο Εγχειρίδιο Πιστοδοτικής Πολιτικής Εξυπηρετούμενων Δανείων, έτσι ώστε ο αναλαμβανόμενος κίνδυνος να καταλήγει σε ικανοποιητική απόδοση με παράλληλη διατήρηση της ποιότητας του δανειακού χαρτοφυλακίου.

Κεντρική Επιτροπή Πιστοδοτήσεων Ι

Η ΚΕΠ Ι συνεδριάζει τουλάχιστον μία (1) φορά την εβδομάδα. Πρόεδρος της είναι Σύμβουλος Διοίκησης και μέλη της Ανώτερα Διοικητικά Στελέχη της Τράπεζας. Η κύρια αρμοδιότητα της ΚΕΠ Ι είναι να αξιολογεί και να εγκρίνει όλα τα πιστοδοτικά αιτήματα του ελληνικού επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου εξυπηρετούμενων δανείων με συνολικό άνοιγμα άνω των €50 εκατ. και μη εξασφαλισμένων δανείων με συνολικό άνοιγμα άνω των €35 εκατ. Για κάθε συνολικό άνοιγμα που υπερβαίνει τα €75 εκατ. και μη εξασφαλισμένο άνοιγμα που υπερβαίνει τα €50 εκατ. απαιτείται η επιπρόσθετη υπογραφή του Γενικού Διευθυντή Risk Management Ομίλου, ενώ για κάθε συνολικό άνοιγμα που υπερβαίνει τα €150 εκατ. και μη εξασφαλισμένο άνοιγμα που υπερβαίνει τα €100 εκατ. απαιτείται η επιπρόσθετη υπογραφή του Διευθύνοντος Συμβούλου. Επιπλέον, για κάθε άνοιγμα που υπερβαίνει το 10% των εποπτικών ιδίων κεφαλαίων της Τράπεζας απαιτείται η επιπρόσθετη έγκριση της Διοικητικής Επιτροπής.

Κεντρική Επιτροπή Πιστοδοτήσεων ΙΙ

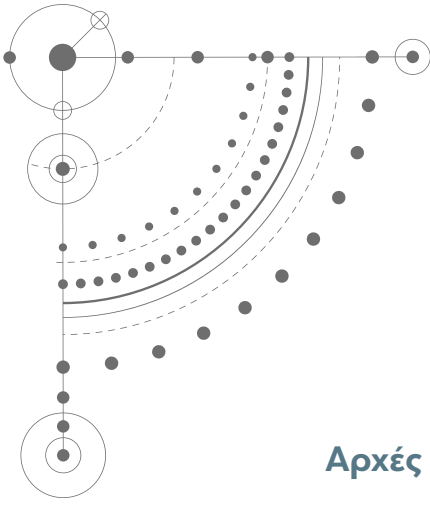
Ο βασικός σκοπός της Κεντρικής Επιτροπής Πιστοδοτήσεων ΙΙ (ΚΕΠ ΙΙ) είναι ίδιος με αυτόν της ΚΕΠ Ι αλλά για μικρότερα ανοίγματα. Η ΚΕΠ ΙΙ συνεδριάζει τουλάχιστον μία (1) φορά την εβδομάδα. Ο Πρόεδρος της ΚΕΠ ΙΙ είναι Σύμβουλος Διοίκησης και μέλη της Ανώτερα Διοικητικά Στελέχη της Τράπεζας. Η κύρια αρμοδιότητα της ΚΕΠ ΙΙ είναι να αξιολογεί και να εγκρίνει όλα τα πιστοδοτικά αιτήματα του ελληνικού επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου εξυπηρετούμενων δανείων με συνολικό άνοιγμα από €20 εκατ. μέχρι €50 εκατ. και μη εξασφαλισμένων δανείων με συνολικό άνοιγμα από 10 εκατ. μέχρι €35 εκατ.

Επιτροπή Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων

Η Επιτροπή Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων της Τράπεζας συνιστάται σύμφωνα με τις διατάξεις της Πράξης Εκτελεστικής Επιτροπής (ΠΕΕ) της Τράπεζας της Ελλάδος (ΤτΕ) 42/30.5.2014. Κύρια αρμοδιότητα της Επιτροπής είναι η στρατηγική καθοδήγηση και παρακολούθηση της διαχείρισης των προβληματικών δανείων, διασφαλίζοντας ανεξαρτησία από τις Επιχειρηματικές Μονάδες και συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της ΠΕΕ 42 ΤτΕ. Η Επιτροπή συνεδριάζει τουλάχιστον σε μηνιαία βάση, ενώ τουλάχιστον σε τριμηνιαία βάση ενημερώνει το Δ.Σ. και τις αρμόδιες Επιτροπές για τα αποτελέσματα του έργου της.

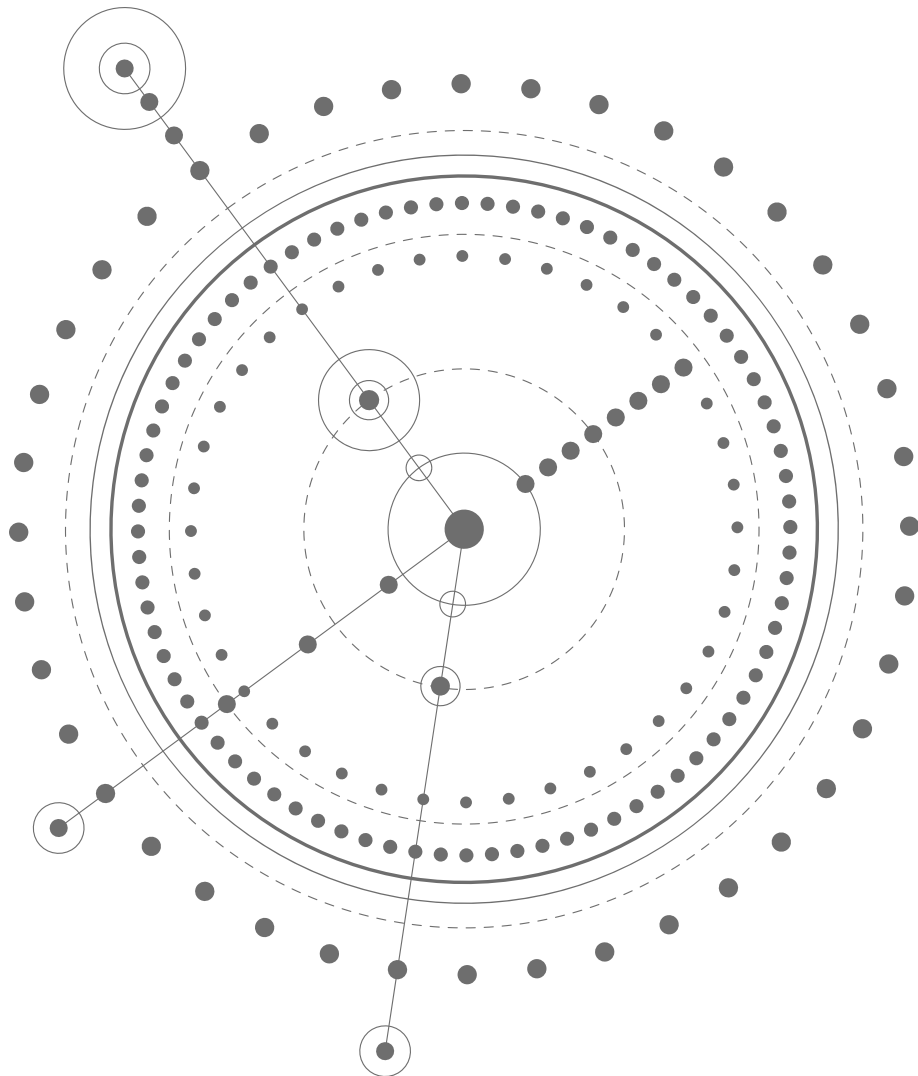
Η σύνθεση της υφιστάμενης Επιτροπής Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων έχει ως ακολούθως:

Επιτροπή Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων	
Πρόεδρος	
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Α. ΒΟΥΣΒΟΥΝΗΣ	Senior Advisor Risk Management Ομίλου
Μέλη	
ΧΑΡΗΣ Β. ΚΟΚΟΛΟΓΙΑΝΝΗΣ	Γενικός Διευθυντής Group Finance, Group Chief Financial Officer (Group CFO)
ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ Α. ΠΑΝΟΥΣΗΣ	Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Λιανικής Τραπεζικής
ΓΕΩΡΓΙΟΣ Η. ΝΙΚΟΛΑΚΟΠΟΥΛΟΣ	Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής, Επικεφαλής Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Τραπεζικής Επιχειρήσεων
ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ Μ. ΛΥΓΕΡΟΥ	Βοηθός Γενική Διευθύντρια, Επικεφαλής Τομέα Ανάκτησης Εξασφαλίσεων
ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ Δ. ΝΙΚΟΛΑΟΥ	Βοηθός Γενικός Διευθυντής, Επικεφαλής Τομέα Πιστωτικού Ελέγχου Ομίλου



Αρχές Εσωτερικού Ελέγχου

Η Διοίκηση έχει θεσπίσει ένα Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου που βασίζεται σε βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και έχει σχεδιαστεί για να παρέχει εύλογη διασφάλιση όσον αφορά την επίτευξη των στόχων στις ακόλουθες κατηγορίες: την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των εργασιών, την αξιοπιστία και την πληρότητα τόσο των οικονομικών καταστάσεων όσο και των καταστάσεων διοικητικής πληροφόρησης, τη συμμόρφωση με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο.



Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου

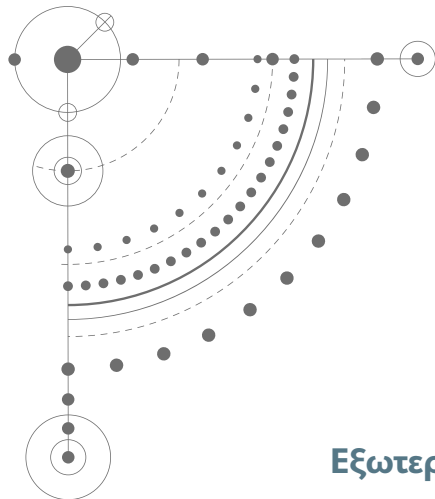
Ο βασικός ρόλος της Γενικής Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου (ΓΔΕΕ) είναι η υποστήριξη του Διοικητικού Συμβουλίου και της Επιτροπής Ελέγχου με την παροχή εύλογης διασφάλισης, υπό τη μορφή ανεξάρτητης γνώμης, ως προς την επάρκεια, την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα του συστήματος εσωτερικού ελέγχου της Τράπεζας και των θυγατρικών της. Οι περιοχές που υπάγονται στον έλεγχο της ΓΔΕΕ περιλαμβάνουν τόσο την Τράπεζα όσο και τις θυγατρικές της στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Η απευθείας γραμμή αναφοράς στην Επιτροπή Ελέγχου ενδυναμώνει τη λειτουργία της ΓΔΕΕ και κατοχυρώνει την ανεξαρτησία της. Ο επικεφαλής της ΓΔΕΕ πραγματοποιεί επίσης χωριστές συναντήσεις με την Επιτροπή Ελέγχου. Η ΓΔΕΕ είναι ανεξάρτητη από μονάδες της Τράπεζας που έχουν επιχειρησιακές αρμοδιότητες, ενώ για διοικητικά θέματα αναφέρεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο.

Η μεθοδολογία που εφαρμόζει η ΓΔΕΕ είναι βασισμένη στην αξιολόγηση κινδύνων (risk based) και εξετάζει την ύπαρξη και την επάρκεια των μηχανισμών ελέγχου που απαιτούνται για την κάλυψη των αντίστοιχων κινδύνων. Η αξιολόγηση των κινδύνων καλύπτει όλες τις μονάδες, τις λειτουργίες, τις διαδικασίες και τα πληροφορικά συστήματα της Τράπεζας και συνιστά τη βάση της εκπόνησης του πλάνου ελέγχου το οποίο οδηγεί στη διενέργεια των ελέγχων.

Τα αποτελέσματα των ελέγχων καταγράφονται στις σχετικές εκθέσεις οι οποίες διανέμονται στη Διοίκηση, στην Επιτροπή Ελέγχου και τους εξωτερικούς ελεγκτές. Η ΓΔΕΕ έχει θεσπίσει περιοδικές τακτικές συναντήσεις με την Ανώτερη Διοίκηση, προκειμένου να συζητηθούν τα ευρήματα των ελέγχων και η πρόοδος που έχει σημειωθεί για την επίλυσή τους και εκπονεί τριμηνιαίες εκθέσεις προς την αρμόδια Επιτροπή.

Η ΓΔΕΕ στην Ελλάδα διαθέτει 81 άτομα με σημαντική τραπεζική και ελεγκτική εμπειρία. Η πλειονότητα του προσωπικού διαθέτει πιστοποιήσεις από διεθνώς αναγνωρισμένους φορείς και σώματα ελεγκτών, όπως ICAEW, ACCA, CIA και CISA. Η ΓΔΕΕ ακολουθεί το Πλαίσιο Επαγγελματικής Εφαρμογής Εσωτερικού Ελέγχου του Διεθνούς Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών (IIA) και έχει πιστοποιηθεί για τη διενέργεια ελέγχων σύμφωνα με τα Πρότυπα του IIA.



Εξωτερικοί Ελεγκτές

Η Τακτική Γενική Συνέλευση των μετόχων στις 10.7.2018 όρισε τακτικό ελεγκτή των ετήσιων οικονομικών καταστάσεων (ενοποιημένων και μη ενοποιημένων) της Τράπεζας για τη χρήση 2018 την εταιρία KPMG Ορκωτοί Ελεγκτές Ανώνυμη Εταιρία (KPMG), η οποία ανέθεσε τη διενέργεια του τακτικού ελέγχου στο μέλος της κ. Χαράλαμπο Συρούνη, ορκωτό ελεγκτή λογιστή (ΑΜ ΣΟΕΛ 19071) ως τακτικό ελεγκτή, ορίζοντας ως αναπληρωτή, σε περίπτωση κωλύματος του τακτικού ελεγκτή, το μέλος της κ. Νικόλαο Ε. Βουνισέα, ορκωτό ελεγκτή λογιστή (ΑΜ ΣΟΕΛ 18701). Η Τράπεζα, στο πλαίσιο διαφύλαξης της ανεξαρτησίας των εξωτερικών ελεγκτών, εφαρμόζει με συνέπεια πολιτική για την ανεξαρτησία των τακτικών εξωτερικών ελεγκτών και πολιτική σχετικά με τη διαγωνιστική διαδικασία που ακολουθείται από την ίδια για την ανάθεση του τακτικού ελέγχου των οικονομικών καταστάσεών της σε εξωτερικούς ελεγκτές.

Στο πλαίσιο της πολιτικής για την ανεξαρτησία των τακτικών εξωτερικών ελεγκτών οι κανόνες που αφορούν τις υπηρεσίες που αυτοί παρέχουν θεμελιώνονται σε τρεις βασικές αρχές, η παραβίαση των οποίων θα μπορούσε να επηρεάσει την ανεξαρτησία τους: (1) ένας ελεγκτής δεν μπορεί να ελέγχει τη δική του δουλειά, (2) ένας ελεγκτής δεν μπορεί να ασκεί διοικητικό ρόλο και (3) ένας ελεγκτής δεν μπορεί να παρέχει υπηρεσίες που απαγορεύονται από τον νόμο ή από την πολιτική της Τράπεζας.

Όσον αφορά την πολιτική σχετικά με τη διαγωνιστική διαδικασία που ακολουθείται από την Τράπεζα για την ανάθεση του τακτικού ελέγχου των οικονομικών καταστάσεών της σε εξωτερικούς ελεγκτές, κύριος σκοπός αυτής είναι να καθοριστεί το πλαίσιο με το οποίο η Τράπεζα λαμβάνει προσφορές από υποψήφιες ελεγκτικές εταιρίες σε περιοδική βάση, με στόχο να διασφαλίζεται ότι: α) δεν τίθεται σε κίνδυνο η ανεξαρτησία των ελεγκτών και β) για τη διενέργεια του τακτικού ελέγχου του Ομίλου επιλέγονται οι καταλληλότεροι ελεγκτές μέσα από μια διαφανή και αντικειμενική διαδικασία επιλογής.

Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου

Η Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου (ΚΣΟ) είναι ανεξάρτητη μονάδα με διπλή γραμμή αναφοράς στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και στην Επιτροπή Ελέγχου του Δ.Σ. Σκοπός της είναι να υποστηρίζει την Επιτροπή Ελέγχου του Δ.Σ. και τη Διοίκηση στη διαχείριση του κανονιστικού κινδύνου και να προάγει μια εταιρική κουλτούρα η οποία ενθαρρύνει την ακεραιότητα μέσα από τη δεοντολογική συμπεριφορά και τη δέσμευση για συμμόρφωση με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο καθώς και με τα διεθνή πρότυπα εταιρικής διακυβέρνησης.

Η ΚΣΟ έχει την εποπτεία της συνολικής λειτουργίας της κανονιστικής συμμόρφωσης του Ομίλου. Στο πλαίσιο αυτό εποπτεύει, παρακολουθεί, συντονίζει και αξιολογεί τις δραστηριότητες των Διευθύνσεων/Μονάδων Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Το 2018 η ΚΣΟ κλήθηκε να αντιμετωπίσει τη διπλή πρόκληση του διαρκώς μεταβαλλόμενου ρυθμιστικού περιβάλλοντος και του συνεχούς μετασχηματισμού της Τράπεζας και να συνδράμει αποτελεσματικά τις επιχειρησιακές μονάδες της Τράπεζας και τις θυγατρικές της στην κατανόηση του ρυθμιστικού περιβάλλοντος και την έγκαιρη εφαρμογή του στην πράξη. Οι κυριότερες ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν το 2018 είναι:

- Εμπλουτισμός του γενικού πλαισίου διαχείρισης του κινδύνου κανονιστικής συμμόρφωσης, μέσω της επικαιροποίησης της πολιτικής Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου και της ανάπτυξης εξειδικευμένης μεθοδολογίας για την αξιολόγηση του κινδύνου κανονιστικής συμμόρφωσης.
- Παρακολούθηση των εξελίξεων στο κανονιστικό πλαίσιο για την αντιμετώπιση του οικονομικού εγκλήματος (συμπεριλαμβανομένων των νόμων και των κανονισμών για την καταπολέμηση του ξεπλύματος χρήματος, τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας και την αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής), προσαρμογή των σχετικών πολιτικών και διαδικασιών και έλεγχος συμμόρφωσης προς αυτές. Το 2018 υπήρξε ενεργή συμμετοχή της ΚΣΟ στη διαβούλευση για την ενσωμάτωση της 4ης Κοινοτικής Οδηγίας (AML Directive) στο ελληνικό κανονιστικό πλαίσιο, πραγματοποιήθηκε η πρώτη υποβολή καταστάσεων προς την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων σε εφαρμογή των διατάξεων Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA), αναβαθμίστηκε το πληροφοριακό σύστημα που υποστηρίζει τον εντοπισμό ασυνήθιστων και ύποπτων συναλλαγών και άρχισε ο εμπλουτισμός του, ενώ υλοποιήθηκαν και οι νέες απαιτήσεις για τη μηχανογραφική εφαρμογή που υποστηρίζει την παροχή απαντήσεων σε αιτήματα άρσης τραπεζικού απορρήτου από δημόσιους φορείς και δικαστικές αρχές. Επίσης, πραγματοποιήθηκε η τοποθέτηση νέου Αναπληρωτή Αρμόδιου Διευθυντικού Στελέχους του άρθρου 38 Ν. 4557/2018 στο πλαίσιο οργανωτικών αλλαγών.



Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου

- Παρακολούθηση της συμμόρφωσης του Ομίλου με τις απαιτήσεις σχετικά με τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων και την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών (Markets in Financial Instruments Directive – MiFID II), τη χειραγώγηση της αγοράς και την αθέμιτη χρήση εμπιστευτικών πληροφοριών, μέσω της επικαιροποίησης πολιτικών και διαδικασιών και της ανάπτυξης νέων μηχανογραφικών εφαρμογών. Στο πλαίσιο αυτό επικαιροποιήθηκαν πολιτικές όπως η Πολιτική Βέλτιστης Εκτέλεσης Εντολών και αναπτύχθηκε μηχανισμός συνεχούς παρακολούθησης της συμμόρφωσης.
- Παρακολούθηση της τήρησης των επιχειρηματικών και εσωτερικών κανόνων συμπεριφοράς, συμπεριλαμβανομένων των κανονιστικών διατάξεων περί σύγκρουσης συμφερόντων, του εσωτερικού κώδικα δεοντολογίας και της νομοθεσίας για την καταπολέμηση της δωροδοκίας και της διαφθοράς (ABC). Στο πλαίσιο αυτό εκδόθηκε εξειδικευμένη πολιτική Εξωτερικής Απασχόλησης και αναβαθμίστηκε η πολιτική Κατά της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς.
- Παρακολούθηση εξελίξεων και συνδρομή στις εμπλεκόμενες μονάδες της Τράπεζας με στόχο τη διαρκή συμμόρφωση με τους νόμους και τους κανονισμούς για την προστασία των καταναλωτών, συμπεριλαμβανομένης της συμμόρφωσης της Τράπεζας με το θεσμικό πλαίσιο για τους αδρανείς λογαριασμούς, τον Κώδικα Δεοντολογίας δανείων, των νομοθεσιών περί υπηρεσιών πληρωμών (PAD, PSDII), τους δείκτες αναφοράς των χρηματοπιστωτικών μέσων (Benchmark Regulation) και το Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων.
- Παρακολούθηση της έγκαιρης υποβολής των εκθέσεων στις αρμόδιες Εποπτικές αρχές και έλεγχος τήρησης των υποχρεώσεων και των προθεσμιών υποβολής στοιχείων από όλες τις μονάδες της Τράπεζας μέσω εξειδικευμένης εφαρμογής.
- Εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα όπως η καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, η σύγκρουση συμφερόντων και η προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Παράλληλα συνεχίστηκε η ενδυνάμωση του γνωστικού επιπέδου του προσωπικού της ΚΣΟ με έμφαση στην απόκτηση διεθνώς αναγνωρισμένων επαγγελματικών πιστοποιήσεων όπως ACAMS, ICA, CIA, ACFE.

Για την εφαρμογή της 10ης Αρχής του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ για την καταπολέμηση της διαφθοράς η Τράπεζα έχει υιοθετήσει:

- Πολιτικές, Οδηγίες και Διαδικασίες εσωτερικών κανόνων συμπεριφοράς, όπως Κώδικα Επαγγελματικής Δεοντολογίας Προσωπικού, Πολιτική Κατά της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς, Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων και Πολιτική Αναφοράς Ανέντιμης /Παράτυπης Συμπεριφοράς.
- Εξειδικευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα για το προσωπικό σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης και καταπολέμησης της απάτης, εσωτερικού κώδικα δεοντολογίας και σύγκρουσης συμφερόντων.

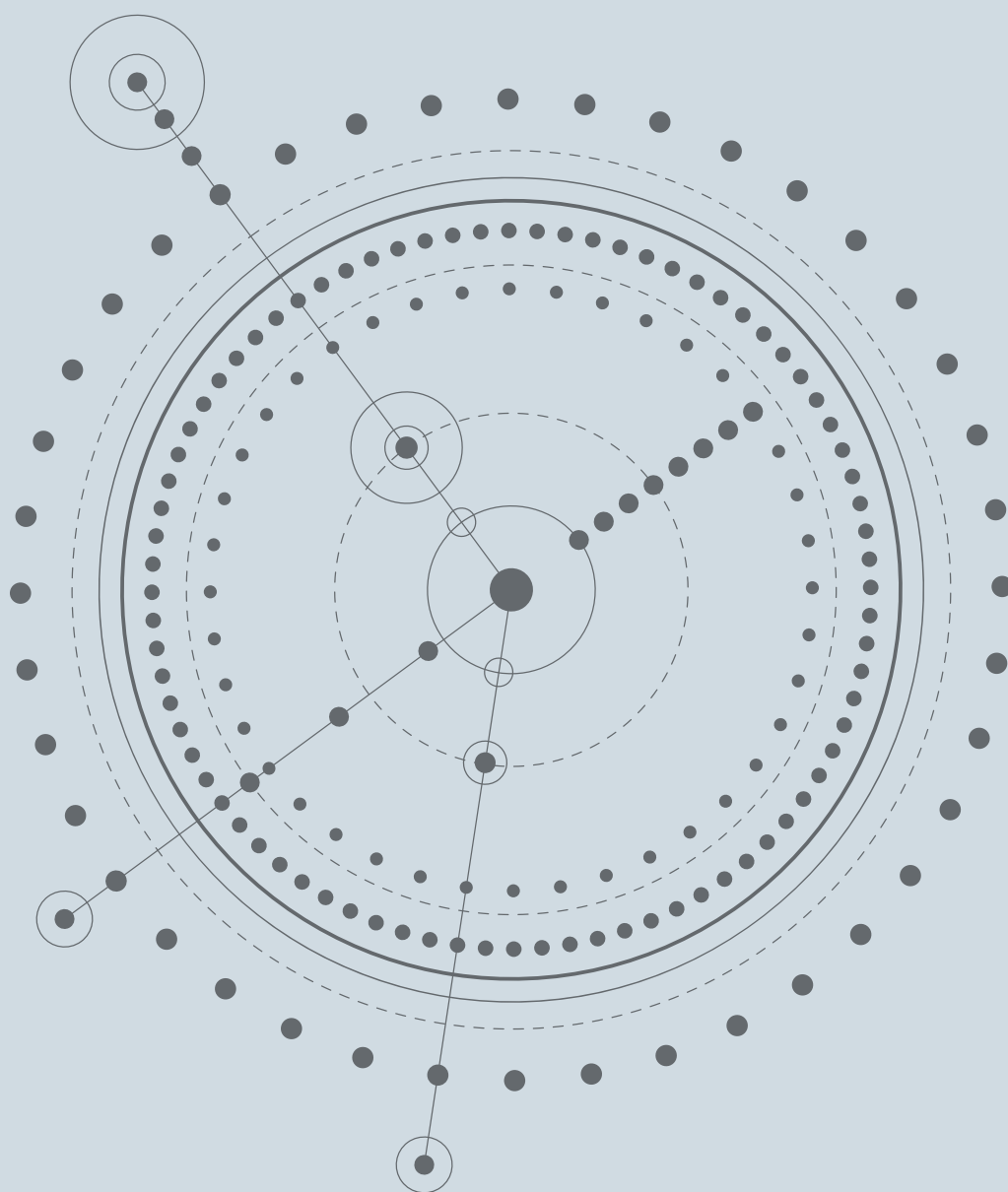
- Μηχανισμούς και διαδικασίες ελέγχου, με τη χρήση μηχανογραφικών συστημάτων για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, καθώς και για τον εντοπισμό ύποπτων συναλλαγών (fraud detection).

Το 2019 η ΚΣΟ θα συνεχίσει να υποστηρίζει τις προσπάθειες της Τράπεζας να εκπληρώσει τους οικονομικούς, επιχειρησιακούς και στρατηγικούς της στόχους, διασφαλίζοντας την τήρηση της συμμόρφωσης και λειτουργώντας ως ασπίδα έναντι των κινδύνων κανονιστικής συμμόρφωσης. Ειδικότερα θα δώσει έμφαση στα εξής:

- Στην περαιτέρω ανάπτυξη και ενίσχυση του Πλαισίου Αξιολόγησης Κανονιστικού Κινδύνου, καθώς και την παρακολούθηση της υλοποίησης στρατηγικών ενεργειών που απορρέουν από τις ασκήσεις αξιολόγησης.
- Στον σχεδιασμό και την ανάπτυξη περαιτέρω αυτοματοποιημένων μηχανισμών για την παρακολούθηση θεμάτων καταπολέμησης νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας συμπεριλαμβανομένης και της ολοκλήρωσης του εμπλουτισμού των πληροφοριακών συστημάτων που υποστηρίζουν τον εντοπισμό ασυνήθιστων και ύποπτων συναλλαγών.
- Στην επικαιροποίηση της πολιτικής Σύγκρουσης Συμφερόντων παράλληλα με την αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων που υποστηρίζουν την παρακολούθηση τυχόν περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων και τον εντοπισμό περιπτώσεων χειραγώγησης της αγοράς.
- Στην υιοθέτηση μηχανισμού ελέγχου συμμόρφωσης σε θέματα αποτροπής της Δωροδοκίας και Διαφθοράς (ABC) και την ενίσχυση των διαδικασιών για τον εντοπισμό κρουσμάτων εσωτερικής απάτης.
- Στην παροχή υποστήριξης στις μονάδες και θυγατρικές της Τράπεζας για την επικαιροποίηση και προσαρμογή των εσωτερικών διαδικασιών και πολιτικών στις νέες ρυθμιστικές απαιτήσεις σε θέματα προστασίας καταναλωτή.
- Στην περαιτέρω ευαισθητοποίηση του προσωπικού σχετικά με θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης και ειδικότερα καταπολέμησης της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.
- Στην περαιτέρω ενίσχυση της εποπτείας και της παρακολούθησης θεμάτων υψηλού κανονιστικού κινδύνου στις θυγατρικές εσωτερικού και εξωτερικού.



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ





ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Ο Όμιλος θεωρεί ότι η ανάλυση κινδύνων είναι ένα αναπόσπαστο μέρος των δραστηριοτήτων του για την επίτευξη των στρατηγικών και επιχειρηματικών του στόχων.

Ως εκ τούτου η Διοίκηση του Ομίλου έχει δημιουργήσει επαρκείς μηχανισμούς για την έγκαιρη αναγνώριση και παρακολούθηση των κινδύνων και την αξιολόγηση των πιθανών επιπτώσεών τους στην υλοποίηση των στόχων που έχει θέσει.

Το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) έχει παραχωρήσει συγκεκριμένες αρμοδιότητες στην Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων, αναφορικά με τον σχεδιασμό και τη διαμόρφωση της στρατηγικής διαχείρισης κινδύνων, τη διαχείριση του ενεργητικού και του παθητικού και τη δημιουργία αποτελεσματικών μηχανισμών αναγνώρισης, αξιολόγησης και διαχείρισης των κινδύνων που απορρέουν συνολικά από τις δραστηριότητες του Ομίλου. Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων απαρτίζεται από έξι μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ., συνεδριάζει σε μηνιαία βάση και αναφέρεται στο Δ.Σ. κάθε τρίμηνο.

Η Διοίκηση του Ομίλου έχει διαθέσει επαρκή μέσα για την αναβάθμιση των πολιτικών, μεθόδων και υποδομών, προκειμένου να εξασφαλίζεται η συμμόρφωση του Ομίλου με τις απαιτήσεις της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (ΕΚΤ), του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού (ΕΕΜ) και του Ενιαίου Μηχανισμού Εξυγίανσης (ΕΜΕ), τις κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (ΕΑΤ) και της Επιτροπής της Βασιλείας για την τραπεζική εποπτεία και τις βέλτιστες διεθνείς τραπεζικές πρακτικές.

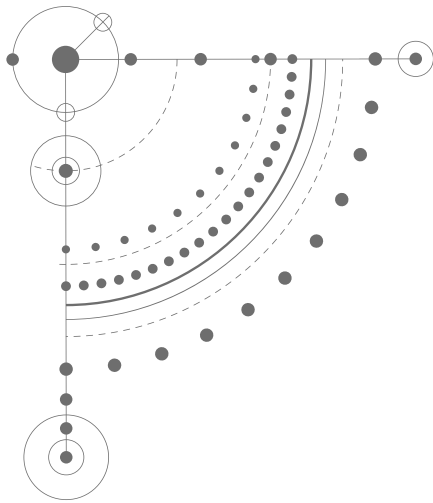
Πλαίσιο Διάθεσης για Ανάλυση Κινδύνων

Το μέγιστο ύψος των κινδύνων που προτίθεται ο Όμιλος να αναλάβει για την επιδίωξη των στρατηγικών του στόχων καθορίζεται στο εσωτερικό έγγραφο «Πλαίσιο διάθεσης για ανάλυση κινδύνων» (Risk Appetite Framework) μέσω ποσοτικών και ποιοτικών κριτηρίων/παραμέτρων, που συμπεριλαμβάνουν και συγκεκριμένα όρια ανοχής, τόσο ανά είδος κινδύνου, όσο και σε συνολικό επίπεδο. Οι βασικοί στόχοι του προσδιορισμού της διάθεσης ανάλυσης κινδύνων είναι η συμμόρφωση με τις εποπτικές απαιτήσεις, η διαφύλαξη της δυνατότητας του Ομίλου να συνεχίσει απρόσκοπτα τις δραστηριότητές του και η διατήρηση ισχυρής κεφαλαιακής επάρκειας σε συνδυασμό με την επίτευξη υψηλής αποδοτικότητας των ιδίων κεφαλαίων.

Το Πλαίσιο Διάθεσης για Ανάλυση Κινδύνων γνωστοποιείται εντός του Ομίλου και διαμορφώνει την κουλτούρα αποδοχής και διαχείρισης κινδύνων στον οργανισμό, αποτελώντας τη βάση για τη διαμόρφωση των πολιτικών και των ορίων κινδύνου, τόσο σε συνολικό επίπεδο, όσο και ανά επιχειρηματική δραστηριότητα. Το εν λόγω πλαίσιο διάθεσης για ανάλυση κινδύνων αποτελείται από τις παρακάτω συνιστώσες:

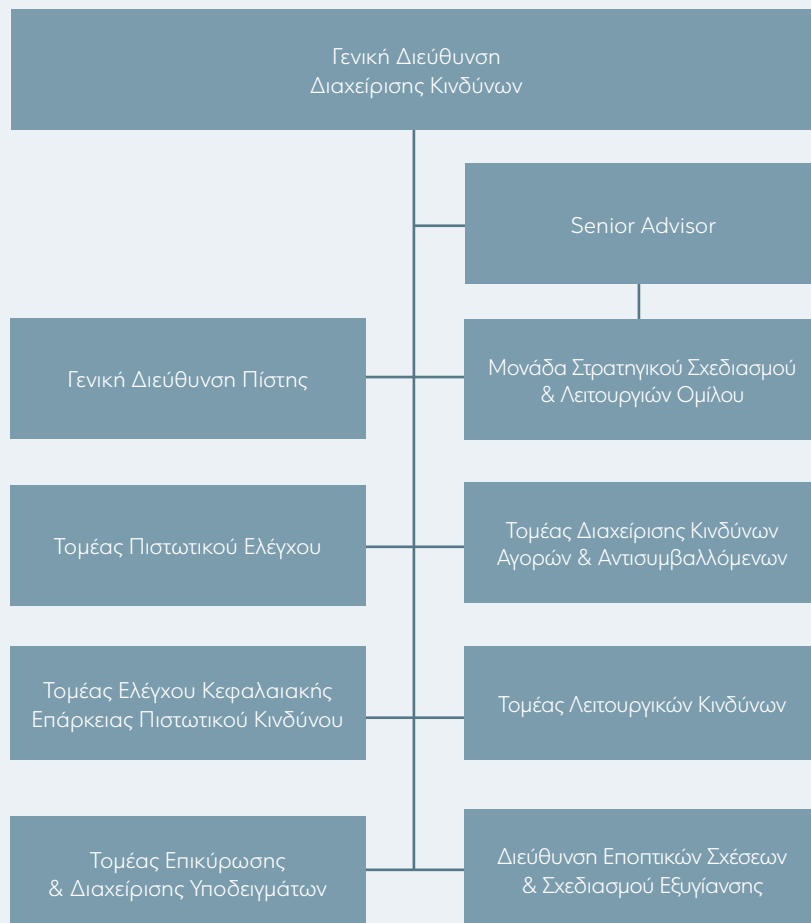
- Μέγιστη ανοχή κινδύνου – αντικατοπτρίζει το μέγιστο επίπεδο κινδύνου που μπορεί να αναλάβει ο Όμιλος, δεδομένων των εποπτικών και λειτουργικών περιορισμών (περιορισμοί κεφαλαιακής επάρκειας, περιορισμοί ρευστότητας και άλλες υποχρεώσεις).
- Διάθεση ανάλυσης κινδύνων – αντικατοπτρίζει το μέγιστο επίπεδο κινδύνων που είναι διατεθειμένος να αναλάβει ο Όμιλος, προκειμένου να επιτύχει τους στρατηγικούς και επιχειρηματικούς στόχους του.
- Όρια κινδύνου – αποτελούν τιμές έκθεσης σε κίνδυνο, με βάση συγκεκριμένους δείκτες ανά τύπο κινδύνου, οι οποίες έχουν καθοριστεί με στόχο την αποτροπή υπέρβασης των επιπέδων διάθεσης για ανάλυση κινδύνων.

Το Πλαίσιο Διάθεσης για Ανάλυση Κινδύνων είναι επαρκώς οριοθετημένο και καταγεγραμμένο. Οι διατυπώσεις για τη διάθεση ανάλυσης κινδύνων καθώς και τα σχετικά όρια ανάλυσης κινδύνων αξιολογούνται και εγκρίνονται από την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων του Δ.Σ. της Τράπεζας σε ετήσια βάση, διασφαλίζοντας τη συμμόρφωση με τη στρατηγική του Ομίλου στο εκάστοτε διαμορφούμενο επιχειρηματικό περιβάλλον. Η Διοίκηση του Ομίλου έχει θεσπίσει επαρκείς μηχανισμούς για την παρακολούθηση της τήρησης και εφαρμογής του Πλαισίου Διάθεσης για Ανάλυση Κινδύνων και των σχετικών με αυτό ορίων. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες υπάρχει υπέρβαση των εν λόγω ορίων ο Όμιλος εφαρμόζει σαφώς καθορισμένες διαδικασίες κλιμάκωσης ενεργειών, προκειμένου να λαμβάνονται έγκαιρα οι κατάλληλες αποφάσεις και δράσεις ανά περίπτωση.



Οργάνωση Διαχείρισης Κινδύνων

Η Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου έχει επικεφαλής τον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου (Group Chief Risk Officer – GCRO), λειτουργεί ανεξάρτητα από τις επιχειρηματικές μονάδες και είναι πλήρως υπεύθυνη για την παρακολούθηση του πιστωτικού κινδύνου, του κινδύνου αγοράς, του κινδύνου ρευστότητας και του λειτουργικού κινδύνου. Αποτελείται από τη Γενική Διεύθυνση Πίστης Ομίλου, τον Τομέα Πιστωτικού Ελέγχου Ομίλου, τον Τομέα Ελέγχου Κεφαλαιακής Επάρκειας Πιστωτικού Κινδύνου Ομίλου, τον Τομέα Διαχείρισης Κινδύνων Αγοράς και Αντισυμβαλλόμενων Ομίλου, τον Τομέα Λειτουργικών Κινδύνων Ομίλου, τον Τομέα Επικύρωσης και Διαχείρισης Υποδειγμάτων Ομίλου, τη Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού και Λειτουργιών Ομίλου και τη Διεύθυνση Εποπτικών Σχέσεων & Σχεδιασμού Εξυγίανσης (η οποία έχει διπλή γραμμή αναφοράς και προς τον Γενικό Διευθυντή Finance Ομίλου). Επιπρόσθετα, έχει δημιουργηθεί μια θέση Senior Advisor, ο οποίος αναφέρεται απευθείας στον GCRO.



*Η Διεύθυνση Εποπτικών Σχέσεων & Σχεδιασμού Εξυγίανσης αναφέρεται και στον Γενικό Διευθυντή Finance Ομίλου (Group Chief Financial Officer).

Πιστωτικός Κίνδυνος

Ορισμός του Πιστωτικού Κινδύνου

Πιστωτικός κίνδυνος είναι ο κίνδυνος ενδεχόμενης αδυναμίας ενός αντισυμβαλλόμενου να ανταποκριθεί πλήρως στις συμβατικές δανειακές υποχρεώσεις του κατά την ημερομηνία απαίτησης αυτών (της οφειλής). Περιλαμβάνει τόσο τους κινδύνους από το δανειακό χαρτοφυλάκιο, όσο και κινδύνους από τη χώρα όπου εδρεύει ή δραστηριοποιείται ο αντισυμβαλλόμενος, καθώς και κινδύνους που απορρέουν από απομείωση (dilution) δικαιωμάτων, από εξωλογιστικά ανοίγματα και από ολοκλήρωση/διακανονισμό συναλλαγών (completion/settlement risk).

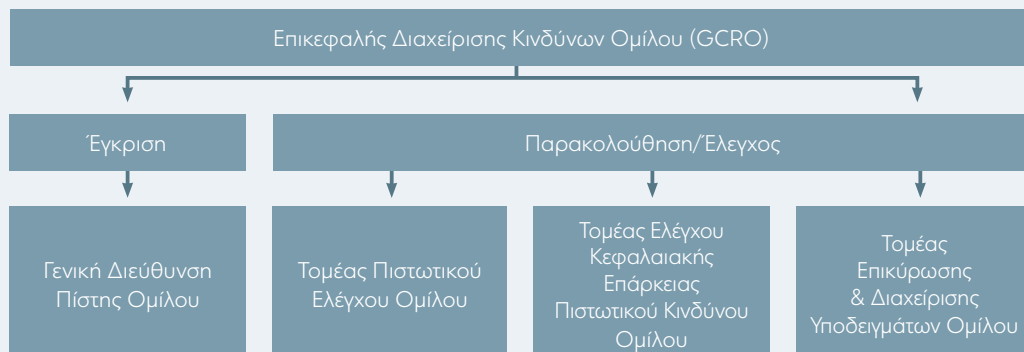
Ο πιστωτικός κίνδυνος προέρχεται κυρίως από τα χαρτοφυλάκια Επιχειρηματικής και Λιανικής Τραπεζικής του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένων πιστωτικών διευκολύνσεων, όπως οι χρηματοοικονομικές Εγγυήσεις και οι Ενέγγυες Πιστώσεις. Ο Όμιλος εκτίθεται επίσης σε πιστωτικό κίνδυνο που απορρέει από άλλες δραστηριότητες, όπως οι επενδύσεις σε χρεόγραφα, οι πράξεις διαπραγμάτευσης και οι δραστηριότητες διακανονισμού συναλλαγών.

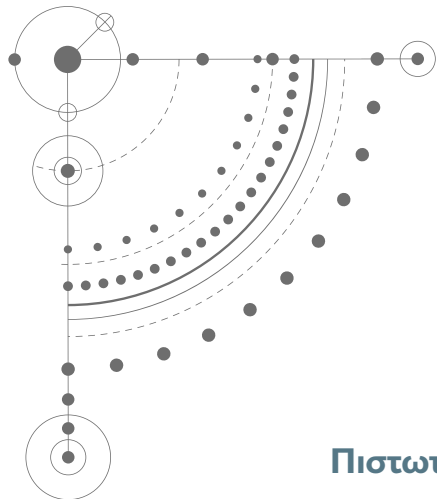
Ο πιστωτικός κίνδυνος ελέγχεται και παρακολουθείται από ανεξάρτητες, κεντροποιημένες και εξειδικευμένες λειτουργικές μονάδες που αναφέρονται στον επικεφαλής Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου.

Οργάνωση Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου

Το διάγραμμα που εμφανίζεται ακολούθως απεικονίζει την οργάνωση της διαχείρισης του πιστωτικού κινδύνου στην Τράπεζα. Ανάλογη οργάνωση της διαχείρισης του πιστωτικού κινδύνου ακολουθείται και από τις θυγατρικές τράπεζες του εξωτερικού (Βουλγαρία, Σερβία, Κύπρο και Λουξεμβούργο).

Όλες οι θυγατρικές τράπεζες ακολουθούν την ίδια δομή διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου και τις ίδιες διαδικασίες ελέγχου με τη μητρική Τράπεζα. Οι επικεφαλής Διαχείρισης Κινδύνων των θυγατρικών τραπεζών έχουν απευθείας γραμμή αναφοράς στον επικεφαλής Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου. Οι πολιτικές και οι διαδικασίες διαχείρισης κινδύνου εγκρίνονται και παρακολουθούνται από τις μονάδες Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου της Τράπεζας, διασφαλίζοντας με αυτό τον τρόπο ενιαία αντίληψη και εφαρμογή σε όλο τον Όμιλο. Επιπρόσθετα, οι διαδικασίες έγκρισης των πιστοδοτήσεων και αξιολόγησης της πιστοληπτικής ικανότητας των πιστούχων είναι κεντροποιημένες σε επίπεδο χώρας. Βασική αρχή της Τράπεζας είναι η διασφάλιση της ανεξαρτησίας μεταξύ της λειτουργικής μονάδας που είναι υπεύθυνη για τη σχέση με τον πελάτη και του αντίστοιχου μηχανισμού/λειτουργικής μονάδας που είναι υπεύθυνη για την έγκριση και παρακολούθηση του δανείου σε όλη τη διάρκειά του.





Πιστωτικός Κίνδυνος

Οι εγκρίσεις των επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων λαμβάνονται σε κλιμακούμενα εγκριτικά επίπεδα από τις παρακάτω επιτροπές:

- Επιτροπές Πιστοδοτήσεων ενήμερων –κατά EAT– πιστοδοτήσεων, οι οποίες είναι εξουσιοδοτημένες να εγκρίνουν νέα πιστοδοτικά όρια, ανανεώσεις ή τροποποιήσεις επί υφιστάμενων ορίων, σύμφωνα με τις εγκριτικές ευχέρειες, λαμβάνοντας υπόψη την πιστοληπτική ικανότητα και την κατηγορία κινδύνου του πιστούχου (υψηλή, μεσαία, χαμηλή), καθώς και την αξία και το είδος των παρεχόμενων εξασφαλίσεων.
- Επιτροπές Πιστωτικών Χειρισμών, οι οποίες αποφασίζουν για θέματα πιστοδοτήσεων και για τις ενέργειες που θα ληφθούν, για περιπτώσεις μη ενήμερων –κατά EAT– πιστούχων (high risk customers).
- Διεθνείς Επιτροπές Πιστοδοτήσεων, οι οποίες είναι εξουσιοδοτημένες να εγκρίνουν νέα πιστοδοτικά όρια, να ανανεώνουν ή να τροποποιούν τα υφιστάμενα, καθώς και να αποφασίζουν για θέματα χειρισμού προβληματικών δανείων για εταιρικούς πιστούχους των θυγατρικών εξωτερικού όταν τα όρια αυτά ξεπερνούν τα εγκριτικά όρια που έχει κάθε χώρα.

Επιπλέον έχουν θεσπιστεί και άλλες εξειδικευμένες επιτροπές, με σκοπό την παρακολούθηση συγκεκριμένων χαρτοφυλακίων (π.χ. δάνεια προσωπικού). Όλες οι Επιτροπές συνεδριάζουν σε εβδομαδιαία βάση ή και συχνότερα, όταν αυτό απαιτείται.

Γενική Διεύθυνση Πίστης Ομίλου

Σε ένα περιβάλλον αυξανόμενων απαιτήσεων για την αντιμετώπιση των κινδύνων, η Γενική Διεύθυνση Πίστης Ομίλου (ΓΔΠΟ) έχει ως αποστολή τη διαφύλαξη των στοιχείων του ενεργητικού της Τράπεζας μέσω της αξιολόγησης του πιστωτικού κινδύνου, διατυπώνοντας τεκμηριωμένες συστάσεις ώστε ο αναλαμβανόμενος κίνδυνος ανά δανειζόμενο (οφειλέτη) να θεωρείται αποδεκτός σύμφωνα με το Πλαίσιο Διάθεσης για Ανάλυση Κινδύνων που έχει εγκριθεί. Στο πλαίσιο αυτό η ΓΔΠΟ έχει την ευθύνη της αξιολόγησης των πιστοδοτικών αιτημάτων που αφορούν μεγάλου και μεσαίου μεγέθους επιχειρήσεις και εξειδικευμένα χαρτοφυλάκια, καθώς και της αξιολόγησης πιστοδοτήσεων προς ιδιώτες πελάτες (μικρές επιχειρήσεις και δάνεια λιανικής τραπεζικής), σε περίπτωση που η συνολική τους έκθεση υπερβαίνει ένα προκαθορισμένο όριο και της σύνταξης ανεξάρτητης Γνωμοδότησης (Risk Opinion) που περιέχει ανάλυση του πιστωτικού προφίλ του πιστούχου –στηριζόμενη σε ποιοτικά και ποσοτικά κριτήρια (αγοράς, λειτουργίας, διάρθρωσης και οικονομικά), με έμφαση στον κλάδο δραστηριοποίησης– υποδεικνύοντας, όπου κριθεί, εναλλακτικούς χειρισμούς ώστε να καταρτισθεί μία καλά δομημένη τραπεζικά συναλλαγή (credit facility). Επίσης η ΓΔΠΟ συμμετέχει στις Επιτροπές Πιστοδοτήσεων με δικαίωμα ψήφου, ενώ έχει ενεργό ρόλο στους κανονιστικούς και τους εξωτερικούς ελέγχους της Τράπεζας.

Επιπρόσθετα η ΓΔΠΟ μέσω του Τομέα Διεθνούς Πίστης έχει ως αντικείμενο την ενεργή συμμετοχή στον σχεδιασμό, υλοποίηση και επισκόπηση της πιστοδοτικής διαδικασίας για τους εταιρικούς πιστούχους των διεθνών θυγατρικών. Επίσης ο Τομέας Διεθνούς Πίστης παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες και υποστήριξη στις Διευθύνσεις Διαχείρισης Κινδύνων των θυγατρικών του εξωτερικού και συμμετέχει στις Επιτροπές Κινδύνων των θυγατρικών, ενώ είναι υπεύθυνος και για τη λειτουργική υποστήριξη των Διεθνών Επιτροπών Πιστοδοτήσεων στις οποίες στελέχη του συμμετέχουν με δικαίωμα ψήφου.

Τομέας
Πιστωτικού Ελέγχου

Ο Τομέας Πιστωτικού Ελέγχου λειτουργεί ανεξάρτητα από τις άλλες μονάδες της Τράπεζας και παρακολουθεί και αξιολογεί την ποιότητα του δανειακού χαρτοφυλακίου της Τράπεζας (επιχειρηματικά, καταναλωτικά και στεγαστικά δάνεια στην Ελλάδα και το εξωτερικό) πραγματοποιώντας on site & desk top ελέγχους. Ο Τομέας έχει επίσης την ευθύνη επισκόπησης του σχεδιασμού των πιστοδοτικών πολιτικών και διαδικασιών της Τράπεζας και των θυγατρικών αυτής στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Επίσης ο Τομέας παρακολουθεί και αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των υιοθετημένων στρατηγικών και των προσφερόμενων λύσεων για την αντιμετώπιση των χρηματοδοτικών ανοιγμάτων σε καθυστέρηση (NPEs) και την επίτευξη των στόχων μείωσής τους όπως αυτοί εκάστοτε συμφωνούνται με τις εποπτικές αρχές. Επιπρόσθετα, ελέγχει την ορθή εφαρμογή των πολιτικών και διαδικασιών πιστοδοτήσεων καθώς και των συγκεκριμένων εγκριτικών ορίων πιστοδοτήσεων από τις Μονάδες της Τράπεζας.

Κατά τη διάρκεια του 2018 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 17 έλεγχοι στο σύνολο των μονάδων που ασχολούνται με τη διαχείριση ενήμερων ή και προβληματικών (μη ενήμερων) πιστοδοτήσεων.

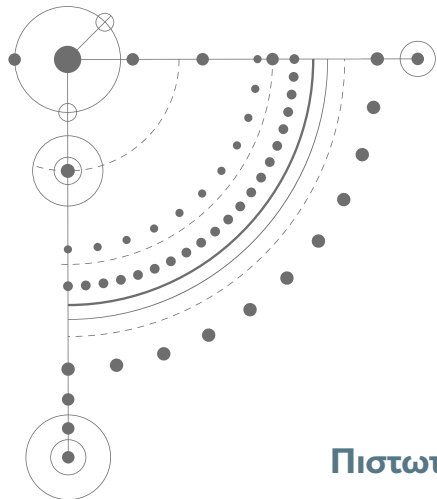
Παράλληλα είναι υπεύθυνος για τη διαμόρφωση/αναθεώρηση της πολιτικής προβλέψεων σύμφωνα με το νέο λογιστικό πρότυπο IFRS 9, καθώς και για τον υπολογισμό των σχετικών προβλέψεων πιστωτικού κινδύνου των δανειακών χαρτοφυλακίων τόσο βάσει συλλογικής αξιολόγησης (Collective Assessment) όσο και βάσει εξατομικευμένης (Individual Assessment) στην Ελλάδα. Μέσω της εξειδικευμένης μονάδας Early Warning Unit (EWU) είναι υπεύθυνος να αξιολογεί το επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο και να εντοπίζει σημάδια πιθανής δυσκολίας αποπληρωμής στο μέλλον (distress signals) για συγκεκριμένους πιστούχους ή χαρτοφυλάκια μέσω μιας πολυπαραμετρικής εφαρμογής (Early Warning System) που λειτουργεί παράλληλα με τα συστήματα αξιολόγησης της Τράπεζας (rating systems).

Τέλος, ο Τομέας έχει την ευθύνη για την τακτική παραγωγή πλήθους εποπτικών αναφορών σχετικά, με τον πιστωτικό κίνδυνο και την εξέλιξή του. Επίσης προετοιμάζει εξειδικευμένες αναφορές προς τη Διοίκηση της Τράπεζας σε τακτή βάση και παρέχει την γνώση και εμπειρία του σε άλλες διευθύνσεις της Τράπεζας, σε σχέση με επιχειρηματικές και πιστοδοτικές διαδικασίες, πολιτικές καλύψεων, νέα δανειακά προϊόντα και σχήματα ρύθμισης.

Τομέας Ελέγχου
Κεφαλαιακής
Επάρκειας
Πιστωτικού Κινδύνου

Οι κύριες αρμοδιότητες του Τομέα Ελέγχου Κεφαλαιακής Επάρκειας Πιστωτικού Κινδύνου Ομίλου είναι η ανάπτυξη και η εφαρμογή της μεθόδου Εσωτερικών Διαβαθμίσεων (Internal Ratings Based – IRB), σύμφωνα με το πλαίσιο της Βασιλείας και την οδηγία της Ε.Ε. για τις Κεφαλαιακές Απαιτήσεις (Capital Requirements Directive - CRD) για τα δανειακά χαρτοφυλάκια του Ομίλου. Επιπροσθέτως, αναπτύσσει και επικαιροποιεί υποδείγματα για την αξιολόγηση των πιστούχων και την εκτίμηση των παραμέτρων κινδύνου για σκοπούς υπολογισμού κεφαλαιακών απαιτήσεων και IFRS9 προβλέψεων. Ο Τομέας επίσης συντονίζει σε επίπεδο Ομίλου, σε Ελλάδα και εξωτερικό τις ασκήσεις προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων (stress tests).

Κατά τη διάρκεια του 2018 πραγματοποιήθηκε το πανευρωπαϊκό stress test, η επικύρωση των μοντέλων που είχαν αναπτυχθεί για την προσαρμογή της Τράπεζας στις απαιτήσεις του IFRS 9 καθώς και των κριτηρίων κατάταξης (staging criteria), ενώ στο τρίτο τρίμηνο του έτους έγινε έναρξη του ελέγχου των μοντέλων IRB για το επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο, σύμφωνα με το πανευρωπαϊκό πρόγραμμα της ΕΚΤ (Targeted Review of Internal Models - TRIM).



Πιστωτικός Κίνδυνος

Μέτρηση Κεφαλαιακών Απαιτήσεων Πιστωτικού Κινδύνου

Από 11.1.2008 ο Όμιλος εφαρμόζει:

- Τη Θεμελιώδη Μέθοδο των Εσωτερικών Διαβαθμίσεων (Foundation IRB) για τον υπολογισμό των σταθμισμένων στοιχείων ενεργητικού για τα επιχειρηματικά δάνεια, προς μεγάλες και μεσαίες επιχειρήσεις, της Τράπεζας στην Ελλάδα.
- Την Εξελιγμένη Προσέγγιση των Εσωτερικών Διαβαθμίσεων (Advanced IRB) για την πλειονότητα του δανειακού χαρτοφυλακίου λιανικής τραπεζικής της Τράπεζας, π.χ. στεγαστικά δάνεια, δάνεια προς μικρομεσαίες επιχειρήσεις, πιστωτικές κάρτες και ανακυκλούμενα δάνεια καταναλωτικής πίστης.

Η εφαρμογή της Προσέγγισης των Εσωτερικών Διαβαθμίσεων καλύπτει το 78,4% του δανειακού χαρτοφυλακίου του Ομίλου, εξαιρώντας τμήματα του δανειακού χαρτοφυλακίου που είναι μη σημαντικά σε όρους μεγέθους και προφίλ κινδύνου, καθώς και λοιπές μόνιμες εξαιρέσεις.

Συστήματα Διαβάθμισης

Διαβάθμιση Μεγάλων και Μεσαίων Επιχειρήσεων

Η Τράπεζα χρησιμοποιεί διαφορετικά συστήματα αξιολόγησης των επιχειρήσεων-πιστούχων, προκειμένου να προσδιορίζονται ορθότερα οι κίνδυνοι από πιστούχους με διαφορετικά χαρακτηριστικά. Τα συστήματα αυτά είναι:

- Corporate χρηματοδοτήσεις: Moody's Risk Advisor (MRA) / Εσωτερικά αναπτυγμένο σύστημα διαβάθμισης (Internal Credit Rating – ICR) για πελάτες που δεν είναι δυνατόν να αξιολογηθούν με το MRA.
- Εξειδικευμένες χρηματοδοτήσεις (ναυτιλία, χρηματοδότηση ακινήτων και μεγάλων έργων-project finance): ειδική διαβάθμιση (slotting methodology).

Το MRA και το ICR συγκεντρώνουν ποσοτικές και ποιοτικές πληροφορίες για τις επιχειρήσεις, προκειμένου να αξιολογήσουν τη φερεγγυότητά τους και να διαβαθμίσουν την πιστοληπτική τους ικανότητα.

Επιπρόσθετα, η Τράπεζα διενεργεί συνολική αξιολόγηση των επιχειρήσεων, η οποία βασίζεται τόσο στη διαβάθμιση πιστοληπτικής ικανότητας του πιστούχου (MRA ή ICR), όσο και στις εξασφαλίσεις και εγγυήσεις της παρεχόμενης πίστωσης, με χρήση δεκατεταρτοβάθμιας (14) κλίμακας.

Για τα χαρτοφυλάκια των ειδικών χρηματοδοτήσεων, δηλαδή αυτά για τα οποία κύρια πηγή αποπληρωμής είναι τα έσοδα που δημιουργούνται από τα περιουσιακά στοιχεία που χρηματοδοτούνται, η Τράπεζα χρησιμοποιεί ειδική διαβάθμιση (slotting methodology).

Τα συστήματα διαβάθμισης που αναφέρθηκαν παραπάνω αποτελούν βασικό παράγοντα στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και διαχείρισης κινδύνων στις πιστοδοτήσεις μεγάλων και μεσαίων επιχειρήσεων (του χαρτοφυλακίου Επιχειρηματικής Πίστης):

- Στην εγκριτική διαδικασία, τόσο στην αρχική έγκριση, όσο και στην ανανέωση πιστοδοτικών ορίων και στη διαδικασία αξιολόγησης/ελέγχου απομείωσης της αξίας των πιστοδοτήσεων (impairment assessment).
- Στον υπολογισμό της προστιθέμενης αξίας από μια δανειακή σχέση (Economic Value Added).
- Στην τιμολόγηση βάσει πιστωτικού κινδύνου (Risk Adjusted Pricing).

Διαβάθμιση Δανείων Λιανικής Τραπεζικής

Η Τράπεζα αξιολογεί τον πιστωτικό κίνδυνο των δανείων λιανικής τραπεζικής, βάσει στατιστικών υποδειγμάτων, τόσο κατά την έναρξη όσο και σε διαρκή βάση, λαμβάνοντας υπόψη και τα υποδείγματα συμπεριφοράς (behavioral scorecards).

Τα υποδείγματα αυτά έχουν αναπτυχθεί για να προβλέπουν, με βάση τις διαθέσιμες πληροφορίες, την πιθανότητα αθέτησης υποχρέωσης (probability of default), τη ζημία αθέτησης (loss given default) και την έκθεση (exposure at default) κατά την αθέτηση. Επίσης καλύπτουν ολόκληρο το φάσμα των προϊόντων της λιανικής τραπεζικής (πιστωτικές κάρτες, καταναλωτικά δάνεια, δάνεια για αγορά αυτοκινήτου, στεγαστικά δάνεια και χρηματοδοτήσεις μικρών και μικρομεσαίων επιχειρήσεων – small business banking).

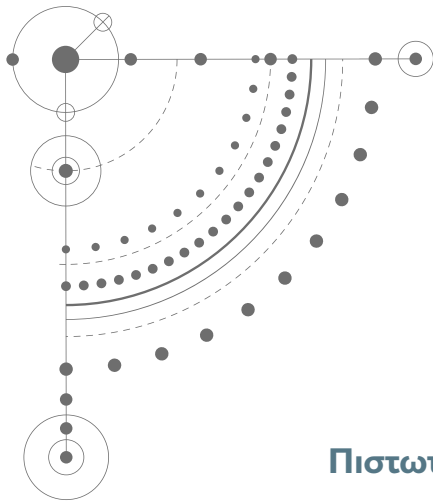
Τα προαναφερθέντα υποδείγματα χρησιμοποιούνται ευρέως για την υλοποίηση αρκετών εργασιών όπως για παράδειγμα στην εγκριτική διαδικασία, στη διαχείριση των πιστοδοτικών ορίων, στη διαδικασία είσπραξης καθυστερημένων οφειλών, στην κατηγοριοποίηση των πελατών κατά πιστωτικό κίνδυνο (risk based segmentation), στην τιμολόγηση προϊόντων και υπηρεσιών (risk based pricing) καθώς και στον υπολογισμό των αναγκαίων προβλέψεων.

Τα συστήματα διαβάθμισης που χρησιμοποιούνται από την Τράπεζα πληρούν τις απαιτήσεις της Προσέγγισης Εσωτερικών Διαβαθμίσεων της Βασιλείας III (IRB approach). Η Τράπεζα εφαρμόζει πολιτική επικύρωσης (validation) των υποδειγμάτων αξιολόγησης πιστωτικού κινδύνου και των παραμέτρων κινδύνου τόσο με ποσοτικά, όσο και με ποιοτικά κριτήρια, σύμφωνα με τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και τις εποπτικές απαιτήσεις.

Διαχείριση Ληξιπρόθεσμων Οφειλών

Η Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου έχει τη γενικότερη ευθύνη για τη διαχείριση των χαρτοφυλακίων προβληματικών δανείων του Ομίλου και διασφαλίζει τη στενή παρακολούθηση, τον αυστηρό έλεγχο και την προσαρμογή των προγραμμάτων, αναγνωρίζοντας και λαμβάνοντας υπόψη τις μακροοικονομικές εξελίξεις, το εποπτικό και νομοθετικό πλαίσιο, τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και τις νέες εξελιγμένες εσωτερικές απαιτήσεις.

Η Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου συνεργάζεται με τη Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου, για την αμοιβαία κατανόηση και ανάπτυξη της κατάλληλης μεθοδολογίας, σχετικά με την αξιολόγηση των κινδύνων που απορρέουν από κάθε τύπο ρύθμισης (και κατηγορία καθυστέρησης) ανά δανειακό χαρτοφυλάκιο. Οι εισηγήσεις και αναφορές της Γενικής Διεύθυνσης στην Επιτροπή Κινδύνων υποβάλλονται και στον Επικεφαλής Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου σε τριμηνιαία βάση ή συχνότερα εφόσον είναι αναγκαίο.



Πιστωτικός Κίνδυνος

Δάνεια και Απαιτήσεις

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει τα συνολικά δάνεια και τις απαιτήσεις από πελάτες του Ομίλου ανά γεωγραφική κατανομή και ανά κλάδο δραστηριότητας στις 31.12.2008, όπως δημοσιοποιήθηκαν για σκοπούς ΔΠΧΑ.

31 Δεκεμβρίου 2018									
	Ελλάδα			Λοιπές ευρωπαϊκές χώρες			Λοιπές χώρες		
	Σύνολο δανείων Έκατ.	Εκ των οποίων: απομειωμένα δάνεια Έκατ.	Πρόβλεψη απομείωσης Έκατ.	Σύνολο δανείων Έκατ.	Εκ των οποίων: απομειωμένα δάνεια Έκατ.	Πρόβλεψη απομείωσης Έκατ.	Σύνολο δανείων Έκατ.	Εκ των οποίων: απομειωμένα δάνεια Έκατ.	Πρόβλεψη απομείωσης Έκατ.
Λιανική Τραπεζική	24.043	10.630	(5.433)	2.620	425	(207)	8	1	(0)
– Στεγαστικά δάνεια	14.896	5.812	(2.454)	1.359	230	(93)	7	1	(0)
– Καταναλωτικά δάνεια	2.096	967	(860)	689	43	(34)	1	0	(0)
– Πιστωτικές κάρτες	1.086	389	(336)	116	5	(5)	0	0	(0)
– Μικρές επιχειρήσεις	5.965	3.462	(1.783)	456	147	(75)	-	-	-
Επιχειρηματικά	13.033	5.018	(2.831)	3.207	469	(250)	1.995	109	(77)
– Εμπόριο και Υπηρεσίες	5.364	2.308	(1.388)	640	144	(80)	132	56	(43)
– Βιομηχανία	3.268	1.026	(556)	557	31	(17)	6	-	(0)
– Ναυτιλία	39	-	(0)	247	78	(59)	1.636	35	(24)
– Κατασκευές	2.228	1.158	(692)	675	83	(54)	102	18	(10)
– Τουρισμός	1.469	506	(180)	382	13	(5)	0	-	(0)
– Ενέργεια	614	9	(14)	72	17	(6)	16	-	(0)
– Λοιπές	51	11	(1)	634	103	(29)	103	-	(0)
Δημόσιος τομέας	57	1	(2)	2	0	(0)	8	-	(0)
Σύνολο	37.133	15.649	(8.266)	5.829	894	(457)	2.011	110	(77)
Δεσμεύσεις που σχετίζονται με τον πιστωτικό κίνδυνο	3.164	102	(55)	1.462	5	(3)	81	0	(0)
– Δανειακές δεσμεύσεις	2.408	1	(6)	1.120	4	(2)	57	0	(0)
– Χρηματοοικονομικές εγγυήσεις και λοιπές δεσμεύσεις	756	101	(49)	342	1	(1)	24	0	(0)

**Ποιότητα Δανειακού
Χαρτοφυλακίου**

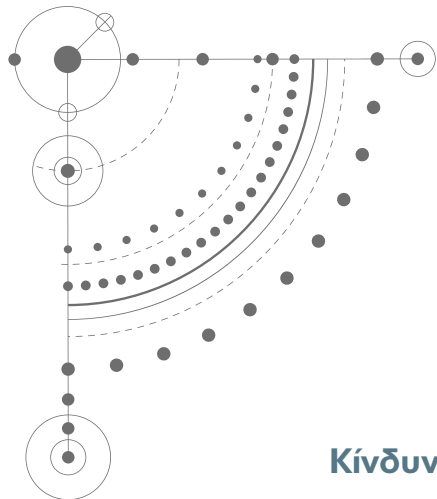
Στο τέλος του έτους οι συσσωρευμένες προβλέψεις διαμορφώθηκαν σε €8,9 δισ., καλύπτοντας το 67,2% των δανείων σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών, που αποτελούν το 29,3% του συνολικού δανειακού χαρτοφυλακίου. Όσον αφορά τα μη εξυπηρετούμενα ανοίγματα (NPEs), οι αντίστοιχοι δείκτες είναι 53,2% & 37,0%.

Στους παρακάτω πίνακες παρουσιάζεται συνοπτικά η ποιότητα του δανειακού χαρτοφυλακίου:

Πιστωτικός Κίνδυνος - Ποιότητα Δανειακού Χαρτοφυλακίου (σε €δισ.)						
2018	Total Balance	NPE Υπόλοιπα	Total Προβλέψεις ¹	NPE Δείκτης	NPE	Δείκτης Κάλυψης NPE
Καταναλωτικά	4,0	1,4	1,2	35,2%	1,4	88,3%
Στεγαστικά	16,3	6,0	2,5	37,2%	6,0	42,2%
Μικρές Επιχειρήσεις	6,4	3,6	1,9	56,2%	3,6	51,6%
Επιχειρηματικά	18,3	5,6	3,2	30,6%	5,6	57,4%
Σύνολο	45,0	16,7	8,9	37,0%	16,7	53,2%

¹ Συμπεριλαμβάνονται προβλέψεις για δεσμεύσεις που σχετίζονται με τον πιστωτικό κίνδυνο (Off BS)

31 Δεκεμβρίου 2018			
	>90 ημέρες καθυστέρησης (σε €δισ.)	>90 ημέρες καθυστέρησης	Δείκτης Κάλυψης 90+
Καταναλωτικά	1,2	31,2%	99,8%
Στεγαστικά	4,8	29,3%	53,5%
Μικρές Επιχειρήσεις	3,0	47,3%	61,3%
Επιχειρηματικά	4,1	22,6%	77,6%
Σύνολο στο αποσβέσιμο κόστος	13,2	29,3%	67,2%



Κίνδυνος Αγοράς

Ο Όμιλος εκτίθεται σε κινδύνους αγοράς που προκύπτουν από ανοικτές θέσεις σε προϊόντα επιτοκίων, προϊόντα συναλλάγματος και μετοχών ή συνδυασμό αυτών, τα οποία επηρεάζονται από τις γενικές και ειδικές διακυμάνσεις της αγοράς.

Ορισμοί και Πολιτικές

Για να εξασφαλιστεί ο αποτελεσματικός έλεγχος των κινδύνων αγοράς που προέρχονται από το σύνολο των δραστηριοτήτων του, ο Όμιλος τηρεί συγκεκριμένες αρχές και πολιτικές, με σκοπό να:

- Καθιερώσει ένα αποτελεσματικό πλαίσιο διαχείρισης του κινδύνου αγοράς σε επίπεδο Ομίλου.
- Διασφαλίσει τη συμμόρφωση με το υφιστάμενο κανονιστικό και θεσμικό πλαίσιο.
- Κάνει χρήση σημαντικών πλεονεκτημάτων της πιο ακριβούς και αποτελεσματικής εκτίμησης των αναλαμβανόμενων κινδύνων.

Εσωτερικά Υποδείγματα

Η Τράπεζα χρησιμοποιεί το δικό της εσωτερικό υπόδειγμα διαχείρισης κινδύνων Value at Risk (VaR), επικυρωμένο από την Τράπεζα της Ελλάδος από το 2005, για τον υπολογισμό των κεφαλαιακών απαιτήσεων έναντι του κινδύνου αγοράς στο χαρτοφυλάκιο συναλλαγών, για τις δραστηριότητες της στην Ελλάδα. Παράλληλα, η Τράπεζα χρησιμοποιεί αντίστοιχα εσωτερικά υποδείγματα για προσμέτρηση και διαχείριση του κινδύνου αγοράς, τόσο του χαρτοφυλακίου συναλλαγών όσο και του επενδυτικού χαρτοφυλακίου.

Η μέθοδος VaR υπολογίζει την πιθανή αρνητική μεταβολή της αγοραίας αξίας ενός χαρτοφυλακίου σε συγκεκριμένο διάστημα εμπιστοσύνης και για προκαθορισμένη διάρκεια. Τα μοντέλα VaR είναι σχεδιασμένα για την επιμέτρηση του κινδύνου αγοράς σε ομαλές συνθήκες και γίνεται η υπόθεση ότι οι ενδεχόμενες μεταβολές στους παράγοντες κινδύνου που επηρεάζουν τις ομαλές συνθήκες αγοράς θα ακολουθήσουν κανονική κατανομή.

Παρόλο που το VaR είναι ένα σημαντικό εργαλείο για τη μέτρηση του κινδύνου αγοράς, οι υποθέσεις πάνω στις οποίες βασίζεται εγείρουν συγκεκριμένους περιορισμούς.

Για τον λόγο αυτό τα πραγματικά αποτελέσματα παρακολουθούνται συστηματικά μέσω της διενέργειας ελέγχων εκ των υστέρων (back testing), ώστε να ελεγχθεί η εγκυρότητα των υποθέσεων και των παραμέτρων που χρησιμοποιήθηκαν.

Μέσο VaR ανά κατηγορία κινδύνου (εμπορικό και επενδυτικό χαρτοφυλάκιο) – Ελλάδα και Κύπρος

	2018 Μέσος όρος €εκατ.	2017 Μέσος όρος €εκατ.
Κίνδυνος Επιτοκίων ¹	35	17
Κίνδυνος Συναλλαγματικών Ισοτιμιών	1	1
Κίνδυνος Μετοχών	1	1
Συνολικό VaR	35	18

¹ Η μεταβλητότητα των επιτοκίων εφαρμόστηκε σε όλα τα χαρτοφυλάκια.

Η μεταβλητότητα του credit spread εφαρμόστηκε στις θέσεις του χαρτοφυλακίου συναλλαγών και στου διαθέσιμου-προς-πώληση χαρτοφυλακίου.

Κίνδυνος Αγοράς, Αντισυμβαλλόμενου και Ρευστότητας

Κίνδυνος πτώχευσης και υποβάθμισης στο χαρτοφυλάκιο συναλλαγών

Ως τμήμα του κινδύνου αγοράς του χαρτοφυλακίου συναλλαγών νοείται και αυτός που σχετίζεται με την πτώχευση ή την πιστωτική υποβάθμιση χρεωστικών τίτλων. Η Τράπεζα προσμετρά επιπρόσθετα κεφάλαια για τον συγκεκριμένο κίνδυνο (Incremental Risk Charge – IRC) μέσω της μεθοδολογίας Credit Var. Η εν λόγω μεθοδολογία υπολογίζει την πιθανή αρνητική μεταβολή της αγοραίας αξίας ενός χαρτοφυλακίου τίτλων που σχετίζεται με γεγονότα πτώχευσης ή υποβάθμισης, για έναν μεσοπρόθεσμο ορίζοντα (τυπικά έναν χρόνο).

Τυποποιημένη Προσέγγιση για τον Κίνδυνο της Αγοράς

Η Τράπεζα χρησιμοποιεί την Τυποποιημένη Μέθοδο για τη μέτρηση του κινδύνου αγοράς για τον υπολογισμό των κεφαλαιακών απαιτήσεων των θυγατρικών της στην Ελλάδα και των διεθνών της δραστηριοτήτων. Ο ακόλουθος πίνακας συνοψίζει τις κεφαλαιακές απαιτήσεις για τον κίνδυνο αγοράς ανά παράγοντα κινδύνου, βασισμένες στην Τυποποιημένη Μεθοδολογία στις 31.12.2018 και στις 31.12.2017:

	2018 Έκατ.	2017 Έκατ.
Γενικός κίνδυνος διαπραγματεύσιμων χρεωστικών τίτλων		1
Ειδικός κίνδυνος διαπραγματεύσιμων χρεωστικών τίτλων		
Γενικός και ειδικός κίνδυνος μετοχών	1	2
Κίνδυνος προσαρμογής πιστωτικής αποτίμησης (CVA)	6	11
Κίνδυνος Τιμών Συναλλαγματικών Ισοτιμιών	15	4
Σύνολο	22	18

Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2018 η Τράπεζα συμμετείχε στο TRIM (Targeted Review of Internal Models). Κατά τη διάρκεια του TRIM ελέγχθηκαν από τις εποπτικές αρχές όλα τα μοντέλα που χρησιμοποιούνται από την Τράπεζα για την αποτίμηση και τη διαχείριση του κινδύνου αγοράς και κινδύνου πτώχευσης και υποβάθμισης στο χαρτοφυλάκιο συναλλαγών.

Τυποποιημένη Προσέγγιση για τον πιστωτικό κίνδυνο του επενδυτικού χαρτοφυλακίου

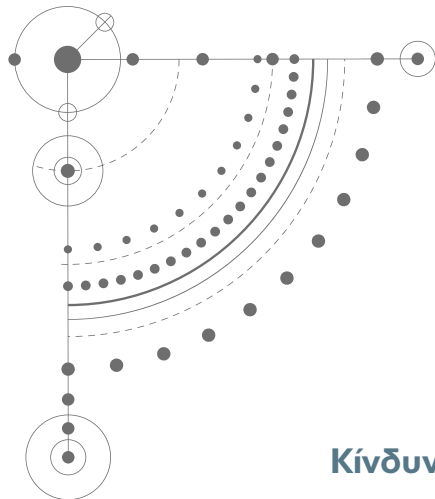
Η Τράπεζα χρησιμοποιεί την Τυποποιημένη Μέθοδο για τη μέτρηση του πιστωτικού κινδύνου του επενδυτικού χαρτοφυλακίου και τον υπολογισμό των αντίστοιχων κεφαλαιακών απαιτήσεων. Οι απαιτήσεις αυτές συνοψίζονται στον ακόλουθο πίνακα:

	2018 Έκατ.	2017 Έκατ.
Χρεωστικοί τίτλοι	57	53
Μετοχές	41	17
Σύνολο	98	70

Κίνδυνος Αντισυμβαλλόμενου

Ορισμός

Ο κίνδυνος αντισυμβαλλόμενου αναφέρεται στον κίνδυνο ο αντισυμβαλλόμενος, σε μια συναλλαγή εκτός ισολογισμού (π.χ. συναλλαγή παραγώγων), να χρεοκοπήσει πριν από τη λήξη της και η Τράπεζα να έχει αξίωση από αυτόν (η τρέχουσα αξία της συναλλαγής είναι θετική για την Τράπεζα).



Κίνδυνος Αγοράς, Αντισυμβαλλόμενου και Ρευστότητας

Παρακολούθηση Κινδύνου Αντισυμβαλλόμενου

Το τρέχον άνοιγμα στις 31.12.2018 παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

31 Δεκεμβρίου 2018					
	Τρέχον Άνοιγμα προ συμφητισμού έκκατ.	Τρέχον Άνοιγμα μετά συμφητισμού έκκατ.	Αποτέλεσμα συμφητισμού έκκατ.	Ενέχυρο που ανταλλάχθηκε έκκατ.	Συνολικό άνοιγμα μετά την εφαρμογή συμφητισμού και ανταλλαγής ενεχύρου έκκατ.
Συναλλαγές βάσει ISDA και CSA (παράγωγα)	1,777	1,252	525	96	50
Συναλλαγές βάσει GMRA (repos και reverse repos)	1,609	1,608	1	15	1,594
Άλλες συναλλαγές (παράγωγα και repos χωρίς συμβάσεις ISDA, CSA, GMRA)	67	67	-	-	67
Σύνολο	3,453	2,927	526	111	1,711

Σημειώσεις

1. Συμφητισμός και ανταλλαγή ενεχύρου εφαρμόζεται σε αντισυμβαλλόμενους μόνο για συμβόλαια ISDA, CSA και GMRA.
2. Τα Repos και reverse repos με κεντρικές τράπεζες (Τράπεζα της Ελλάδος, Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα κ.λπ.) εξαιρούνται.
3. Στον υπολογισμό ανοιγμάτων συναλλαγών κάτω από GMRA, τα haircuts λαμβάνονται υπόψη και αυξάνουν το άνοιγμα.
4. Στον υπολογισμό ανοιγμάτων συναλλαγών κάτω από CSA τα threshold & independent amounts λαμβάνονται υπόψη και αυξάνουν το άνοιγμα.
5. Στη στήλη «Ενέχυρο που ανταλλάχθηκε/πληρώθηκε» περιλαμβάνονται Έντοκα Γραμμάτια του Ελληνικού Δημοσίου που δόθηκαν ως ενέχυρα μέσω CSA signed with Public Debt Management Agency (PDMA).

Κίνδυνος Ρευστότητας

Η διαχείριση του κινδύνου ρευστότητας είναι κομβικής σημασίας για την εύρυθμη λειτουργία και την κερδοφορία ενός τραπεζικού ομίλου. Στον Όμιλο Eurobank η οργάνωση της διαχείρισης του κινδύνου ρευστότητας έχει ως εξής:

- Το Board Risk Committee έχει τη συνολική ευθύνη της χάραξης στρατηγικής διαχείρισης ρευστότητας.
- Η Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού και Παθητικού του Ομίλου (G-ALCO) έχει την ευθύνη της διαμόρφωσης και παρακολούθησης της εφαρμογής των πολιτικών ρευστότητας, καθώς και την ευθύνη της περιοδικής (μηνιαίας) παρακολούθησης της ρευστότητας του Ομίλου.
- Η Γενική Διεύθυνση Global Markets (Treasury) του Ομίλου έχει την ευθύνη της υλοποίησης της στρατηγικής ρευστότητας του Ομίλου και της καθημερινής διαχείρισης της ρευστότητας.
- Ο Τομέας Group Market and Counterparty Risk Sector έχει την ευθύνη της μέτρησης και παρακολούθησης της ρευστότητας, καθώς και τη σύνταξη των τακτικών ή έκτακτων εσωτερικών και εποπτικών αναφορών.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η Τράπεζα αποστέλλει σε ετήσια βάση το ILAAP (Internal Liquidity Adequacy Assessment Process – Εσωτερική Διαδικασία Ελέγχου της Επάρκειας για τη Ρευστότητα) στους εποπτικούς φορείς. Στο κείμενο του ILAAP περιγράφονται διεξοδικά όλα τα θέματα που αφορούν τη διαχείριση της ρευστότητας, καθώς και τα στοιχεία εκείνα που απεικονίζουν την τρέχουσα κατάσταση σχετικά με τη ρευστότητα.

Λειτουργικός Κίνδυνος

Διακυβέρνηση

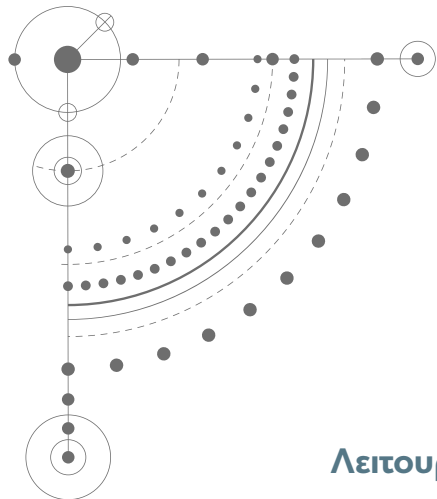
Ο λειτουργικός κίνδυνος εμπεριέχεται σε κάθε επιχειρηματική δραστηριότητα του Ομίλου. Πρωταρχικός στόχος της διαχείρισης λειτουργικών κινδύνων είναι η διασφάλιση της ακεραιότητας των εργασιών του Ομίλου και της φήμης του, περιορίζοντας τον αντίκτυπο του λειτουργικού κινδύνου. Ωστόσο, λόγω της φύσης του, ο λειτουργικός κίνδυνος είναι αδύνατον να εξαλειφθεί πλήρως. Για την καλύτερη διαχείρισή του ο Όμιλος έχει θεσπίσει ένα Πλαίσιο Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων, το οποίο καθορίζει την προσέγγισή του όσον αφορά τον εντοπισμό, την αξιολόγηση, τη διαχείριση, την παρακολούθηση και την αναφορά των λειτουργικών κινδύνων.

Η ευθύνη διακυβέρνησης για τη διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου πηγάζει από το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) μέσω της Εκτελεστικής Επιτροπής και της Ανώτερης Διοίκησης και καταλήγει στους επικεφαλής και το προσωπικό κάθε επιχειρηματικής μονάδας. Το Δ.Σ. εγκρίνει τους μηχανισμούς μέσω των οποίων ο Όμιλος διαχειρίζεται τον λειτουργικό κίνδυνο, καθορίζοντας τον τόνο και τις προσδοκίες από την κορυφή και αναθέτοντας στα επόμενα επίπεδα της ιεραρχίας. Η Επιτροπή Κινδύνων (Board Risk Committee – BRC) και η Επιτροπή Ελέγχου Ομίλου (Audit Committee – AC) παρακολουθούν το επίπεδο και το προφίλ του λειτουργικού κινδύνου, περιλαμβανομένου του ύψους των λειτουργικών ζημιών, της συχνότητας και της σοβαρότητάς τους.

Ο Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου (Group Chief Risk Officer – GCRO) είναι αρμόδιος για κάθε πρόγραμμα που σχετίζεται με τον λειτουργικό κίνδυνο και διασφαλίζει την εφαρμογή του Πλαισίου Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων. Έχει τη συνολική ευθύνη και εποπτεία των Μονάδων Λειτουργικού Κινδύνου στις χώρες όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος. Η Επιτροπή Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων είναι η εκτελεστική επιτροπή που αξιολογεί τους λειτουργικούς κινδύνους που προκύπτουν από τις δραστηριότητες του Ομίλου, διασφαλίζει ότι κάθε επιχειρηματική μονάδα διαθέτει τις κατάλληλες πολιτικές και διαδικασίες για τη διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου της και εξασφαλίζει ότι λαμβάνονται άμεσα τα απαιτούμενα διορθωτικά μέτρα όταν εντοπίζονται περιπτώσεις υψηλού κινδύνου.

Ο Τομέας Λειτουργικών Κινδύνων είναι υπεύθυνος για τον καθορισμό και την επικαιροποίηση του Πλαισίου Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων, καθώς και για την εποπτεία του λειτουργικού κινδύνου σε επίπεδο Ομίλου. Σε κάθε θυγατρική του Ομίλου λειτουργεί Μονάδα Λειτουργικού Κινδύνου, η οποία είναι υπεύθυνη για την εφαρμογή του Πλαισίου Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων. Ο Τομέας Λειτουργικών Κινδύνων είναι υπεύθυνος για:

- τον καθορισμό της μεθοδολογίας, τον προσδιορισμό, την αξιολόγηση και την αναφορά του λειτουργικού κινδύνου,
- την εφαρμογή των ρυθμιστικών απαιτήσεων και των κατευθυντήριων γραμμών του Ομίλου,
- την παρακολούθηση του επιπέδου και του προφίλ λειτουργικού κινδύνου και την υποβολή σχετικών αναφορών στην Επιτροπή Κινδύνων, και
- τον καθορισμό και την εφαρμογή της μεθοδολογίας για τον υπολογισμό κεφαλαιακών απαιτήσεων για τον λειτουργικό κίνδυνο.



Λειτουργικός Κίνδυνος

Οι επικεφαλής κάθε επιχειρηματικής μονάδας έχουν την πρωταρχική ευθύνη για την καθημερινή διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου και για τη συμμόρφωση προς τους σχετικούς μηχανισμούς ελέγχου. Για τον σκοπό αυτό κάθε επιχειρηματική μονάδα:

- εντοπίζει, αξιολογεί και παρακολουθεί τους λειτουργικούς κινδύνους της και εφαρμόζει ελέγχους και τεχνικές μετριασμού του κινδύνου,
- αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των μηχανισμών ελέγχου,
- αναφέρει όλα τα σχετικά θέματα,
- έχει πρόσβαση και χρησιμοποιεί τις μεθόδους και τα εργαλεία που καθορίζονται από τον Τομέα Λειτουργικών Κινδύνων, προκειμένου να διευκολύνει τον εντοπισμό, την αξιολόγηση και την παρακολούθηση των λειτουργικών κινδύνων.

Κάθε επιχειρηματική μονάδα έχει ορίσει έναν Αρμόδιο Λειτουργικού Κινδύνου (OpRisk Partner), που λειτουργεί ως εσωτερικός συντονιστής για τη διαχείριση των λειτουργικών κινδύνων της μονάδας του και δρα ως σύνδεσμος με την εκάστοτε Μονάδα Λειτουργικού Κινδύνου της χώρας του. Ορισμένες επιχειρηματικές μονάδες έχουν συστήσει Μονάδα/Λειτουργία Καταπολέμησης της Απάτης, συνεκτιμώντας τον κίνδυνο απάτης στον οποίο είναι εκτεθειμένες. Ο κύριος σκοπός τους είναι η διαρκής ταυτοποίηση του κινδύνου απάτης και η έγκαιρη ανάληψη όλων των απαιτούμενων ενεργειών για την αντιμετώπιση και μείωση του κινδύνου αυτού.

Πλαίσιο Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου

Το Πλαίσιο Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων του Ομίλου βασίζεται σε τέσσερα στοιχεία:

- αρχές
- διακυβέρνηση & οργάνωση
- διαδικασίες
- υποδομή

Οι διαδικασίες διαχείρισης λειτουργικού κινδύνου αποτελούνται από τον εντοπισμό και την αξιολόγηση (συμπεριλαμβανομένης της μέτρησης και της αποτίμησης) του κινδύνου, τη διαχείριση των ελεγκτικών μηχανισμών, τους μηχανισμούς μεταφοράς κινδύνου, την προετοιμασία αναφορών, καθώς και τη βελτίωση της απόδοσης. Οι διαδικασίες αυτές υποστηρίζονται από τα ακόλουθα εργαλεία και μεθόδους λειτουργικού κινδύνου:

- **Αυτοαξιολόγηση Λειτουργικών Κινδύνων & Ελέγχων (RCSA)**

Η Αυτοαξιολόγηση Λειτουργικών Κινδύνων & Ελέγχων είναι μια ομαδική μέθοδος που σκοπό έχει να εντοπίσει, να αξιολογήσει και να περιορίσει τον λειτουργικό κίνδυνο. Με αυτό τον τρόπο δημιουργείται ένα μητρώο λειτουργικών κινδύνων ανά επιχειρηματική μονάδα, το οποίο καθορίζει το περίγραμμα λειτουργικών κινδύνων (risk profile).

- **Δείκτες Λειτουργικών Κινδύνων (Key Risk Indicators – KRIs)**

Οι Δείκτες Λειτουργικών Κινδύνων είναι ενδείξεις που βασίζονται σε ιστορικά δεδομένα και στηρίζονται σε συγκεκριμένες μετρήσιμες δραστηριότητες οι οποίες καταδεικνύουν την έκθεση σε λειτουργικό κίνδυνο. Οι δείκτες είναι μετρήσιμοι και εκφράζονται ως ποσό,

ποσοστό ή αναλογία, αντιστοιχούν σε συγκεκριμένους λειτουργικούς κινδύνους και συνδέονται με την ανεκτικότητα στον κίνδυνο (risk tolerance).

- **Γεγονότα Λειτουργικού Κινδύνου (Operational Risk Events)**

Τα γεγονότα λειτουργικού κινδύνου εντοπίζονται και καταγράφονται με σκοπό την ενημέρωση της εσωτερικής βάσης δεδομένων και τη δημιουργία αναφορών.

- **Ανάλυση Σεναρίων Λειτουργικού Κινδύνου (Scenario Analysis)**

Η Ανάλυση Σεναρίων Λειτουργικού Κινδύνου αξιολογεί την έκθεση σε σημαντικούς λειτουργικούς κινδύνους μέσω της εξέτασης ακραίων αλλά εύλογων σεναρίων. Στα σενάρια λαμβάνεται υπόψη το υφιστάμενο και το προβλεπόμενο επιχειρηματικό, οικονομικό, κοινωνικό και γεωπολιτικό περιβάλλον.

- **Δημιουργία Αναφορών Λειτουργικού Κινδύνου**

Αναφορές λειτουργικού κινδύνου δημιουργούνται για εσωτερική χρήση και για εποπτικούς σκοπούς.

- **Τεχνικές Διαχείρισης και Μείωσης Λειτουργικού Κινδύνου**

Η κύρια στρατηγική που χρησιμοποιεί ο Όμιλος για τον περιορισμό της έκθεσής του στον λειτουργικό κίνδυνο είναι η διατήρηση ενός αποτελεσματικού περιβάλλοντος ελέγχου. Επιπρόσθετα, όσον αφορά τους μηχανισμούς μεταφοράς κινδύνου, η Eurobank καλύπτεται από ασφαλιστικά συμβόλαια Εγκλήματος & Επαγγελματικής Ευθύνης από την αγορά του Λονδίνου, τα οποία περιλαμβάνουν το σύνολο των δραστηριοτήτων της σε επίπεδο Ομίλου.

- **Κουλτούρα Λειτουργικού Κινδύνου**

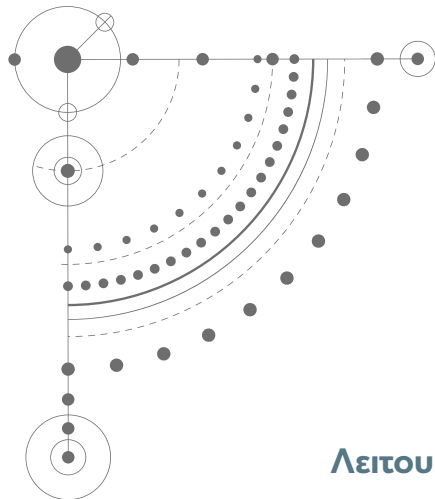
Η Κουλτούρα Λειτουργικού Κινδύνου περιλαμβάνει την ευαισθητοποίηση, τη στάση και τη συμπεριφορά των εργαζομένων κατά την ανάληψη κινδύνου, αλλά και την τήρηση των μηχανισμών ελέγχου. Ο Όμιλος επιδιώκει συνεχώς τη βελτίωση της Κουλτούρας Λειτουργικού Κινδύνου.

- **Διαχείριση Κινδύνου Απάτης (Fraud Risk)**

Η διαχείριση του κινδύνου απάτης αποτελεί μια σημαντική δέσμευση του Ομίλου, η οποία ως στόχο έχει να περιορίσει τον κίνδυνο απάτης (fraud risk) και να μειώσει τις σχετικές ζημιές.

Μέθοδος Υπολογισμού του Λειτουργικού Κινδύνου

Σύμφωνα με τις απαιτήσεις του κανονισμού για τις κεφαλαιακές απαιτήσεις (Capital Requirements Regulation EU No. 575/2013) για την εφαρμογή της Τυποποιημένης Προσέγγισης (Standardised Approach), οι επιχειρηματικές δραστηριότητες του Ομίλου έχουν χωριστεί σε οκτώ τομείς και τα ακαθάριστα λειτουργικά έσοδα υπολογίζονται για τα έτη 2016, 2017 και 2018 για κάθε τομέα. Τα ετήσια ακαθάριστα λειτουργικά έσοδα σταθμίζονται με καθορισμένους συντελεστές, ώστε να υπολογισθούν τα απαιτούμενα εποπτικά κεφάλαια ανά επιχειρηματική δραστηριότητα. Το άθροισμα των ποσών αυτών σχηματίζει τις συνολικές εποπτικές κεφαλαιακές απαιτήσεις του Πυλώνα 1 για τον λειτουργικό κίνδυνο. Κατά την 31/12/2018 το σχετικό ποσό για τον λειτουργικό κίνδυνο ανήλθε σε €254 εκατ.



Λειτουργικός Κίνδυνος

Τομέας Επικύρωσης και Διαχείρισης Υποδειγμάτων Ομίλου

Ο Τομέας Επικύρωσης και Διαχείρισης Υποδειγμάτων Ομίλου ιδρύθηκε τον Σεπτέμβριο του 2018, έχοντας ως κύριες αρμοδιότητες:

- Τον καθορισμό ενός πλαισίου διαχείρισης και επικύρωσης υποδειγμάτων για τον Όμιλο.
- Τον ανεξάρτητο έλεγχο και την επικύρωση της τεχνικής και λειτουργικής πληρότητας όλων των υποδειγμάτων και των παραμέτρων αυτών που χρησιμοποιούνται από την Τράπεζα και τις θυγατρικές της, και της συμμόρφωσής τους με τις διεθνείς πρακτικές και τις προδιαγραφές που τίθενται από τις εποπτικές αρχές.

Οι λειτουργίες Διαχείρισης Υποδειγμάτων περιλαμβάνουν την καταγραφή των υποδειγμάτων, του τρόπου λειτουργίας τους και των υπεύθυνων ατόμων/μονάδων, καθώς και την ενσωμάτωση των εποπτικών απαιτήσεων και των διεθνών πρακτικών στις πολιτικές υποδειγμάτων του Ομίλου.

Οι λειτουργίες Επικύρωσης Υποδειγμάτων περιλαμβάνουν τη διενέργεια μελετών και ελέγχων και σύνταξη αναφορών σχετικά με την καταλληλότητα, τη διακριτή ικανότητα και τη σταθερότητα των υποδειγμάτων, την περιοδική παρουσίαση των αποτελεσμάτων στη Διοίκηση, την υποβολή στη Διοίκηση προς έγκριση προτάσεων για τυχόν βελτιώσεις στα εν λόγω υποδείγματα, καθώς και τη συμμετοχή στη διαδικασία έγκρισης νέων υποδειγμάτων.

Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού και Λειτουργιών Ομίλου

Για την αποτελεσματικότερη υποστήριξη των θεμάτων που άπτονται της χάραξης της στρατηγικής διαχείρισης κινδύνων του Ομίλου συστάθηκε τον Σεπτέμβριο του 2018 ανεξάρτητη μονάδα εντός της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Κινδύνων με διπλή γραμμή αναφοράς στον Γενικό Διευθυντή και τον Senior Advisor της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου.

Οι βασικές αρμοδιότητες της νεοσύστατης Μονάδας είναι οι εξής:

- Η προετοιμασία και υποστήριξη για τη διαμόρφωση της εκάστοτε Στρατηγικής Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου καθώς και η παρακολούθηση της τήρησης αυτής.
- Η συνεχής παρακολούθηση και αξιολόγηση σημαντικών τεχνολογικών, νομικών, ρυθμιστικών ή άλλων εξελίξεων και τάσεων οι οποίες ενδέχεται να έχουν επίπτωση στη Στρατηγική Διαχείριση Κινδύνων του Ομίλου.
- Η διαχείριση, ο συντονισμός και η υλοποίηση μεγάλων στρατηγικών έργων την ευθύνη των οποίων έχει κυρίως η Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου, καθώς επίσης και ο συντονισμός της συμμετοχής των επιμέρους μονάδων της Γενικής Διεύθυνσης σε έργα την ευθύνη των οποίων έχουν κυρίως άλλες μονάδες της Τράπεζας.
- Η συμμετοχή στην επικαιροποίηση των Πολιτικών και Διαδικασιών της Γενικής Διεύθυνσης, στο πλαίσιο συμμόρφωσής τους με την εκάστοτε Στρατηγική της Γενικής Διεύθυνσης.
- Ο συντονισμός θεμάτων που σχετίζονται με τη λειτουργία της Γενικής Διεύθυνσης.

Ενιαίος Εποπτικός Μηχανισμός και Ενιαίος Μηχανισμός Εξυγίανσης

Ο Ενιαίος Εποπτικός Μηχανισμός (ΕΕΜ) είναι το σύστημα τραπεζικής εποπτείας στην Ευρώπη, το οποίο περιλαμβάνει την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) και τις εθνικές εποπτικές αρχές των συμμετεχουσών χωρών. Οι βασικοί σκοποί του είναι:

- η διαφύλαξη της ασφάλειας και της ευρωστίας του ευρωπαϊκού τραπεζικού συστήματος,
- η ενίσχυση της χρηματοπιστωτικής ολοκλήρωσης και σταθερότητας και
- η διασφάλιση συνεπούς εποπτείας.

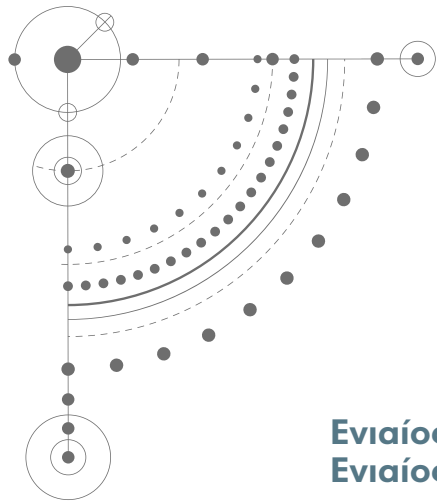
Η ΕΚΤ, ως ανεξάρτητο όργανο της Ε.Ε., συντονίζει την τραπεζική εποπτεία από ευρωπαϊκή προοπτική:

- θεσπίζοντας κοινή προσέγγιση σε ό,τι αφορά την καθημερινή εποπτεία των πιστωτικών ιδρυμάτων,
- προβαίνοντας σε εναρμονισμένες εποπτικές ενέργειες και λαμβάνοντας διορθωτικά μέτρα,
- διασφαλίζοντας τη συνεπή εφαρμογή κανονισμών και πολιτικών εποπτείας.

Η ΕΚΤ, σε συνεργασία με τις εθνικές εποπτικές αρχές, είναι υπεύνη να διασφαλίζει ότι η ευρωπαϊκή τραπεζική εποπτεία είναι αποτελεσματική και συνεπής. Οι αρμοδιότητες της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας περιλαμβάνουν:

- τη διενέργεια εποπτικών ελέγχων, επιτόπιων επιθεωρήσεων και ερευνών,
- τη χορήγηση ή την ανάκληση αδειών λειτουργίας τραπεζών,
- την αξιολόγηση της απόκτησης και της διάθεσης ειδικών συμμετοχών από τις τράπεζες,
- τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τους κανόνες προληπτικής εποπτείας της Ε.Ε.
- τον καθορισμό αυστηρότερων κεφαλαιακών απαιτήσεων (π.χ. «κεφαλαιακά αποθέματα ασφαλείας») προκειμένου να αντιμετωπίζονται τυχόν χρηματοοικονομικοί κίνδυνοι.

Ο ΕΕΜ αποτελεί έναν από τους δύο πυλώνες της τραπεζικής ένωσης της Ε.Ε. Ο δεύτερος πυλώνας είναι ο Ενιαίος Μηχανισμός Εξυγίανσης (ΕΜΕ), βασικός σκοπός του οποίου είναι η διασφάλιση της εύρυθμης εξυγίανσης των προβληματικών τραπεζών, με τις ελάχιστες δυνατές επιπτώσεις στην πραγματική οικονομία και τα δημόσια οικονομικά των συμμετεχόντων κρατών-μελών της Ε.Ε. Ο ΕΜΕ συνίσταται από το Ενιαίο Συμβούλιο Εξυγίανσης (ΕΣΕ), το οποίο αποτελεί την αρχή εξυγίανσης για σημαντικές τράπεζες και άλλους διασυννοριακούς ομίλους εντός της τραπεζικής ένωσης, και από τις εθνικές αρχές εξυγίανσης. Ως εποπτική αρχή, η ΕΚΤ διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στη λήψη απόφασης για το αν μια τράπεζα τελεί υπό πτώχευση ή αν είναι αντιμέτωπη με τέτοιο ενδεχόμενο.



Ενιαίος Εποπτικός Μηχανισμός και Ενιαίος Μηχανισμός Εξυγίανσης

Τα κύρια καθήκοντα του Ενιαίου Συμβουλίου Εξυγίανσης είναι:

- η θέσπιση τυποποιημένων κανόνων και διαδικασιών για την εξυγίανση πιστωτικών ιδρυμάτων,
- η λήψη αποφάσεων εξυγίανσης εντός της τραπεζικής ένωσης σύμφωνα με τυποποιημένη διαδικασία,
- η θέσπιση αξιόπιστων και εφαρμόσιμων ρυθμίσεων για την εξυγίανση,
- η εξάλειψη των εμποδίων στην εξυγίανση των τραπεζών, ώστε να καταστεί ασφαλέστερο το τραπεζικό σύστημα στην Ευρώπη,
- η ελαχιστοποίηση του κόστους εξυγίανσης και η αποτροπή της απομείωσης της αξίας, εκτός αν αυτό είναι αναγκαίο για την επίτευξη των στόχων της εξυγίανσης,
- η παροχή ουσιαστικών οφελών στους φορολογουμένους, στις τράπεζες και τους καταθέτες,
- η προώθηση της δημοσιονομικής και οικονομικής σταθερότητας της Ε.Ε.

Στο πλαίσιο αυτό έχει θεσπιστεί «ενιαίο εγχειρίδιο κανόνων», στο οποίο καθορίζονται νομικά και διοικητικά πρότυπα για την πιο αποτελεσματική ρύθμιση, εποπτεία και διαχείριση του χρηματοπιστωτικού τομέα σε όλες τις χώρες της Ε.Ε. Οι κανόνες αφορούν μεταξύ άλλων τις κεφαλαιακές απαιτήσεις, τις διαδικασίες ανάκαμψης και εξυγίανσης, καθώς και ένα σύστημα εναρμονισμένων εθνικών σχημάτων εγγύησης των καταθέσεων.

Με γνώμονα την ανταπόκρισή της στις αυξημένες απαιτήσεις των εποπτικών αρχών, η Τράπεζα έχει συστήσει τη Διεύθυνση Εποπτικών Σχέσεων και Σχεδιασμού Εξυγίανσης (Supervisory Relations and Resolution Planning Division), η οποία έχει συντονιστικό και εποπτικό ρόλο σε πρωτοβουλίες και έργα που σχετίζονται με το θεσμικό πλαίσιο του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού και του Ενιαίου Μηχανισμού Εξυγίανσης, και αποτελεί κεντρικό σημείο αναφοράς για αιτήματα των ρυθμιστικών και εποπτικών αρχών. Ως εκ τούτου καθίσταται βασικός σύνδεσμος με σκοπό την ενίσχυση των σχέσεων με τις εποπτικές αρχές και την έγκαιρη ανταπόκριση της Τράπεζας στις εποπτικές απαιτήσεις.

Ο επικεφαλής της Διεύθυνσης αναφέρεται στον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου (Group CRO) και στον Γενικό Διευθυντή Οικονομικών Υπηρεσιών του Ομίλου (Group CFO). Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, η Διεύθυνση συνεργάζεται στενά με όλους τους Τομείς του Ομίλου που υπάγονται στον Group CRO και στον Group CFO, καθώς επίσης με τη Γενική Διεύθυνση Στρατηγικής του Ομίλου και τις θυγατρικές τράπεζες του Ομίλου στο εξωτερικό.

Οι βασικότερες αρμοδιότητες της Διεύθυνσης Εποπτικών Σχέσεων και Σχεδιασμού Εξυγίανσης είναι οι εξής:

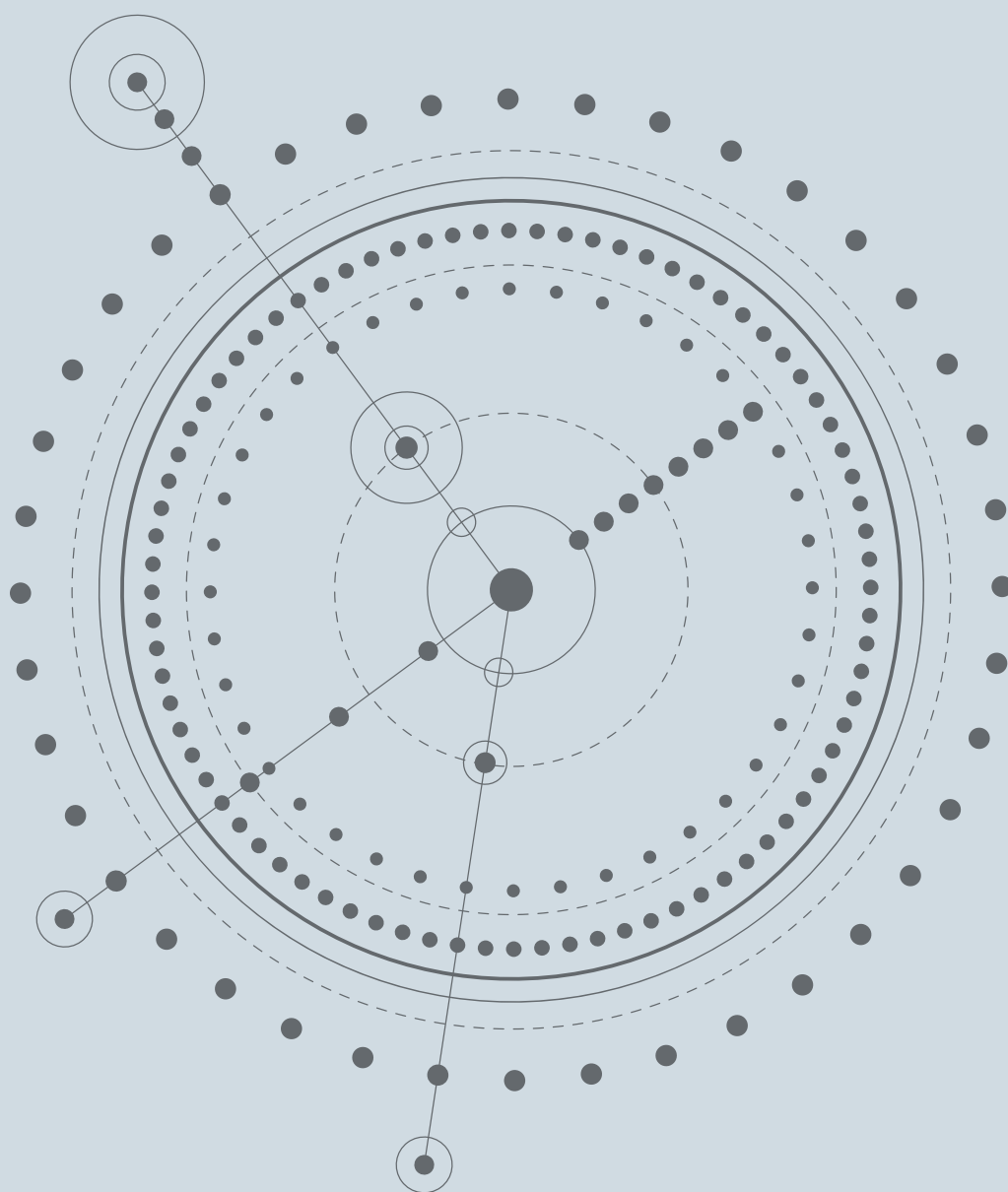
- η ενίσχυση των σχέσεων με τις εποπτικές αρχές και η διασφάλιση της έγκαιρης και αποτελεσματικής ανταπόκρισης της Τράπεζας στις εποπτικές απαιτήσεις (ΕΚΤ, ΤτΕ, ΕΣΕ),
- η παρακολούθηση του εποπτικού πλαισίου και των σχετικών οδηγιών, κειμένων προς διαβούλευση, ανακοινώσεων κ.λπ. που εκδίδονται από τον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό, τον Ενιαίο Μηχανισμό Εξυγίανσης και την Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (European Banking

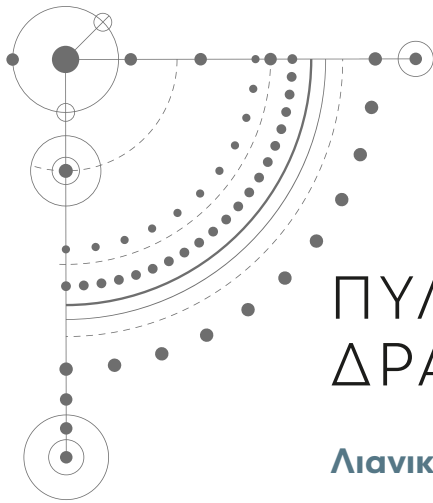
Authority), και η αξιολόγηση των επιπτώσεών τους στην Τράπεζα,

- η έγκαιρη αναγνώριση των εποπτικών απαιτήσεων με τις οποίες θα πρέπει να συμμορφωθεί η Τράπεζα, η ενημέρωση της Διοίκησης και η άμεση υποστήριξη του Group CRO και του Group CFO στο πλαίσιο ευθυγράμμισης της επιχειρηματικής στρατηγικής με τις εποπτικές απαιτήσεις,
- ο σχεδιασμός και ο συντονισμός υλοποίησης των ενεργειών που απαιτούνται από το ΕΣΕ,
- η εσωτερική οργάνωση και η διαχείριση της υλοποίησης έργων/αναφορών που σχετίζονται με εποπτικές απαιτήσεις, όπως π.χ.:
 - η Εσωτερική Διαδικασία Αξιολόγησης Κεφαλαιακής Επάρκειας,
 - το Σχέδιο Ανάκαμψης,
 - το Πλαίσιο Διάθεσης για Ανάλυση Κινδύνων,
 - η Στρατηγική Διαχείρισης Κινδύνων και Κεφαλαίου,
 - οι Ασκήσεις Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων,
 - τα απαιτούμενα από το ΕΣΕ στοιχεία.



ΠΥΛΩΝΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ





ΠΥΛΩΝΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ

Λιανική Τραπεζική

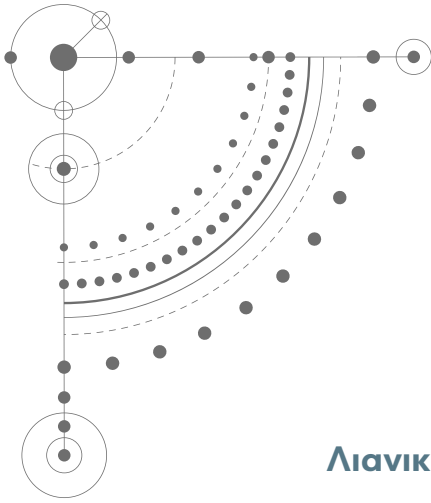
Το 2018 αποτέλεσε μια σημαντική και κυρίως κερδοφόρα χρονιά για τη Λιανική Τραπεζική, με μια σειρά από αξιοσημείωτες επιτυχίες που έχουν στηριχθεί στη συνεργασία, την ομαδικότητα, την προσήλωση στους στόχους και τον επαγγελματισμό των στελεχών της. Μέσα σε ένα δυναμικό οικονομικό περιβάλλον με μεταβαλλόμενες χρηματοοικονομικές συνθήκες, η Λιανική Τραπεζική, έχοντας πάντα στο επίκεντρο τις ανάγκες των πελατών της και με στόχο τη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης και αμοιβαίου οφέλους:

- Πέτυχε αύξηση του μεριδίου αγοράς σχεδόν σε όλα τα προϊόντα όπως στο μερίδιο καταθέσεων των επιχειρήσεων και των νοικοκυριών, σε αυτό των Αμοιβαίων Κεφαλαίων, των Στεγαστικών & Καταναλωτικών Δανείων και των Πιστωτικών Καρτών.
- Εδραίωσε στο Δίκτυο Καταστημάτων της το νέο μοντέλο διοίκησης και λειτουργίας, με προτεραιότητα στον πελάτη και τις ανάγκες του, επιτυγχάνοντας μεγάλη αύξηση της παραγωγικότητας σε όλα τα μετρήσιμα μεγέθη. Εστίασε στην ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των Personal Banking & Business Banking πελατών και ταυτόχρονα απλοποίησε την καθημερινότητα με την ένταξη ψηφιακών υπηρεσιών και αυτοματοποιημένων διαδικασιών, με σκοπό τη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας των πελατών όσο και των στελεχών του καταστήματος.
- Μέσω του Business Banking απευθύνθηκε, για άλλη μια χρονιά, στη ραχοκοκαλιά της επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα, με ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο συμβουλευτικής, επιδιώκοντας τόσο την εμπάθυνση της σχέσης με τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, όσο και τη στόχευση σε επιχειρήσεις με μεγαλύτερο κύκλο εργασιών (άνω του €1 εκατ.). Το 2018 το Business Banking πέτυχε το μεγαλύτερο ποσό νέων εκταμιεύσεων της τελευταίας οκταετίας, βοηθώντας στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων και στον εξωστρεφή τους προσανατολισμό.
- Στήριξε για 8η συνεχή χρονιά τον βραχίονα της ελληνικής οικονομίας, τον Τουρισμό, με το πρόγραμμα Business Banking Τουρισμός, προσφέροντας αναβαθμισμένα προνόμια τραπεζικών και μη υπηρεσιών και καλύπτοντας κατ' αυτό τον τρόπο το μεγαλύτερο φάσμα των αναγκών των επιχειρήσεων του κλάδου.
- Απευθύνθηκε για 2η χρονιά στους αγρότες και τις αγροτικές επιχειρήσεις της χώρας με το πρόγραμμα Business Banking Αγροτικός Τομέας, ώστε να αντεπεξέλθουν στις ιδιαίτερες συνθήκες του κλάδου, προνοώντας για τις ανάγκες τους, την εποχικότητα των εργασιών τους και τους αστάθμητους παράγοντες που αντιμετωπίζουν, με σταθερότητα και ευελιξία.
- Στήριξε τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και τη νεανική επιχειρηματικότητα, με τη συνεργασία της AFI και την υποστήριξη του EIF, για την παροχή μικροπιστώσεων.
- Εδραίωσε την πρωτοποριακή υπηρεσία v-Banking, η οποία με απόλυτα καινοτόμο τρόπο για την Ελλάδα παρέχει προσωπική εξυπηρέτηση σε Μικρές και Μεσαίες Επιχειρήσεις, ώστε να πραγματοποιούν πληθώρα τραπεζικών συναλλαγών μέσω της τεχνολογίας από τον χώρο τους.

- Για άλλη μια χρονιά, πιστή στο μακροβιότερο πρόγραμμα για τους affluent πελάτες στην ελληνική τραπεζική αγορά, παρέμεινε προσηλωμένη στην παροχή υψηλού επιπέδου προσωπικής εξυπηρέτησης στους Personal Banking πελάτες στοχεύοντας στη δημιουργία επωφελών και μακροχρόνιων σχέσεων συνεργασίας μαζί τους.
- Στάθηκε δίπλα στους ιδιώτες προσφέροντας ολοκληρωμένες λύσεις για την καθημερινότητα των μισθωτών, των συνταξιούχων και των νέων ηλικιακά πελατών της, ενώ διέυρυνε περαιτέρω το πρόγραμμα επιβράβευσης Επιστροφή με τη συμμετοχή άνω των 8.500 συνεργαζόμενων εμπορικών επιχειρήσεων από όλους τους κλάδους, δίνοντας την ευκαιρία στους πελάτες να έχουν όφελος από τη συγκέντρωση ακόμη περισσότερων ευρώ Επιστροφή στις αγορές τους.
- Στήριξε όλους τους δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην εξυπηρέτηση των οφειλών τους, αντιμετωπίζοντας την κάθε περίπτωση με ευαισθησία και σεβασμό, ώστε να προκύψει η βέλτιστη βιώσιμη λύση.
- Υλοποίησε ένα φιλόδοξο πρόγραμμα απλοποίησης και ανασχεδιασμού των λειτουργιών της, εφαρμόζοντας πάνω από 60 έργα (LEAN), που απώτερο στόχο έχουν τη μείωση του κόστους, την αύξηση της παραγωγικότητας καθώς και την εστίαση στον χρόνο ενασχόλησης των στελεχών της με τους υψηλής αξίας πελάτες.
- Ενίσχυσε αριθμητικά το αποτύπωμά της μέσω των ATM σε όλη τη χώρα.
- Πέτυχε υψηλή κερδοφορία προερχόμενη από αύξηση εσόδων και προμηθειών, καθώς και από όλα τα παραπάνω.

Όλες οι παραπάνω προσπάθειες επιβραβεύθηκαν περαιτέρω με διακρίσεις από έγκριτους φορείς. Για 5η συνεχή χρονιά έλαβε το βραβείο Best Retail Bank και βραβεύτηκε με το βραβείο Best Savings Bank. Το v-Banking βραβεύτηκε ως Προϊόν της Χρονιάς, συγκέντρωσε 14 βραβεύσεις για το πρόγραμμα επιβράβευσης Επιστροφή, απέσπασε βραβεία για το πρόγραμμα Business Banking Τουρισμός, ενώ τέλος απέσπασε το 1ο βραβείο στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης, στην κατηγορία «Επαγγελματίας της Χρονιάς». Αυτές οι αναγνωρίσεις αποδίδουν μόνο ένα μέρος από όσα κατόρθωσε η Λιανική Τραπεζική χάρη στην οργάνωση, το σχέδιο, την πειθαρχία, τον συντονισμό, αλλά και το πάθος, τη θέληση για επιτυχία, την ανάγκη για κατάκτηση της αγοράς.

Με αυτά τα εφόδια η Λιανική Τραπεζική της Eurobank, με οδηγό την εμπιστοσύνη, την κατανόηση, τον δυναμισμό, την καινοτομία, τη συνεργασία, το σύνολο των αξιών που πρεσβεύει και υπηρετεί, θα συνθέσει σταδιακά την εικόνα που θα διαθέτει όλα τα συγκριτικά πλεονεκτήματα προκειμένου να διαδραματίσει ουσιαστικό ρόλο στις προσπάθειες ανάκαμψης της κοινωνίας και των ελληνικών νοικοκυριών, πάντα με προτεραιότητα στον πελάτη.



Λιανική Τραπεζική

Δίκτυα Καταστημάτων

Το 2018 ενισχύθηκε το πελατοκεντρικό μοντέλο της Λιανικής Τραπεζικής, το οποίο εστιάζει στην εξυπηρέτηση εξειδικευμένων αναγκών των πελατών προσφέροντας ανταγωνιστικές και εξατομικευμένες λύσεις, που μπορούν να παράγουν αφενός μεν αξία για τους πελάτες και αφετέρου δε έσοδα για την Τράπεζα.

Το Δίκτυο Καταστημάτων της Τράπεζας στο τέλος του έτους αριθμούσε συνολικά 350 Καταστήματα (Eurobank και Δικτύου Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο). Στο πλαίσιο ενδυνάμωσης της ποιοτικής εξυπηρέτησης των πελατών:

- Η Τράπεζα για ακόμα μια χρονιά επένδυσε στην κατάρτιση των στελεχών των καταστημάτων με εξειδικευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα.
- Υλοποίησε επικοινωνιακές ενέργειες ενημέρωσης και προσφορών προς τους πελάτες για προτροπή χρήσης των εναλλακτικών δικτύων εξυπηρέτησης για τις βασικές τους συναλλαγές, έτσι ώστε να μπορούν με μεγαλύτερη ευκολία να εξυπηρετηθούν από τα στελέχη του καταστήματος σύνθετες υποθέσεις και να τους δοθεί μεγαλύτερη δυνατότητα για παροχή συμβουλευτικής.

Το νέο μοντέλο διοίκησης, με προτεραιότητα στον πελάτη και τις ανάγκες του, εδραιώθηκε. Τα καταστήματα της Περιφερειακής Αγοράς εξυπηρετούν όλους τους ιδιώτες πελάτες, ενώ παράλληλα στα καταστήματα Έδρας στεγάζονται οι εξειδικευμένοι σύμβουλοι που εξυπηρετούν τους πελάτες Personal Banking και Business Banking (ελεύθεροι επαγγελματίες και μικρομεσαίες επιχειρήσεις) υιοθετώντας την πρακτική των προγραμματισμένων συναντήσεων/ραντεβού με πελάτες υψηλής αξίας, με σκοπό τη διατήρηση αλλά και την περαιτέρω ανάπτυξή τους.

Με στόχο τη βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών υιοθετήθηκε ρόλος που υποδέχεται/καλωσορίζει τον πελάτη στο κατάστημα και τον βοηθά/εκπαιδεύει στη χρήση των ψηφιακών μέσων συναλλαγών.

Ήταν η χρονιά που το Δίκτυο Καταστημάτων οδηγήθηκε στην paperless εποχή, ενώ επετεύχθη σημαντικού πλήθους αυτοματοποίηση διαδικασιών, με σκοπό την εξοικονόμηση χρόνου στα στελέχη του Δικτύου για ανάπτυξη του πελατολογίου αλλά και για βελτίωση της συνολικής εμπειρίας του πελάτη με την Τράπεζα.

Εφαρμόστηκε η νέα λειτουργικότητα NEMO Q, που αφορά τη διαχείριση της αναμονής πελατών αναφορικά με την εξυπηρέτηση των ταμειακών τους συναλλαγών, με την έκδοση εισιτηρίου σειράς αναμονής και δίνοντας προτεραιότητα σύμφωνα με τον βαθμό συνεργασίας του πελάτη με την Τράπεζα.

Στο πλαίσιο της ευρείας αναμόρφωσης του Δικτύου Καταστημάτων της Τράπεζας εγκαταστάθηκαν τα νέα καταστήματα στην Εκάλη, την Κεφαλονιά, τη Μυτιλήνη, την Έδεσσα και ένα υποκατάστημα εντός του Metropolitan Hospital. Η λειτουργία των νέων καταστημάτων υπηρετεί τη στρατηγική της Τράπεζας για ουσιαστική υποστήριξη των πελατών και ενισχύει την αμφίδρομη σχέση με την τοπική κοινωνία.

Το 2018 παρατηρήθηκε αισθητή βελτίωση του δείκτη Net Promoter Score (NPS) του Δικτύου Καταστημάτων ως καναλιού, δείκτη που αναδεικνύει την πρόθεση σύστασης της Τράπεζας, επιβεβαιώνοντας πως όλες οι παραπάνω ενέργειες εστιάζουν στην ικανοποίηση του πελάτη και τη βελτίωση της συνολικής του εμπειρίας του με την Τράπεζα, με αποτέλεσμα να θέλει να τη συστήσει σε φίλους και συγγενείς.

Για 2η χρονιά το σύνολο του Δικτύου Καταστημάτων συμμετείχε ενεργά στον εορτασμό της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών, με μια σειρά από δράσεις για τους πελάτες καθώς και με επισκέψεις στελεχών της ανώτατης διοίκησης στα καταστήματα. Η Εθνική Εβδομάδα διοργανώνεται υπό την αιγίδα του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ). Η παγκόσμια αυτή γιορτή, στην οποία συμμετέχουν περισσότερες από 60 χώρες σε όλο τον κόσμο, χιλιάδες επιχειρήσεις κάθε κλάδου, δημόσιοι οργανισμοί και εκπαιδευτικά ιδρύματα, αναδεικνύει τον ζωτικό ρόλο της ποιοτικής εξυπηρέτησης στη λειτουργία και την ανάπτυξη ενός Οργανισμού.

Η Eurobank γιόρτασε τη διαχρονική αξία της Αποταμίευσης και φέτος, 31 Οκτωβρίου, μέσα από το Δίκτυο Καταστημάτων της. Στο πλαίσιο της Παγκόσμιας Ημέρας Αποταμίευσης, Διευθυντές των Καταστημάτων από όλη την Ελλάδα επισκέφθηκαν 200 δημοτικά σχολεία, μοίρασαν κουμπάρδες και ενημέρωσαν τα παιδιά για τη σημασία της αποταμίευσης, που αποτέλεσε στήριγμα για πολλές γενιές Ελλήνων.

Δίκτυο Καταστημάτων Ελληνικών Ταχυδρομείων

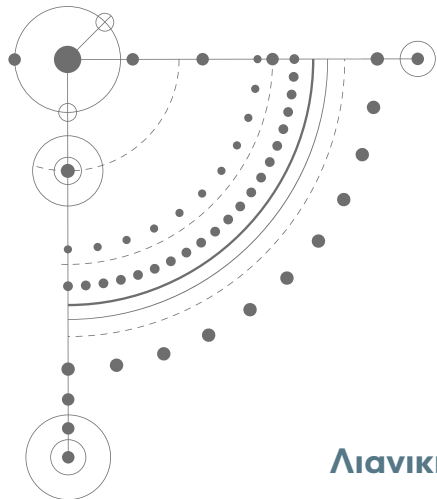
Η Τράπεζα διατηρεί αποκλειστική σχέση συνεργασίας με τα Ελληνικά Ταχυδρομεία, παρέχοντας τη δυνατότητα στους πελάτες της να εξυπηρετούνται μέσα από το δίκτυο των ΕΛΤΑ για τη διενέργεια βασικών τραπεζικών συναλλαγών. Με περισσότερα από 650 καταστήματα και 108 ΑΤΜ, το δίκτυο των ΕΛΤΑ παρέχει διευρυμένη κάλυψη στην Ελλάδα, τόσο σε αστικές όσο και στις πιο απομακρυσμένες περιοχές με περιορισμένη ή καθόλου παρουσία τραπεζικών ιδρυμάτων.

Το 2018 η Τράπεζα εστίασε στην ενίσχυση των λειτουργιών των τραπεζικών υπηρεσιών στο Δίκτυο Καταστημάτων ΕΛΤΑ, δίνοντας ιδιαίτερη βαρύτητα σε γεωγραφικές περιοχές που παρουσιάζουν δυναμική και προοπτικές ανάπτυξης. Σε στενή συνεργασία με τη Διοίκηση των ΕΛΤΑ, η Τράπεζα, με τον συντονισμό της Διεύθυνσής της που έχει αναλάβει την αμοιβαία ενδυνάμωση της σχέσης μεταξύ των δύο οργανισμών, συνέχισε και το 2018 την προώθηση απλών αποταμιευτικών και καταθετικών προϊόντων, ενώ συνέχισε να υποστηρίζει τη δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών χωρίς χρήση μετρητών μέσω POS.

Καταθετικές και Αποταμιευτικές Λύσεις

Η προσέλκυση καταθέσεων είναι μια από τις κύριες προτεραιότητες της Τράπεζας. Οι καταθέσεις των πελατών του Ομίλου ανήλθαν στα €39,1 δισ. στις 31.12.2018, συγκριτικά με €33,8 δισ. στις 31.12.2017, επιτυγχάνοντας τη μεγαλύτερη αύξηση μεριδίου ιστορικά σε ετήσια βάση.

Η Τράπεζα προσφέρει μια ολοκληρωμένη γκάμα καταθετικών προϊόντων, που περιλαμβάνει λογαριασμούς για καθημερινές συναλλαγές, αποταμιευτικούς λογαριασμούς καθώς και προθεσμιακές καταθέσεις σε συνδυασμό με ειδικά προνόμια και προγράμματα ανταμοιβής. Το 2018, συνεχίζοντας την πελατοκεντρική της προσέγγιση και με επίκεντρο τις ανάγκες των πελατών της, παρείχε στους πελάτες της τη δυνατότητα να αποκτήσουν επιπλέον οφέλη μέσω του προγράμματος επιβράβευσης Επιστροφή. Ταυτόχρονα, ο Όμιλος στοχεύοντας να υποστηρίξει επαγγελματίες και επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον Τουρισμό, δημιούργησε ένα ειδικό



Λιανική Τραπεζική

πακέτο προσφοράς για τουριστικές επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα, με σκοπό να ενισχύσουν την απόδοση των διαθεσίμων τους και να επιβραβευθεί η επιλογή της Eurobank ως κύριας τράπεζας.

Στηρίζοντας ενεργά την αποταμιευτική προσπάθεια των ελληνικών νοικοκυριών, η Τράπεζα διαθέτει πλέον τα προϊόντα Αποταμιεύω ΤΤ και Μεγαλώνω ΤΤ και μέσω των καταστημάτων Eurobank. Τα προϊόντα αυτά μπορούν να καλύψουν τις αποταμιευτικές ανάγκες κάθε μέλους της οικογένειας, ανάλογα με το στάδιο ζωής του. Το 2018 περισσότεροι από 670.000 πελάτες είναι κάτοχοι του λογαριασμού Μεγάλο Ταμιευτήριο. 170.000 παιδιά είναι ήδη κάτοχοι του αποταμιευτικού λογαριασμού Μεγαλώνω ΤΤ και έχουν το δικαίωμα να συμμετέχουν σε κληρώσεις ενισχύοντας επιπλέον τις αποταμιεύσεις τους με έπαθλο τον διπλασιασμό του υπολοίπου του λογαριασμού τους έως του ποσού των €50.000.

Επίσης, συνέχισε τη διάθεση των καταθετικών προϊόντων και μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-Banking). Πιο συγκεκριμένα:

- Η προθεσμιακή κατάθεση Προθεσμιακή για Όλους Live με Έπιστροφή προσφέρει προνομιακή απόδοση συνδυάζοντας τόκους και επιβράβευση με ευρώ Έπιστροφή, τα οποία μπορεί να εξαργυρώσει ο πελάτης με χρήση κάρτας που συμμετέχει στο Πρόγραμμα Επιβράβευσης Κατόχων Καρτών Eurobank Έπιστροφή σε πάνω από 8.500 επιχειρήσεις που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα.
- Η προώθηση του Live λογαριασμού με προνομιακό επιτόκιο 0,50% για ποσά άνω των €3.000.

Τέλος, η Eurobank στο πλαίσιο της νέας συνεργασίας της με την αεροπορική εταιρία Aegean Airlines δημιούργησε την Προθεσμιακή Κατάθεση Ταξιδεύω, προϊόν που συνδυάζει την προσφορά επιτοκίου και την επιβράβευση με αεροπορικά εισιτήρια από το δίκτυο της Aegean Airlines και της Olympic Air.

Στεγαστική και Καταναλωτική Πίστη

Παρά την παρατεταμένη δυσμενή οικονομική συγκυρία, η Τράπεζα κατόρθωσε για άλλη μία χρονιά να αυξήσει τις νέες χορηγήσεις σε όλες τις κατηγορίες δανειακών προϊόντων προς ιδιώτες, ενώ διατήρησε την ηγετική της θέση στον τομέα της Στεγαστικής Πίστης. Το 2018 σημειώθηκε αύξηση των νέων εκταμιεύσεων για στεγαστικά δάνεια κατά 23% σε σχέση με το προηγούμενο έτος, ενώ παράλληλα η Τράπεζα συνέχισε να συνεισφέρει στον τομέα των πράσινων δανείων κατοικίας, μέσω του Νέου Προγράμματος Εξοικονόμηση Κατ' Οίκον II. Συνολικά, το χαρτοφυλάκιο της Στεγαστικής Πίστης της Τράπεζας στην Ελλάδα ανήλθε σε €14,87 δισ.

Στον τομέα της Καταναλωτικής Πίστης, οι εκταμιεύσεις των τοκοχρεωλυτικών καταναλωτικών δανείων ανήλθαν στα €39 εκατ. σημειώνοντας συνολική αύξηση κατά 9% έναντι του 2017, με προϊόν αιχμής το Προσωπικό Δάνειο Μισθοδοσίας, το οποίο παρουσίασε αύξηση 27,5% έναντι του προηγούμενου έτους, συμμετέχοντας κατά 70% στις συνολικές εκταμιεύσεις. Αύξηση παρουσίασαν επίσης οι εκταμιεύσεις δανείων αυτοκινήτων, οι οποίες ανήλθαν το 2018 σε €120 εκατ., αυξημένες κατά 6% σε σχέση με το 2017. Καθοριστικό ρόλο σε αυτή την αύξηση έχει η αγορά του καινούργιου αυτοκινήτου κατέχοντας το μεγαλύτερο μερίδιο της παραγωγής, με νέες χορηγήσεις ύψους €92,5 εκατ., αυξημένες κατά 14% σε σχέση με το 2017. Το χαρτοφυλάκιο των

καταναλωτικών δανείων της Τράπεζας στην Ελλάδα ανήλθε σε €3,2 δισ., συμπεριλαμβανομένων και των υπόλοιπων πιστωτικών καρτών.

Πιστωτικές και Χρεωστικές Κάρτες

Με στόχο η Τράπεζα να παραμείνει ως η 1η επιλογή του πελάτη στις καθημερινές του συναλλαγές, σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε σειρά εξατομικευμένων ενεργειών προκειμένου ο πελάτης να επωφελείται για τις καθημερινές του συναλλαγές μέσω της χρήσης καρτών.

Ως αποτέλεσμα, οι χρεωστικές κάρτες της Τράπεζας παρουσίασαν αύξηση κατά 27% (σε σχέση με το 2017) στις αγορές μέσω POS, φτάνοντας σε νέα ιστορικά υψηλά χρήσης, τόσο σε αριθμό συναλλαγών, όσο και σε συνολική αξία αγορών.

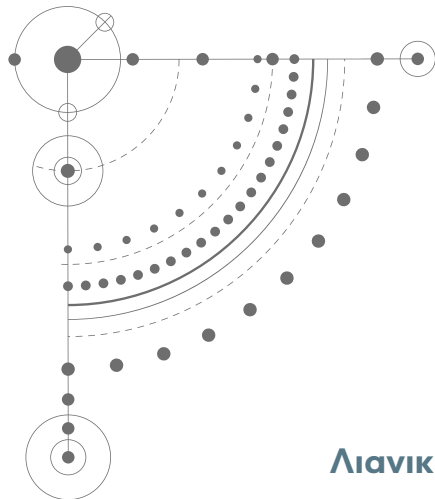
Σε ό,τι αφορά το χαρτοφυλάκιο των πιστωτικών καρτών, η Τράπεζα διατήρησε την κυρίαρχη θέση της στην εγχώρια αγορά (32,5% μερίδιο αγοράς σε υπόλοιπα σύμφωνα με τα στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδος), ενώ ο συνολικός τζίρος σημείωσε αύξηση 7,5% σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά.

Το πρόγραμμα επιβράβευσης Έπιστροφή συνέχισε τη δυναμική του πορεία και το 2018, αναπτύσσοντας το δίκτυο των συνεργατών του, που αριθμεί πλέον πάνω από 8.500 επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα, με την ένταξη σε αυτό νέων στρατηγικών συνεργασιών (Aegean Airlines) και με την επέκτασή του σε νέους τομείς που καλύπτουν περισσότερες ανάγκες των πελατών (Media Markt, Elpedison). Αυτό είχε ως αποτέλεσμα την αύξηση κατά 20% της αξίας των συναλλαγών και κατά 45% της αξίας των εξαργυρώσεων. Ακολουθώντας την τάση για mobile επικοινωνία, το Έπιστροφή app εξελίχθηκε σε μια πρωτοποριακή εφαρμογή, που έχει αποσπάσει πάνω από 14 βραβεία μέχρι σήμερα και είναι η Νο.1 εφαρμογή σε downloads μεταξύ των υπόλοιπων τραπεζικών προγραμμάτων επιβράβευσης της ελληνικής τραπεζικής αγοράς, με τους ενεργούς εγγεγραμμένους χρήστες να έχουν πλέον ξεπεράσει τους 370.000.

Μέσα από τα δυνατά σχήματα συνεργασίας (co-brands) που έχει αναπτύξει –COSMOTE World Mastercard/ YES VISA/ Reward World Mastercard/ μασούτης VISA– η Eurobank εξακολουθεί να προσφέρει αποκλειστικά προνόμια και πραγματική επιπλέον αξία στα πιο δυναμικά στρώματα του πελατολογίου της.

Στον χώρο της αποδοχής καρτών και εκκαθάρισης συναλλαγών που πραγματοποιούνται με κάρτες (Cards Acquiring) η Eurobank το 2018 παρουσίασε τζίρο €7,4 δισ., δηλαδή αύξηση της τάξης του 15% σε σχέση με το 2017. Με την επίδοση αυτή η Τράπεζα διατήρησε την ηγετική της θέση με μερίδιο αγοράς 25% το 2018. Επίσης, σε σχέση με το 2017 υπήρξε αύξηση κατά 6% στα μεικτά έσοδα από προμήθειες, φτάνοντας τα €55,3 εκατ.

Στο πλαίσιο της συμμόρφωσής της με τη σχετική νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η Τράπεζα σε συνεργασία με τους διεθνείς οργανισμούς Visa και MasterCard έχει υιοθετήσει και θέτει σταδιακά σε εφαρμογή ακόμα πιο αυστηρές απαιτήσεις ασφαλείας των ηλεκτρονικών συναλλαγών (απαιτήσεις αυστηρής εξακρίβωσης της ταυτότητας του πελάτη) προκειμένου να επιτύχει υψηλά επίπεδα ασφαλείας προς όφελος των πελατών της, τόσο των κατόχων καρτών, όσο και των συνεργαζόμενων επιχειρήσεων.



Λιανική Τραπεζική

Τραπεζοασφάλειες

Το 2018 υπήρξε έτος υψηλών επιδόσεων και αποτελεσμάτων για την Τράπεζα όσον αφορά τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα. Ενδεικτικό της επιτυχίας της προσπάθειας που κατέβαλε η Τράπεζα ήταν ο διπλασιασμός του ύψους των προμηθειών σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Μία από τις προτεραιότητες της Τράπεζας για το 2018 ήταν τα προϊόντα υγείας, στα οποία παρατηρήθηκε η υψηλότερη επίδοση μέχρι τώρα, καθώς και τα ασφαλιστικά προϊόντα περιοδικών καταβολών, στα οποία η παραγωγή διπλασιάστηκε σε σύγκριση με την προηγούμενη χρονιά, δημιουργώντας αισιοδοξία και για τα μελλοντικά αποτελέσματα. Σε συνέχεια της προσπάθειας, η Eurobank σε συνεργασία με την ασφαλιστική εταιρία Eurolife ERB, που είναι και ο αποκλειστικός συνεργάτης της στη διάθεση τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων, έχοντας ως βασικό στόχο να καλύψει κάθε ανάγκη της αγοράς, διέθεσε ένα νέο επενδυτικό προϊόν βασιζόμενο σε ασφάλιση, το οποίο προσφέρει προοπτική υψηλών αποδόσεων, συνδυάζοντας μια σύγχρονη μορφή επένδυσης με ασφάλιση ζωής.

Παράλληλα, το 2018 προστέθηκαν στα κανάλια προώθησης και πώλησης των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων το v-Banking και το Telemarketing της Τράπεζας, ενισχύοντας έτσι την αύξηση του ποσοστού των πωλήσεων.

Επιπλέον, αξίζει να σημειωθεί ότι από 01/10/2018 η Τράπεζα ξεκίνησε με απόλυτη επιτυχία τις ενέργειες προσαρμογής στον νόμο 4583/2018 αναφορικά με τη διανομή των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων (IDD).

Τραπεζική Ιδιωτών Πελατών

Η Τραπεζική Ιδιωτών συνέχισε να στοχεύει στην εξυπηρέτηση και ανάπτυξη του 85% του ενεργού πελατολογίου της Τράπεζας (3.0 εκατ. ενεργοί πελάτες). Θέτοντας πάντα τις ανάγκες των ιδιωτών πελατών στο επίκεντρο, δημιούργησε ολοκληρωμένα εξατομικευμένα προγράμματα και ευέλικτες προτάσεις, που εκτείνονται σε όλο το φάσμα των προϊόντων και των υπηρεσιών της Λιανικής Τραπεζικής. Έχοντας ως όραμα να γίνει η Eurobank η τράπεζα πρώτης επιλογής για τους ιδιώτες πελάτες, η Τραπεζική Ιδιωτών στοχεύει στην ολοκληρωμένη κάλυψη των αναγκών των πελατών της μέσα από τις κατάλληλες καταθετικές, επενδυτικές προτάσεις και συναλλακτικές υπηρεσίες, τα προϊόντα οικιακού δανεισμού και τις κάρτες, τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα, αλλά και στην επιβράβευσή τους μέσα από τα διαθέσιμα προγράμματα.

Υπό αυτό το πρίσμα, το 2018 επικεντρώθηκε στη δημιουργία και υλοποίηση ενός συνολικού πλάνου προσέγγισης και ανάπτυξης των ιδιωτών πελατών, λαμβάνοντας υπόψη τη φάση ζωής όπου βρίσκονται (life stage), τα ιδιαίτερα γνωρίσματα και τις ξεχωριστές ανάγκες τους. Σε αυτό το πλαίσιο, σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν ολοκληρωμένες εμπορικές αναπτυξιακές ενέργειες, επικοινωνώντας στοχευμένα προϊόντα και υπηρεσίες για κάθε κοινό, πλαισιωμένες από ειδικά σχήματα επιβράβευσης. Παράλληλα, βελτιώθηκαν και αξιοποιήθηκαν τα ολοκληρωμένα προγράμματα που έχουν δημιουργηθεί Για εμένα για συνταξιούχους, Μισθοδοσία Πρόνομιο για μισθωτούς, Κάθε Μέρα Σύμμαχοι για το εν ενεργεία πολιτικό και ένστολο προσωπικό των Ενόπλων Δυνάμεων και των Σωμάτων Ασφαλείας, Eurobank Youth Project για νέους 18+ ετών. Επιπλέον, σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν τακτικές αυτοματοποιημένες ενέργειες προσέγγισης κάθε κοινού με ψηφιακά και εναλλακτικά μέσα επικοινωνίας, δημιουργώντας μια διαφορετική εμπειρία ενημέρωσης.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην προσέλκυση της τακτικής πηγής εσόδου των μισθωτών και συνταξιούχων ιδιωτών πελατών, αυξάνοντας το μερίδιο της Τράπεζας σε πελάτες με μισθοδοτική και συνταξιοδοτική σχέση, δημιουργώντας παράλληλα ουσιαστικούς και μακροχρόνιους δεσμούς.

Αναγνωρίζοντας τη σημαντικότητα των ιδιωτών πελατών στην υλοποίηση της αναπτυξιακής στρατηγικής της Τράπεζας, η Τραπεζική Ιδιωτών συνεργάζεται με όλες τις μονάδες της Λιανικής Τραπεζικής για την ανάδειξη κοινών με ιδιαίτερη δυναμική, σχεδιάζοντας παράλληλα κάθε επιχειρηματικό πλάνο και ενέργεια, με στόχο να προσφέρει καινοτόμες λύσεις με απλές διαδικασίες, να παρέχει υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης και να επιτυγχάνει μακροχρόνια αξία για τους πελάτες της και την Τράπεζα.

Personal Banking

Το 2018 η υπηρεσία Personal Banking της Eurobank παρέμεινε προσηλωμένη στον στόχο της, να παρέχει υψηλού επιπέδου προσωπική τραπεζική εξυπηρέτηση στους πελάτες της. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της αποκλειστικής εξυπηρέτησης από τους εξειδικευμένους και πιστοποιημένους Υπεύθυνους Σχέσεων Personal Banking, οι οποίοι υποστηρίζονται από τεχνολογία αιχμής και στοχεύουν στη δημιουργία αμοιβαία επωφελών και μακροχρόνιων σχέσεων συνεργασίας με τους πελάτες.

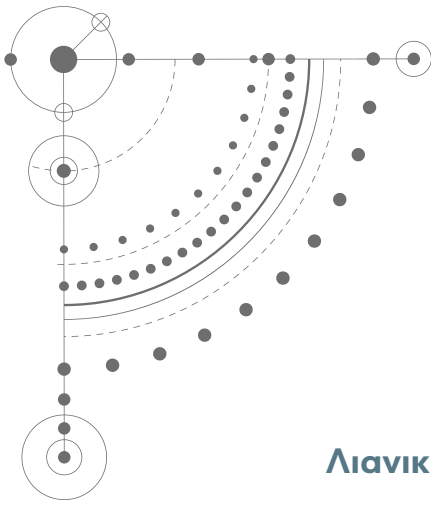
Στόχος του Personal Banking είναι η ολοκληρωμένη προσέγγιση για την κάλυψη των προσωπικών, οικογενειακών και επιχειρηματικών αναγκών των πελατών, μέσα από μια σειρά προτάσεων και λύσεων. Προς αυτή την κατεύθυνση δίνεται προτεραιότητα στην:

- πραγματοποίηση των καθημερινών συναλλαγών τους σε χώρους αποκλειστικής εξυπηρέτησης,
- προσφορά ειδικά σχεδιασμένων υπηρεσιών και προϊόντων με προνομιακή τιμολόγηση,
- υποστήριξη των οικονομικών στόχων τους μέσω της δημιουργίας εξατομικευμένων πλάνων βάσει του ξεχωριστού επενδυτικού προφίλ κάθε πελάτη,
- τακτική ενημέρωση για τις εξελίξεις στην Οικονομία και τις Αγορές.

Το 2018 υλοποιήθηκε μια σειρά πρωτοβουλιών, όπως η δημιουργία νέων καταθετικών, επενδυτικών και τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων, καθώς και η διοργάνωση εκδηλώσεων με πελάτες με σκοπό την περαιτέρω ανάπτυξη της συνεργασίας τους με την Τράπεζα.

Το Personal Banking συνέβαλε σημαντικά στη διατήρηση της Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ στην πρώτη θέση, με μερίδιο αγοράς 29,84%. Η συμμετοχή ανήλθε στο 50% των υπό διαχείριση κεφαλαίων της Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ σε Αμοιβαία Κεφάλαια. Επιπλέον, το Personal Banking συνεισέφερε το 80% της νέας παραγωγής της Τράπεζας σε συνολικά ασφάλιστρα.

Το τέλος του 2018 βρίσκει το Personal Banking να αυξάνει σημαντικά το πελατολόγιό του κατά 9%, ξεπερνώντας τους 93 χιλ. πελάτες. Αυτή η αύξηση συνοδεύεται από αντίστοιχη αύξηση των Καταθέσεων του Segment κατά 8,3%, με υπόλοιπα που πλέον ξεπερνούν τα €10 δισ.



Λιανική Τραπεζική

Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων

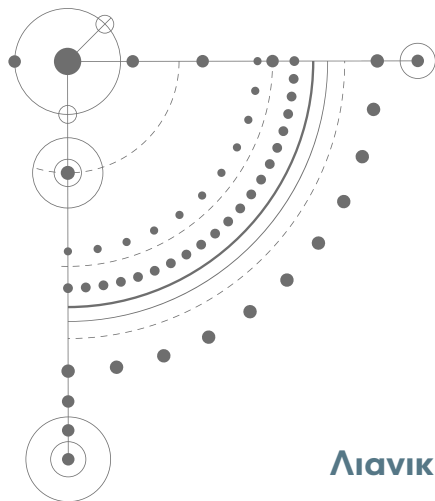
Παρά τις προκλήσεις για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις στο ευρύτερο περιβάλλον, η αξιοποίηση της ευκαιρίας από την Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων για εμπάθυνση της σχέσης μαζί τους, αλλά και η στόχευση σε μεγαλύτερες σε τζίρο επιχειρήσεις (πάνω από €1 εκατ.), έδωσε σημαντική ώθηση στην αύξηση των εσόδων. Η ώθηση διαφαίνεται τόσο στα βασικά ποσοτικά μεγέθη, όσο και σε ποιοτικές παραμέτρους ικανοποίησης και εξυπηρέτησης των πελατών.

Το 2018 δόθηκε έμφαση στη στρατηγική υποστήριξη σημαντικών για τις Μικρές Επιχειρήσεις πυλώνων, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες μιας εποχής που απαιτεί συνέπεια, συνέχεια, ψηφιακές λύσεις και καινοτομία. Το 2018 η Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων:

- Διέθεσε για 8η συνεχή χρονιά το πρόγραμμα «Business Banking Τουρισμός», ένα πρόγραμμα αποκλειστικών προνομίων που απευθύνεται στις αμιγώς τουριστικές επιχειρήσεις, αλλά και σε όσες επιχειρήσεις δραστηριοποιούνται σε νησιωτικές περιοχές (πλέον της Χαλκιδικής) καθ' όλη τη διάρκεια του έτους. Ειδικότερα, το πρόγραμμα περιλαμβάνει τραπεζικές αλλά και μη τραπεζικές υπηρεσίες σε συνεργασία με τρίτες εταιρίες (ενδεικτικά, ψηφιακής προβολής, επαγγελματικής κατάρτισης, revenue management), καλύπτοντας έτσι σφαιρικά τις ανάγκες του κλάδου. Παράλληλα, επιβράβευσε τις ενταγμένες στο πρόγραμμα επιχειρήσεις, με την παροχή εκπνώσεων και προνομίων ανάλογα με την έκταση της συνεργασίας τους (διαβάθμιση Basic, Silver & Gold μέλη). Εξειδικεύοντας περαιτέρω τις υπηρεσίες του Business Banking Τουρισμός, η Τράπεζα ανακοίνωσε τη διάθεση του νέου χρηματοδοτικού προγράμματος Hotel Business Credit, που έρχεται να υποστηρίξει κατάλληλα τις ανάγκες των επιχειρήσεων του ξενοδοχειακού κλάδου.
- Μέσω της ηλεκτρονικής έκδοσης Business inSight, έδωσε την ευκαιρία στους πελάτες του προγράμματος Business Banking Τουρισμός να ενημερώνονται σε τακτική βάση για τα βασικά θέματα ενδιαφέροντος του κλάδου, για τις τρέχουσες προσφορές του προγράμματος Business Banking Τουρισμός, για συνεντεύξεις σημαντικών φορέων και success stories συνεργατών της Τράπεζας, οι οποίοι και έλαβαν έμπρακτη υποστήριξη από την Eurobank.
- Προσέφερε για δεύτερη συνεχή χρονιά το Πρόγραμμα Business Banking Αγροτικός Τομέας, στοχεύοντας στην ολοκληρωμένη κάλυψη των χρηματοοικονομικών αναγκών των αγροτών και των αγροτικών επιχειρήσεων. Αναγνωρίζοντας την αξία και τις ανάγκες του κλάδου, προχώρησε σε ουσιαστικές κινήσεις με στόχο την αύξηση της παραγωγικότητας, την ενίσχυση της καινοτομίας και της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων του ευρύτερου Αγροδιατροφικού Τομέα, παρέχοντας μια δέσμη προϊόντων και υπηρεσιών σχεδιασμένων για τις ανάγκες τους, όπως:
 - Τη χρηματοδότηση για την εγκατάσταση νέων αγροτών.
 - Την εξασφάλιση ρευστότητας σε όλα τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας.
 - Τον εκσυγχρονισμό και την ανάπτυξη των γεωργικών και κτηνοτροφικών εκμεταλλεύσεων.
 - Την ενίσχυση της εξωστρέφειας και την επέκταση σε νέες αγορές.

- Και τα δύο ανωτέρω προγράμματα υποστηρίχθηκαν με ημερίδες, καθώς και με τη δυναμική συμμετοχή της μονάδας σε κλαδικές εκθέσεις μεγάλης εμβέλειας σε όλη την Ελλάδα, γεγονός που εμβάθυνε τις σχέσεις συνεργασίας με τους πελάτες της περιφέρειας.
- Σχεδίασε για ακόμη μια χρονιά τα βήματα για την ανάπτυξη των ΜμΕ επιχειρήσεων, μέσω της δομημένης μεθοδολογίας Business Check up. Σύμφωνα με αυτήν, καταγράφονται με ακρίβεια οι ανάγκες κάθε επιχείρησης και με τη συμβουλευτική υποστήριξη του Επαγγελματικού Συμβούλου Business Banking αναλύονται οι πιο συμφέρουσες προτάσεις χρηματοδότησης, ώστε να επιλεγεί το χρηματοδοτικό σχήμα που θα καλύψει πλήρως τις ανάγκες ρευστότητας κάθε επιχείρησης. Εναρμονισμένη πλέον με την ψηφιακή εποχή, παρέχει και ψηφιακά το Business Check up στο eurobank.gr, όπου ο χρήστης έχει την ευκαιρία να ελέγξει/ενημερωθεί για:
 - ο Την επιλεξιμότητα της επιχείρησης σε κρατικά επιδοτούμενα προγράμματα.
 - ο Την πραγματική ανάγκη για βραχυπρόθεσμη χρηματοδότηση της επιχείρησής του.
 - ο Τους βασικούς δείκτες ρευστότητας, κόστους και αποδοτικότητας της επιχείρησης σε σύγκριση και με την αγορά του κλάδου της.
- Συνέβαλε στην αυξημένη πρόσβαση των ΜμΕ σε χρηματοδοτήσεις, στο πλαίσιο του προγράμματος Cosme, υπογράφοντας με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (ΕΤαΕ) νέα επέκταση, ύψους €390 εκατ., της αρχικής συμφωνίας. Το πρόγραμμα παρέχει χρηματοδότηση με μειωμένες απαιτήσεις εξασφαλίσεων και προνομιακούς όρους τιμολόγησης. Με την εγγύηση που παρέχεται από το COSME Loan Guarantee Facility και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Στρατηγικών Επενδύσεων, προσφέρουμε νέες χρηματοδοτήσεις. Η χορήγηση των συγκεκριμένων χρηματοδοτήσεων 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 σε χρηματοδοτήσεις. Από την υπογραφή της αρχικής συμφωνίας στις 16.09.2016 μέχρι το τέλος του 2018, η Τράπεζα χρηματοδότησε μέσω του προγράμματος Cosme 3.489 μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις από τους επιλέξιμους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας με το ποσό των €391 εκατ.
- Συμμετείχε μέσω του ΕΝΔΙΑΜΕΣΟΥ ΤΕΠΙΧ Ι στη διοχέτευση από τον Τραπεζικό Τομέα στην αγορά κεφαλαίων συνολικού ύψους €384 εκατ., εκ των οποίων €192 εκατ. προέρχονται από την ΕΤΕΑΝ Α.Ε. με στόχο την ενίσχυση της ρευστότητας και της ανταγωνιστικότητας των ΜμΕ. Ειδικότερα η Τράπεζα και η ΕΤΕΑΝ Α.Ε. έχουν συστήσει, στο πλαίσιο συνέχισης της δράσης «ΤΕΠΙΧ - Επιχειρηματική Επανεκκίνηση» (ΕΝΔΙΑΜΕΣΟ ΤΕΠΙΧ Ι), κοινό κεφάλαιο με τη συνεπένδυση κεφαλαίων της Τράπεζας και της ΕΤΕΑΝ Α.Ε. –και συγκεκριμένα με συμμετοχή της καθεμιάς σε αυτό με ποσοστό 50%– για τη χρηματοδότηση με ευνοϊκούς όρους. Το 50% του κεφαλαίου κάθε χρηματοδότησης, το οποίο προέρχεται από κεφάλαιο του ΤΕΠΙΧ, είναι άτοκο και το υπόλοιπο 50%, που προέρχεται από κεφάλαια της Τράπεζας,





Λιανική Τραπεζική

προσφέρεται με προνομιακό επιτόκιο, με συνέπεια το ετήσιο μεσοσταθμικό επιτόκιο δανεισμού των επιλέξιμων επιχειρήσεων να είναι ιδιαίτερα χαμηλό.



ACTION
FINANCE
INITIATIVE

- Σε συνεργασία με την AFI υποστήριξε χρηματοδοτικά με μικροπιστώσεις (μέχρι €12.500) άτομα που ανήκουν σε ευάλωτες κατηγορίες πολιτών και μικροεπιχειρηματίες με δυσκολία πρόσβασης σε τραπεζικό δανεισμό ή στην αγορά εργασίας, δίνοντας τη δυνατότητα να δημιουργήσουν μόνοι τους τη δική τους θέση εργασίας (αυτοαπασχόληση) ή να αναπτύξουν μικρές επιχειρηματικές μονάδες και να δημιουργήσουν νέες θέσεις εργασίας. Ειδικότερα, η AFI αναλαμβάνει την προεπιλογή, την εκπαίδευση και το mentoring των υποψηφίων, ενώ η Eurobank αναλαμβάνει τον πιστωτικό έλεγχο και τη χρηματοδότηση. Οι συγκεκριμένες χρηματοδοτήσεις στηρίζονται από την Ευρωπαϊκή Ένωση στο πλαίσιο του Μηχανισμού Εγγυήσεων, ο οποίος συστάθηκε με τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1296/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη θέσπιση προγράμματος της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την απασχόληση και την κοινωνική καινοτομία (Employment and Social Innovation - EaSI).



ΕΣΠΑ
2014 – 2020
πρόγραμμα για την ανάπτυξη

- Μέσω των Δράσεων ΕΣΠΑ 2014-2020, ενίσχυσε την ανταγωνιστικότητα και την εξωστρέφεια των επιχειρήσεων.
- Υποστήριξε με νέα προϊόντα και δράσεις τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο Διεθνές Εμπόριο:
 - Προσέφερε σε νέους εισαγωγικούς πελάτες την υπηρεσία Capital Control e-Payments, που δίνει τη δυνατότητα online εντολής πληρωμής μέσω του e-Banking.
 - Ενέταξε μεγάλο αριθμό από εξαγωγικούς πελάτες στις στρατηγικές πρωτοβουλίες Εξωστρέφειας της Τράπεζας, όπως η διοργάνωση Go In Thessaloniki και το Trade Club Alliance.

Η απόδοση της παραπάνω στρατηγικής διαφαίνεται στα ιδιαίτερα θετικά αποτελέσματα. Ειδικότερα, οι καταθέσεις αυξήθηκαν κατά €524 εκατ., γεγονός που προήλθε μέσα από στοχευμένες ενέργειες εμβάθυνσης της σχέσης με τους πελάτες, καθώς και συνδυασμένες προωθητικές ενέργειες κινήτρων και κλαδικών προγραμμάτων. Επίσης, οι συνολικές εκταμιεύσεις νέων δανείων ανήλθαν το 2018 στα €424 εκατ., αυξημένες κατά 31% σε σχέση με το 2017, επίδοση-ρεκόρ οκταετίας από το 2010. Παράλληλα, η εγκρισιμότητα στα αιτήματα νέων δανείων αυξήθηκε περαιτέρω στο 74% (έναντι 72% το 2017), επιβεβαιώνοντας την καλή ποιότητα των αιτημάτων από οικονομικά υγιείς επιχειρήσεις, παρά το ασταθές επιχειρηματικό περιβάλλον. Κλείνοντας, και σε ό,τι αφορά τα ποιοτικά μεγέθη όπως η εξυπηρέτηση πελατείας, παρά τη μεγάλη αύξηση στον όγκο των αξιολογήσεων το 2018 (+46% στα ποσά νέων δανείων σε σχέση με πέρυσι), οι χρόνοι αρχικής απόφασης και εκταμίευσης παρέμειναν σε ιδιαίτερα χαμηλά επίπεδα (10 ημέρες και 26 ημέρες αντίστοιχα), ενώ βελτιώθηκε σημαντικά και το ποσοστό των δανείων με επιστροφές (reworks) πριν από την έγκριση, που περιορίστηκε στο 30% έναντι 42% πέρυσι.

Το 2019 στόχο αποτελεί η στήριξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, με τη συμμετοχή σε όλες τις χρηματοδοτικές πρωτοβουλίες με εθνικούς και ευρωπαϊκούς φορείς, καθώς και η ανάπτυξη ολοκληρωμένων προγραμμάτων σε σημαντικούς για την οικονομία κλάδους όπως ο Τουρισμός, η Μεταποίηση, το Εμπόριο και οι Εξαγωγές. Τέλος, στόχο αποτελεί και η αξιοποίηση της ψηφιακής επικοινωνίας και τεχνολογίας, προκειμένου να προσφερθούν καινοτόμες υπηρεσίες, με προτεραιότητα στους επιχειρηματίες που δείχνουν εμπιστοσύνη στην Τράπεζα και τις αξίες της.

v-Banking

Το v-Banking είναι μια καινοτόμα υπηρεσία που σχεδιάστηκε για να ανταποκριθεί στις αυξανόμενες ανάγκες των πελατών μας (Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις και Ελεύθεροι Επαγγελματίες) για προσωπική εξυπηρέτηση και συμβουλευτική από τον χώρο τους.

Το v-Banking είναι μια υπηρεσία που δίνει τη δυνατότητα στον επαγγελματία να εξυπηρετηθεί από τον Επαγγελματικό του Σύμβουλο και να πραγματοποιήσει πληθώρα τραπεζικών εργασιών, χωρίς να απαιτείται η παρουσία του στο τραπεζικό κατάστημα. Ο επαγγελματίας ή η επιχείρηση, μέσω του ασφαλούς περιβάλλοντος του e-Banking, πραγματοποιεί βιντεοκλήση και έχει τη δυνατότητα να επικοινωνήσει με τον προσωπικό επαγγελματικό του σύμβουλο στην οθόνη του υπολογιστή του, να επιλύσει τα αιτήματά του, να ανταλλάξει πληροφορίες και έγγραφα και να ολοκληρώσει ψηφιακά τις συναλλαγές του γρήγορα, με ασφάλεια, την ώρα που εκείνος επιθυμεί, από τον χώρο του.

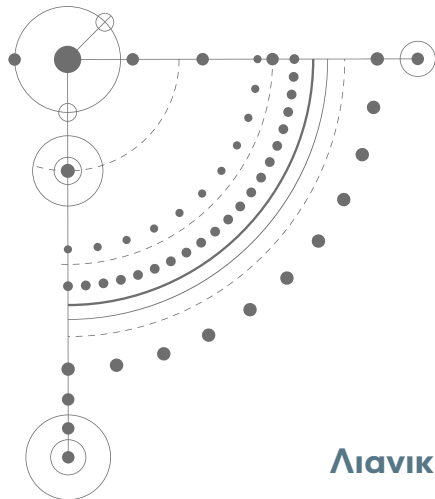
Το 2018 αποτέλεσε έτος εδραίωσης της υπηρεσίας, καθώς αυξήθηκαν οι πελάτες που τη χρησιμοποιούν για να πραγματοποιήσουν τις εργασίες τους με την Τράπεζα. Στο πλαίσιο της συνεχούς εξέλιξης και αναβάθμισης, η υπηρεσία ανέπτυξε περαιτέρω την υφιστάμενη υποδομή.

Μέσα στη χρονιά διευρύνθηκαν οι δυνατότητες προς τους πελάτες και πιο συγκεκριμένα:

- Η δυνατότητα από κοινού περιήγησης κατά τη διαδικασία υλοποίησης εισαγωγών μέσω e-Banking.
- Η αποτύπωση του online status του Επαγγελματικού Συμβούλου προς τον πελάτη.
- Η περαιτέρω αύξηση χωρητικότητας του storage room για τον πελάτη.

Το 2018 το v-Banking πέτυχε:

- 100% αύξηση υπολοίπων καταθέσεων των επιχειρηματιών που πραγματοποίησαν τουλάχιστον 1 βιντεοκλήση με την υπηρεσία.
- Πραγματοποίηση περισσότερων από 12.000 βιντεοκλήσεων σε 3.000 πελάτες.
- Υλοποίηση περισσότερων από 20.000 τηλεφωνικών κλήσεων σε 8.000 νέους πελάτες για ένταξη στην υπηρεσία.
- Διεκπεραίωση 20% του συνόλου των Business Check up, της δομημένης μεθοδολογίας αξιολόγησης χρηματοδοτικών αναγκών των ΜμΕ επιχειρήσεων.



Λιανική Τραπεζική

- Διαχείριση 2.500 καρνέ επιταγών.
- Πραγματοποίηση 14 εκατ. εισαγωγών μέσω της υπηρεσίας (2.000 τεμάχια).
- Έκδοση για πρώτη φορά Εγγυητικών Επιστολών από απόσταση.

Εναλλακτικά Δίκτυα Εξυπηρέτησης

EuroPhone Banking

Το EuroPhone Banking αποτελεί ένα σύγχρονο τραπεζικό Contact Center στην Ελλάδα, με σειρά σημαντικών διακρίσεων για την εξυπηρέτηση που προσφέρει, από την Teleperformance Greece Grand Prix Customer Service Awards, αλλά και με βραβεύσεις στελεχών του από το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών. Ως κανάλι εξυπηρέτησης έχει ενσωματώσει σύγχρονα μέσα επικοινωνίας με τους πελάτες, όπως τηλεφωνικές κλήσεις, e-mails, personal messages, Click2Call και Click2Chat, προσφέροντας έναν πολύ μεγάλο αριθμό συναλλαγών πλατφόρμας, 24 ώρες το 24ωρο.

Το 2018 πραγματοποιήθηκαν 3,11 εκατ. επαφές με πελάτες, μειωμένες κατά περίπου 0,7% σε σχέση με το 2017, με το πλήθος των συναλλαγών να αυξάνεται κατά 0,2% και τον όγκο να παρουσιάζει μείωση κατά 20% αντίστοιχα. Παράλληλα, όπως μετρήθηκε από τις αυτοματοποιημένες έρευνες πελατών που πραγματοποιήθηκαν με επιτυχία κατά τη διάρκεια του έτους, η συνολική τους ικανοποίηση από το επίπεδο εξυπηρέτησης ήταν ιδιαίτερα υψηλή: το ποσοστό των πελατών που δηλώνουν «πάρα πολύ και πολύ ικανοποιημένοι» ανέρχεται σε 90,7%, το ποσοστό εξυπηρέτησης των πελατών από την πρώτη κιόλας κλήση βάσει της δικής τους αίσθησης ήταν 87%, ενώ ο δείκτης NPS, που αποτυπώνει την πιθανότητα σύστασης της τράπεζάς μας σε φίλους/γνωστούς με βάση την τηλεφωνική εμπειρία εξυπηρέτησης, ανήλθε στο 51,3%.

Σημαντική ήταν επίσης η συνεισφορά της εκπαιδευμένης ομάδας του Contact Center στην επίτευξη των πωλησιακών στόχων της Τράπεζας, καθώς το Europhone αποτελεί ένα από τα κύρια κανάλια προώθησης των προϊόντων και υπηρεσιών της, ενώ συμμετέχει και σε άλλες προωθητικές ενέργειες πετυχαίνοντας πολύ σημαντικά αποτελέσματα.

ATM και Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών

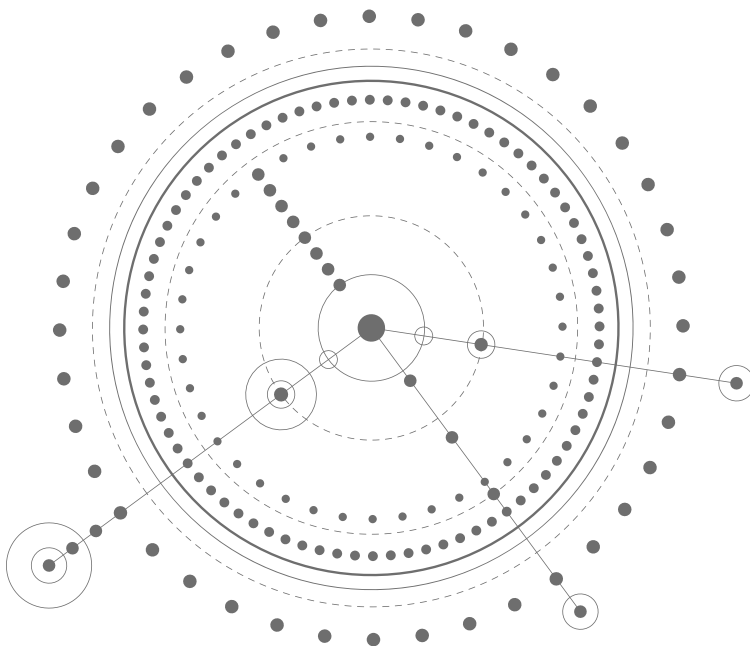
Το δίκτυο των Self-Service Banking Terminals αποτελείται από 1.417 σημεία εξυπηρέτησης, συμπεριλαμβανομένων 932 ATM και 485 Κέντρων Αυτόματων Συναλλαγών (ΚΑΣ) που βρίσκονται σε καταστήματα του Δικτύου, 441 ATM που βρίσκονται εκτός καταστημάτων, σε κεντρικά σημεία, τουριστικές περιοχές κ.λπ. και 108 ATM που βρίσκονται στα καταστήματα ΕΛΤΑ. Μέσω αυτών των σημείων εξυπηρέτησης, η Τράπεζα παρέχει στους πελάτες της τη δυνατότητα να πραγματοποιούν τραπεζικές συναλλαγές εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια, όλο το 24ωρο. Μέχρι το τέλος του έτους, μέσω των ATM και των ΚΑΣ, πραγματοποιήθηκαν 57,9 εκατ. συναλλαγές. Εντός του έτους λειτούργησαν 85 νέα Off-Site ATMs, τα 43 εκ των οποίων σε τουριστικές περιοχές, συμβάλλοντας θετικά στην αύξηση των εσόδων.

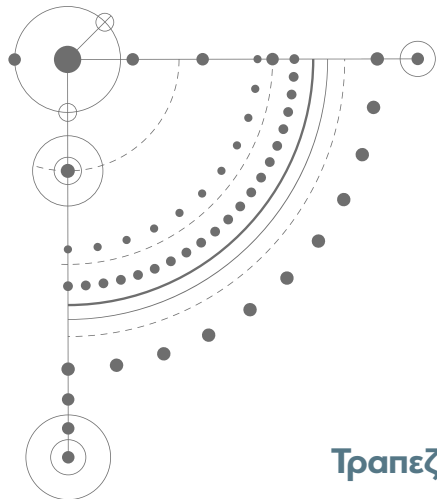
Επιπλέον, αντικαταστάθηκαν πάνω από 140 ATM με νέας τεχνολογίας. Τα νέα ATM διαθέτουν πλέον μεγαλύτερες οθόνες αφής, υψηλής ευκρίνειας, και προηγμένα συστήματα ασφάλειας συναλλαγών. Η αύξηση των Branch BNA ATM από 66% επί του συνόλου σε 98% θεωρείται ο σημαντικότερος παράγοντας για την εντυπωσιακή αύξηση του πλήθους των καταθέσεων κατά 73%. Με την ολοκλήρωση της τοποθέτησής τους, ήδη το 75% του δικτύου διαθέτει νέο εξοπλισμό με σύγχρονη και ανανεωμένη εικόνα, που ενδυναμώνει την εικόνα της Τράπεζας και αναδεικνύει τον εκσυγχρονισμό της.

Lean Retail

Στο πλαίσιο του προγράμματος απλοποίησης και ανασχεδιασμού των Λειτουργιών του Retail Banking, η Τράπεζα το 2018 εστίασε στον ολιστικό ανασχεδιασμό κρίσιμων επιχειρησιακών διεργασιών, στόχευσε στην απλοποίηση και την ψηφιοποίηση βασικών λειτουργιών του Οργανισμού και επικεντρώθηκε στη διάδοση της μεθοδολογίας Lean Six Sigma, με σκοπό τη μείωση κόστους αλλά και την αύξηση της παραγωγικότητας του Οργανισμού.

Μέσα στο 2018 ολοκληρώθηκαν περισσότερα από 60 έργα απλοποίησης, όπου σύμφωνα με τις έρευνες ο Δείκτης Ικανοποίησης των (εσωτερικών) πελατών βελτιώθηκε από 32% έως και 163%.





Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου

Η Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου έχει δομηθεί με σκοπό να καλύπτει με εξειδικευμένες, υψηλού επιπέδου, υπηρεσίες, προϊόντα και έμπειρα στελέχη τους μεγάλους και μεσαίους επιχειρηματικούς πελάτες, τόσο στην Ελλάδα όσο και στην ευρύτερη περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης.

Με στόχο να ανταποκρίνεται πλήρως στις υψηλές απαιτήσεις της συγκεκριμένης πελατειακής βάσης, η δομή της Τραπεζικής Επιχειρήσεων και Επενδυτικής Τραπεζικής Ομίλου έχει σχεδιασθεί και προσαρμόζεται συνεχώς ώστε να εξυπηρετεί πλήρως τις ανάγκες των επιχειρηματικών πελατών. Βασικοί άξονες εξυπηρέτησης των πελατών είναι η μονάδα Large Corporate, που είναι υπεύθυνη για την παροχή ολοκληρωμένων επιχειρηματικών λύσεων στους πολύ μεγάλους πελάτες, καλύπτοντας τις σύνθετες χρηματοοικονομικές τους ανάγκες, η μονάδα Commercial Banking, που έχει την ευθύνη εξυπηρέτησης μεγάλων και μεσαίων επιχειρήσεων, οι μονάδες εξειδικευμένων χρηματοδοτήσεων Project Finance, Commercial Real Estate Finance, Leverage Finance and Special Situations και Hotels & Leisure Finance, που υποστηρίζουν τις δομημένες χρηματοδοτήσεις, αλλά και το Shipping. Με αυτόν τον τρόπο, βασιζόμενη στην κλαδική εξειδίκευση και τεχνογνωσία, η Τράπεζα εξασφαλίζει την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων.

Το 2018, αντιλαμβανόμενη τις μεγάλες απαιτήσεις και προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι επιχειρηματικοί πελάτες, η Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου συνέχισε τη στήριξη στρατηγικών κλάδων της ελληνικής οικονομίας και τη χρηματοδότηση υγιών επιχειρηματικών σχεδίων ενθαρρύνοντας τις προσπάθειες ανάπτυξης των επιχειρήσεων, τα επενδυτικά προγράμματα και την εξωστρέφειά τους. Στον τομέα των νέων χορηγήσεων, η Τράπεζα διοργάνωσε και υλοποίησε σημαντικές συναλλαγές, ενισχύοντας σημαντικά το δανειακό της χαρτοφυλάκιο, ενώ διατήρησε παράλληλα την ποιότητά του.

Παράλληλα, με στόχο την παροχή υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης και υπηρεσιών, η Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου συνέχισε να επενδύει στην εξέλιξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση και παρέχοντας καινοτόμες υπηρεσίες στην κάλυψη των αναγκών του συναλλακτικού κυκλώματος των επιχειρήσεων, ενώ ενίσχυσε σημαντικά την καταθετική της βάση, συμβάλλοντας στη βελτιστοποίηση της κεφαλαιακής επάρκειας και ρευστότητας της Τράπεζας.

Μέσα από τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη προγραμμάτων, όπως η διαδικτυακή πλατφόρμα Exportgate και η συμμετοχή στο Trade Club Alliance, με στρατηγικό εταίρο την Banco Santander και με τη συνεργασία μεγάλων διεθνών τραπεζών, η Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου στοχεύει στην ενίσχυση της εξωστρέφειας και της εξαγωγικής δραστηριότητας των ελληνικών επιχειρήσεων σε νέες αγορές. Στο ίδιο πλαίσιο, πραγματοποίησε με μεγάλη επιτυχία την Επιχειρηματική Αποστολή Go In Thessaloniki. Κατά τη διεξαγωγή του Go in Thessaloniki πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 3.000 προκαθορισμένες συναντήσεις και δόθηκε η ευκαιρία σε περισσότερους από 120 Έλληνες εξαγωγείς να έρθουν σε επαφή με πάνω από 60 αγοραστές από περισσότερες από 20 χώρες παγκοσμίως. Συνεχίζοντας τη στήριξη ενός από τους σημαντικότερους πυλώνες της επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα, αυτόν του Τουρισμού, η Τράπεζα συμμετείχε ενεργά για ακόμα μία χρονιά στις πρωτοβουλίες του επί σειρά ετών στρατηγικού εταίρου της ΣΕΤΕ.

Η Τράπεζα συνέχισε τη στρατηγική της για την αξιοποίηση των αναπτυξιακών προγραμμάτων και δράσεων ως εναλλακτική πηγή άντλησης κεφαλαίου για τους επιχειρηματικούς πελάτες της και στήριξε ενεργά τους εξωστρεφείς κλάδους της ελληνικής οικονομίας, αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες και διοχετεύοντας κεφάλαια για τη χρηματοδότηση εξαγωγικών επιχειρήσεων. Συγκεκριμένα, συνεχίζει τη συνεργασία της με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ), το Ελληνικό Επενδυτικό Ταμείο (IFG) και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (ΕΤαΕ), εξασφαλίζοντας πιστωτικές γραμμές για τη χρηματοδότηση των μικρών και μεσίων επιχειρήσεων.

Η επιτυχημένη, στοχευμένη και μεθοδική στρατηγική, σε συνδυασμό με το υψηλό επίπεδο των καταξιωμένων στελεχών της Τραπεζικής Επιχειρήσεων και Επενδυτικής Τραπεζικής Ομίλου, κέρδισαν την αναγνώριση και απέσπασαν σημαντικές διακρίσεις από τους πλέον αναγνωρισμένους φορείς του εξωτερικού.

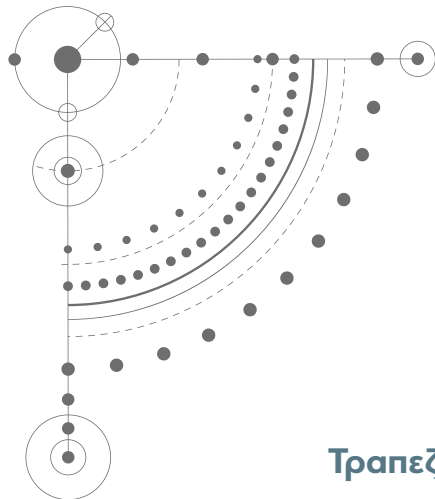
Large Corporate

Η μονάδα Large Corporate (LC) είναι υπεύθυνη για την εξυπηρέτηση και την κάλυψη των οικονομικών και τραπεζικών αναγκών των πολύ μεγάλων εταιρικών ομίλων, τόσο στην Ελλάδα όσο και στην περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης. Η μονάδα Large Corporate λειτουργεί ως το κύριο σημείο για την παροχή όλων των χρηματοοικονομικών λύσεων και προϊόντων στους μεγάλους πελάτες της Τράπεζας και διαχειρίζεται χαρτοφυλάκιο το οποίο, στα τέλη του 2018, ξεπέρασε τα €3 δισ. και περιλαμβάνει περισσότερους από 100 ομίλους, με δραστηριοποίηση κυρίως στην ενέργεια, τη βιομηχανία, το λιανικό εμπόριο, τις υπηρεσίες, την υγεία και τις κατασκευές. Το 2018 η μονάδα LC συνέχισε τη στήριξη των στρατηγικών κλάδων της ελληνικής οικονομίας και τη χρηματοδότηση υγιών επιχειρηματικών σχεδίων σημαντικού μεγέθους, κυρίως στους κλάδους της ενέργειας βιομηχανίας και λιανικού εμπορίου, παρουσιάζοντας καθαρή πιστωτική επέκταση περίπου 9%.

Commercial Banking

Ο κύριος στόχος της Εμπορικής Τραπεζικής Επιχειρήσεων (Commercial Banking - CB) είναι η οικοδόμηση ισχυρών και ολοκληρωμένων σχέσεων με μεσαίες επιχειρήσεις και με επιχειρήσεις μεσαίας κεφαλαιοποίησης (MidCaps) μέσα από την παροχή «πρότυπων» χρηματοδοτικών λύσεων ή με την ανάπτυξη εξατομικευμένων χρηματοδοτικών λύσεων, καθώς και ενός πλήρους φάσματος τραπεζικών υπηρεσιών (π.χ. Global Transaction Banking, Insurance Services, Treasury κ.ά.). Η διαχείριση γίνεται από έμπειρους Relationship Managers, οι οποίοι απαρτίζουν την ομάδα του CB και στοχεύουν στην παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών. Το δανειακό χαρτοφυλάκιο του CB ανήλθε σε περίπου €3,1 δισ. το 2018. Το Commercial Banking Network (CBN) είναι αρμόδιο για τη διαχείριση της σχέσης με τις επιχειρήσεις μεσαίας κεφαλαιοποίησης, με πανελλαδική κάλυψη, μέσω ενός δικτύου που αριθμούσε 14 επιχειρηματικά κέντρα (4 flagships) στα τέλη του 2018. Αυτή η δομή στοχεύει στην απόκτηση στενής σχέσης με τους πελάτες, στην παρακολούθηση των εργασιών και των αποτελεσμάτων των πελατών, στην προληπτική δράση για τον περιορισμό των κινδύνων, καθώς και στη διατήρηση της ποιότητας των στοιχείων ενεργητικού της Τράπεζας.

Τέλος, το CB, στηρίζοντας ενεργά τις ελληνικές μεσαίες επιχειρήσεις που αποτελούν τον βασικό κορμό της ελληνικής οικονομίας, χορήγησε το 2018 σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ) και το Ελληνικό Επενδυτικό Ταμείο (IFG) νέες πιστωτικές γραμμές ύψους €175 εκατ. σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις και επιχειρήσεις μεσαίας κεφαλαιοποίησης.



Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου

Δομημένες Χρηματοδοτήσεις (Structured Finance)

Οι Δομημένες Χρηματοδοτήσεις (Structured Finance) παρέχονται από τέσσερα εξειδικευμένα τμήματα: το Project Finance, το Commercial Real Estate Finance, το Leverage Finance and Special Situations και το Hotel and Leisure Finance. Λόγω της τεχνογνωσίας και του εξειδικευμένου αντικειμένου, τα τμήματα του Structure Finance συντονίζουν τις ενέργειες όλων των εταιριών του Ομίλου, εντός και εκτός Ελλάδας, ενώ έχουν υπό την ευθύνη τους τον χειρισμό τόσο του υγιούς χαρτοφυλακίου όσο και των προβληματικών δανείων, των τελευταίων κάτω από την εποπτεία της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Τραπεζικής Επιχειρήσεων Ομίλου. Η μονάδα των Δομημένων Χρηματοδοτήσεων διαχειρίζεται χαρτοφυλάκιο ύψους €1,7 δισ., με τα νέα δάνεια το 2018 να ανέρχονται σε €440 εκατ.

Χρηματοδότηση Μεγάλων Έργων (Project Finance)

Η μονάδα Project Finance παρέχει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, που αφορούν κυρίως την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, τη διοργάνωση και χορήγηση δομημένων χρηματοδοτήσεων σε μεγάλα έργα υποδομής και ενέργειας στην Ελλάδα και τις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, καθώς και σε έργα Συμπράξεων Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ).

Το 2018 οι εργασίες επικεντρώθηκαν τόσο στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε αναπτυξιακά έργα στον χώρο των υποδομών, όπως η συναλλαγή της ιδιωτικοποίησης της Εγνατίας Οδού προς διαγωνιζόμενο όμιλο, όσο και στη διατήρηση ενός υγιούς χαρτοφυλακίου δανείων και την ενίσχυσή του με νέα δάνεια. Σε σχέση με τις νέες δανειοδοτήσεις, δόθηκε έμφαση στην ολοκλήρωση συναλλαγών στον χώρο των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, με όρους που αντανακλούν τις ευμετάβλητες συνθήκες της αγοράς. Με αυτόν τον τρόπο δόθηκε η δυνατότητα σε έμπειρους ομίλους που δραστηριοποιούνται στην αγορά της ενέργειας να προχωρήσουν σε υλοποίηση των επενδυτικών τους σχεδίων. Τέλος, παρά τη συνεχή επέκταση, η πορεία του χαρτοφυλακίου συνέχισε να είναι ιδιαίτερα θετική με ελάχιστα προβληματικά δάνεια (κάτω από 1% του χαρτοφυλακίου).

Χρηματοδοτήσεις Εμπορικών Ακινήτων (Commercial Real Estate Finance)

Στον τομέα του Commercial Real Estate Finance, η Τράπεζα δραστηριοποιείται στη δόμηση και διοργάνωση σύνθετων χρηματοδοτήσεων για όλα τα είδη μεγάλων εμπορικών ακινήτων, όπως κτίρια γραφείων, εμπορικά κέντρα και κτίρια μεικτής χρήσης, για βιομηχανικά κτίρια αλλά και για μεγάλης κλίμακας οικιστικά συγκροτήματα. Κατά το 2018 δόθηκε έμφαση στον χειρισμό επιλεκτικών συναλλαγών στο χαρτοφυλάκιο των προβληματικών δανείων, με αποτέλεσμα να επιτευχθούν με ουσιαστικό τρόπο οι αντίστοιχοι στόχοι της Τράπεζας. Ως μέρος της σχετικής δραστηριότητάς της, η μονάδα έχει υπό τον χειρισμό της εταιρίες εκμετάλλευσης ακινήτων (SPVs) που περιήλθαν στην Τράπεζα είτε συναινετικά, με μεταβίβαση των μετοχών τους, είτε κατόπιν άσκησης δικαιωμάτων της Τράπεζας και οι οποίες αποδίδουν ικανοποιητικά υπό τις τρέχουσες συνθήκες της αγοράς.

Παράλληλα, ολοκληρώθηκε σειρά αναχρηματοδοτήσεων σε διμερές και κοινοπρακτικό επίπεδο και συγχρόνως προετοιμάστηκαν και σχεδιάζονται νέες συνεργασίες, που αποσκοπούν στην ισχυρή ανάπτυξη του χαρτοφυλακίου με υγιή δάνεια τόσο στην Ελλάδα, όσο και στη Βουλγαρία και στην Κύπρο.

Η μονάδα Commercial Real Estate Finance εστιάζει στη δημιουργία και ενδυνάμωση μακροχρόνιων σχέσεων, παρέχοντας εξατομικευμένες λύσεις χρηματοδότησης που έχουν στόχο την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών, εισάγοντας παράλληλα μοναδικά και καινοτόμα χρηματοδοτικά σχήματα.

Η Τράπεζα βραβεύτηκε ως Best Real Estate Bank Overall in Greece για τρίτη συνεχόμενη χρονιά το 2018, κατακτώντας, όπως και τα 2016 και 2017, την πρώτη θέση σε όλες τις σχετικές με χρηματοδοτήσεις ακινήτων κατηγορίες (Loan Finance, Equity Finance, Debt Capital Markets, M&A Advisory) στον ετήσιο διαγωνισμό του Euromoney.

**Χρηματοδοτήσεις
Συγχωνεύσεων
και Εξαγορών
(Leverage Finance
and Special Situations)**

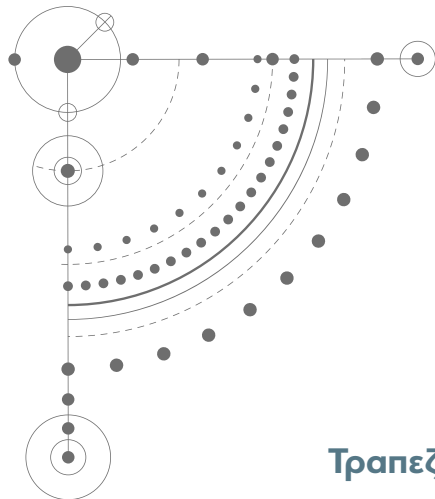
Το τμήμα Leverage Finance & Special Situations ειδικεύεται στην παροχή χρηματοδοτικών λύσεων για εξαγορές εταιριών και σύνθετες/δομημένες χρηματοδοτήσεις, αποτελώντας σημείο αναφοράς για την ελληνική αγορά. Επιπλέον, είναι καθοριστική η συμβολή του τμήματος, ως εσωτερικού συμβούλου, στις εργασίες άλλων μονάδων της Τράπεζας. Το 2018, μεταξύ άλλων, συνέχισε τη στήριξη και χρηματοδότηση μιας σειράς συναλλαγών για το Group Sani/IKOS Resorts, καθώς και τη χρηματοδότηση της δημόσιας πρότασης για την εξαγορά από τη CVC Capital Partners του Διαγνωστικού και Θεραπευτικού Κέντρου Αθηνών Υγεία Α.Ε. Το τμήμα διατηρεί διαύλους επικοινωνίας με επενδυτές στην Ελλάδα και το εξωτερικό για την υλοποίηση επιπλέον συναλλαγών, ενώ παράλληλα συνεργάζεται με άλλα τμήματα της Τράπεζας για την ολοκλήρωση συναλλαγών αναδιάρθρωσης και σύνθετων χρηματοδοτήσεων, με προεξέχουσα για το 2018 αυτήν της αναδιάρθρωσης του δανεισμού του Ομίλου Vivartia. Τέλος, το τμήμα Leverage Finance & Special Situations προχώρησε στην ολοκλήρωση άλλων δύο σημαντικών αναδιρθρώσεων/ρυθμίσεων που αφορούν δάνεια του χαρτοφυλακίου χειρισμού του, ώστε να είναι πλέον –σχεδόν στο σύνολό τους– ρυθμισμένα.

**Χρηματοδοτήσεις
Ξενοδοχείων
και Τουρισμού
(Hotels and Leisure
Finance)**

Με τον τουρισμό να είναι ένας από τους κεντρικούς πυλώνες της στρατηγικής της, η Τράπεζα έχει ως στόχο να συνεχίσει να πρωταγωνιστεί στη στήριξη του κλάδου. Στο πλαίσιο αυτό, εντοπίζοντας πολύ νωρίτερα από τον ανταγωνισμό τόσο τις προοπτικές του κλάδου όσο και την ανάγκη καλύτερης εξυπηρέτησης των πελατών της, συστάθηκε το 2013 η εξειδικευμένη μονάδα Ξενοδοχείων και Τουρισμού, η οποία μέχρι και το 2017 ήταν η μοναδική στο είδος της στην Ελλάδα. Η εν λόγω μονάδα, με πενταετή πλέον εμπειρία, έχει δημιουργήσει σημαντικές μακροπρόθεσμες σχέσεις με τους μεγαλύτερους ξενοδοχειακούς ομίλους και διεθνείς επενδυτές στον χώρο, ενώ την ίδια στιγμή έχει αποκτήσει εις βάθος γνώση του κλάδου.

Το σύνολο του χαρτοφυλακίου της μονάδας αφορά ξενοδοχεία 4 ή 5 αστέρων, ενώ η συντριπτική πλειονότητα των τουριστικών επενδύσεων που έχουν χρηματοδοτηθεί βρίσκεται σε δημοφιλείς παραθεριστικούς προορισμούς της Ελλάδας: Ενδεικτικά, το 26% στην Κρήτη, το 55% στα Δωδεκάνησα, το 5% σε Μύκονο και Σαντορίνη κ.λπ. Η στρατηγική που αναπτύσσει η μονάδα Hotels & Leisure κινείται σε τρεις βασικούς άξονες:

- Χρηματοδότηση νέων έργων, που αφορούν επενδύσεις σε υφιστάμενα ή νέα ξενοδοχεία, και χρηματοδότηση εξαγορών. Το 2018 υλοποιήθηκε σημαντικός αριθμός χρηματοδοτήσεων και παράλληλα δημιουργήθηκαν οι προϋποθέσεις για να ολοκληρωθεί, εντός του 2019 και δεδομένης της ανάπτυξης της συγκεκριμένης αγοράς, αυξημένος αριθμός συναλλαγών.
- Αναδιοργάνωση αναστρέψιμων προβληματικών σχέσεων, με σχεδιασμό και υλοποίηση σειράς λειτουργικών, δανειακών και κεφαλαιακών αναδιρθρώσεων, σε συνδυασμό με εξεύρεση στρατηγικών επενδυτών, με στόχο την επανατοποθέτηση των σχέσεων σε βιώσιμη και υγιή βάση.



Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου

- Δρομολόγηση οριστικών λύσεων ανάκτησης των απαιτήσεων της Τράπεζας σε περιπτώσεις μη συνεργάσιμων και μη βιώσιμων δανειοληπτών, με πάγιο στόχο τη μεταβίβαση του ξενοδοχείου ή/και της επιχείρησης σε υγιείς επιχειρήσεις και επενδυτές με όραμα και σχέδια περαιτέρω ανάπτυξης.

Επιπλέον, η Eurobank συνεργάστηκε για ακόμα μια χρονιά με τους στρατηγικούς της εταίρους, τον Σύνδεσμο Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ) και τη Marketing Greece, σε πρωτοβουλίες που έχουν στόχο την προώθηση και ενίσχυση του ελληνικού τουρισμού.

Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα στήριξε την καμπάνια «Wanderlust Greece | Crete», το πρώτο digital travel show της Ελλάδας, που σχεδίασε και υλοποίησε η Marketing Greece με στόχο την προώθηση του κρητικού τουριστικού προϊόντος.

Επίσης, η Τράπεζα συνεργάστηκε με τη Marketing Greece στη διοργάνωση των εκπαιδευτικών ημερίδων «Rhodes Loading | Digital Marketing για τουριστικές επιχειρήσεις» και «Thessaloniki Loading | Digital Marketing για τουριστικές επιχειρήσεις», που αποσκοπούσαν στην υποστήριξη και ενίσχυση της εξωστρέφειας των τουριστικών επιχειρήσεων.

Loan Syndications

Η Διεύθυνση Loan Syndications είναι υπεύθυνη για τη διοργάνωση και διαχρονική παρακολούθηση (Agency) ενός ευρέος φάσματος εξειδικευμένων και ιδιαίτερα δομημένων χρηματοδοτήσεων. Η Διεύθυνση αναλαμβάνει τον ρόλο του διοργανωτή/συντονιστή και διαχειριστή σε εταιρικά κοινοπρακτικά ομολογιακά δάνεια, μετατρέψιμα ομολογιακά δάνεια, χρηματοδοτήσεις εταιρικών συγχωνεύσεων και εξαγορών, όπως και σε αναδιαρθρώσεις δανείων, διατηρώντας σταθερά κατά την τελευταία πενταετία μία από τις πρώτες θέσεις στην αγορά εταιρικών κοινοπρακτικών δανείων στην Ελλάδα και διοργανώνοντας τις πιο σημαντικές και πρωτοπόρες συναλλαγές για τις μεγαλύτερες εταιρίες της ελληνικής αγοράς. Με τη συμμετοχή της στη διοργάνωση της πλειοψηφίας των εταιρικών κοινοπρακτικών/ομολογιακών δανείων που χορηγήθηκαν εντός του 2018 στην Ελλάδα, η Τράπεζα διατήρησε τον πρωταγωνιστικό της ρόλο στην αγορά, η οποία παρουσίασε όγκους συναλλαγών που άγγιξαν τα €3,6 δισ. Το 2018 η Τράπεζα ανέλαβε τον ρόλο του Διαχειριστή (Agent) σε 11 νέα κοινοπρακτικά δάνεια (με δανειστές πιστωτικά ιδρύματα ή/και επενδυτικές εταιρίες), αυξάνοντας τον αριθμό των –υπό τη διαχείρισή της– κοινοπρακτικών σχέσεων σε 98. Στη δευτερογενή αγορά εταιρικών δανείων, η Διεύθυνση Loans Syndications συνέχισε να συμβάλλει στην προσπάθεια βελτιστοποίησης του χαρτοφυλακίου της Τράπεζας μέσω συναλλαγών αγοραπωλησίας δανείων και να διατηρεί ανοιχτό διάλογο με διεθνείς και εγχώριες εταιρίες για τον εντοπισμό ευκαιριών αγοράς ή πώλησης στην πιο αποδοτική τιμή.

Ναυτιλιακές Χρηματοδοτήσεις (Shipping)

Η Τράπεζα διατηρεί σταθερή παρουσία άνω των 25 ετών στον τομέα των ναυτιλιακών χρηματοδοτήσεων, συνεργαζόμενη κυρίως με παραδοσιακές ελληνικές ιδιωτικές ναυτιλιακές εταιρίες που έχουν επιδείξει διαχρονικά ικανότητα διαχείρισης των ναυτιλιακών κύκλων. Οι ναυτιλιακές χορηγήσεις απευθύνονται σε εταιρίες ελληνικών συμφερόντων που διαθέτουν μεγάλους ή μεσαίους στόλους, με σκοπό τη χρηματοδότηση των νέων τους επενδύσεων, είτε για αγορές μεταχειρισμένων πλοίων είτε για ναυπήγηση νέων μονάδων.

Ο χρηματοδοτούμενος στόλος περιλαμβάνει πλοία από τις βασικές κατηγορίες (ξηρού φορτίου, υγρού φορτίου και μεταφοράς εμπορευματοκιβωτίων).

Κύρια επιδίωξη της Τράπεζας είναι η διατήρηση της υψηλής ποιότητας του ναυτιλιακού χαρτοφυλακίου της και η περαιτέρω ανάπτυξη, δημιουργώντας σχέσεις με νέους ναυτιλιακούς ομίλους που πληρούν τα πιστωτικά της κριτήρια. Το 2018 αποτέλεσε ακόμα μία απαιτητική χρονιά για τον ναυτιλιακό κλάδο. Μέσα σε αυτή τη συγκυρία, η Τράπεζα κατάφερε να ενισχύσει το χαρτοφυλάκιό της προβαίνοντας σε νέες χορηγήσεις (σε υφιστάμενους και νέους πελάτες - ομίλους) άνω των USD 670 εκατ. Συνεχίσθηκε παράλληλα η δυναμική διαχείριση του υφιστάμενου χαρτοφυλακίου με εφαρμογή των πιστωτικών κριτηρίων της Τράπεζας για τις πιστοδοτήσεις στη ναυτιλία. Αποτέλεσμα των ανωτέρω ενεργειών ήταν τόσο η ενίσχυση της κερδοφορίας, όσο και η διατήρηση των υψηλών ποιοτικών στοιχείων του δανειακού χαρτοφυλακίου.

Η μονάδα Ναυτιλιακών Χρηματοδοτήσεων έχει έδρα τον Πειραιά και λειτουργεί και ως επιχειρησιακό κέντρο για χορηγήσεις προς ναυτιλιακές εταιρίες ελληνικών συμφερόντων, μέσω της Eurobank Cyprus και της Eurobank Private Bank Luxembourg S.A. Για το 2018, το σύνολο των ναυτιλιακών δανείων σε επίπεδο ομίλου ανήλθε σε περίπου USD 1,8 δισ., παρουσιάζοντας αύξηση 20% σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά.

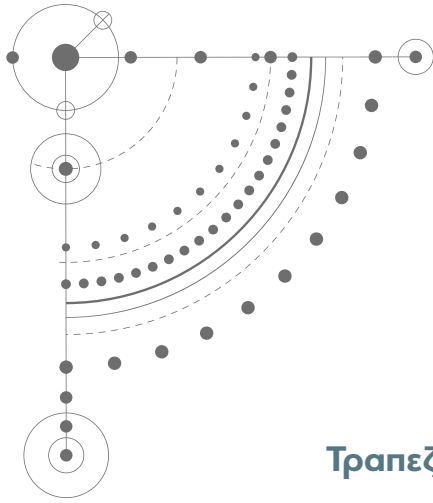
Η διαχρονική στήριξη της ελληνικής ναυτιλίας αποτελεί στρατηγική επιλογή της Τράπεζας και συμβάλλει στην ενίσχυση της καταθετικής βάσης του Ομίλου καθώς και στην ανάπτυξη συνεργειών με άλλες μονάδες της Τράπεζας και του Ομίλου.

Το 2018 η Τράπεζα, μέσω της ναυτιλιακής μονάδας, συμμετείχε στα Lloyd's List Greek Shipping Awards 2018, στα οποία ήταν και χορηγός, ενώ στα αντίστοιχα βραβεία το 2017 η επικεφαλής κ. Χριστίνα Μαργέλου αναδείχθηκε Shipping Financier of the Year. Ανάλογη διάκριση είχε αποδοθεί στη μονάδα και το 2015, αναγνωρίζοντας έτσι την επιτυχημένη και σταθερή πορεία, τον επαγγελματισμό και τον ανερχόμενο ρόλο της Τράπεζας στη χρηματοδότηση της ελληνικής ναυτιλίας.

Επενδυτική Τραπεζική (Investment Banking)

Το Investment Banking προσφέρει χρηματοοικονομικές συμβουλευτικές υπηρεσίες στρατηγικού χαρακτήρα σε εταιρικούς πελάτες και στους μετόχους τους, οι οποίοι σκοπεύουν να προβούν είτε σε εξαγορές και συγχωνεύσεις με άλλες εταιρίες είτε σε αποεπένδυση από συμμετοχές τους ή να αναζητήσουν τρόπους αναδιάρθρωσης της κεφαλαιακής τους δομής. Επιπλέον, το Investment Banking προσφέρει χρηματοοικονομικές συμβουλευτικές υπηρεσίες στρατηγικού χαρακτήρα, τόσο για την εξεύρεση κεφαλαίων όσο και για θέματα που άπτονται των κεφαλαιαγορών. Το τμήμα Principal Capital Strategies διαχειρίζεται επενδύσεις της Τράπεζας σε εταιρίες και επενδυτικά σχήματα συνολικού ύψους περίπου €24 εκατ.

Το 2018 το Investment Banking προσέφερε χρηματοοικονομικές συμβουλευτικές υπηρεσίες στρατηγικού χαρακτήρα σε μια σειρά από εταιρικούς πελάτες, όπως ενδεικτικά στον ΟΤΕ για την πώληση της θυγατρικής Telekom Albania, στη ΔΕΠΑ για την παροχή γνώμης για το εύλογο και λογικό των συναλλαγών της επί των ΕΠΑ Αττικής, ΕΔΑ Αττικής και Ζενίθ, καθώς και των Nexans Participations και Hellenic Healthcare σχετικά με τις δημόσιες προτάσεις επί των μετοχών των Nexans και Υγεία. Επίσης το Investment Banking, σε συνεργασία με το Structured Finance, παρείχε συμβουλευτικές υπηρεσίες προς το ΤΑΙΠΕΔ για την επέκταση της διάρκειας της Σύμβασης Παραχώρησης του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών.



Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου

Η Eurobank λειτούργησε ως Συντονιστής Κύριος Ανάδοχος για τη δημόσια προσφορά ομολογιών ύψους €120 εκατ. της ΓΕΚ ΤΕΡΝΑ Α.Ε. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ και την εισαγωγή τους στο Χρηματιστήριο Αθηνών. Επίσης, παρέχει υπηρεσίες Κύριου Αναδόχου στη δημόσια προσφορά ομολογιών της CORAL Α.Ε. ύψους €90 εκατ. Το Investment Banking συμμετείχε στην παροχή υπηρεσιών Συντονιστή Κύριου Αναδόχου για τη δημόσια προσφορά ομολογιών ύψους €200 εκατ. της ΑΕΡΟΠΟΡΙΑ ΑΙΓΑΙΟΥ Α.Α.Ε. και για την εισαγωγή τους στο Χρηματιστήριο Αθηνών, ενώ παρέχει και συμβουλευτικές υπηρεσίες προς άλλες εταιρίες για την εισαγωγή τους στο Χρηματιστήριο Αθηνών.

Χρηματοδοτικές Μισθώσεις (Leasing)

Κατά το 2018 η θυγατρική εταιρία Eurobank Ergasias Χρηματοδοτικές Μισθώσεις Α.Ε. πραγματοποίησε νέες χρηματοδοτήσεις σημαντικού ύψους, διατηρώντας την 1η θέση του κλάδου σε μερίδιο αγοράς, με βάση τα υπολειπόμενα κεφάλαια, με ποσοστό 25%. Αντικείμενο των νέων αυτών χρηματοδοτήσεων αποτέλεσαν κυρίως οι παραγωγικοί εξοπλισμοί και τα οχήματα. Με τις ανωτέρω χρηματοδοτήσεις ενισχύθηκαν κυρίως νέοι πελάτες που, παρά τις συνθήκες κρίσης, πέτυχαν να διακριθούν για τα θετικά οικονομικά στοιχεία, τη δυναμική και την εξωστρέφειά τους, τόσο στον τομέα της βιομηχανικής παραγωγής, όσο και στον τομέα του εμπορίου και του τουρισμού. Παράλληλα, η εταιρία εξακολούθησε να εφαρμόζει την πολιτική υποστήριξης συνεργάσιμων πελατών μέσω ρυθμίσεων των οφειλών τους και αντίστοιχων αναδιαρθρώσεων. Σε πολλές περιπτώσεις, η πρωτοβουλία αυτή επέτρεψε τη συνέχιση της ομαλής λειτουργίας σημαντικών παραγωγικών επιχειρήσεων.

Πέραν αυτών, η εταιρία αξιοποίησε αποτελεσματικά την κινητή και ακίνητη περιουσία, μέσω εμπορικών εκμισθώσεων και πωλήσεων ακινήτων, οχημάτων και κινητού εξοπλισμού.

Οι σημαντικές προσπάθειες λειτουργικής βελτίωσης μέσω αναδιοργάνωσης και αναβάθμισης των μεθόδων και διαδικασιών της εταιρίας συνεχίστηκαν και κατά το 2018, με αποτέλεσμα τη συγκράτηση του λειτουργικού κόστους της, παρά την αύξηση των εξόδων για την ανακτηθείσα περιουσία.

Όλες οι ανωτέρω ενέργειες, σε συνδυασμό και με την υψηλή τεχνογνωσία και εμπειρία των στελεχών της, έχουν καταστήσει την εταιρία βασική επιλογή των πελατών στο αντικείμενο των χρηματοδοτικών μισθώσεων.

Πρακτορεία Επιχειρηματικών Απαιτήσεων (Factoring)

Η ανοδική πορεία για την Eurobank Factors ΑΕΠΑ συνεχίστηκε και το 2018, τόσο σε επίπεδο κύκλου εργασιών (σύνολο εκχωρημένων απαιτήσεων) όσο και χρηματοδοτικών υπολοίπων, ενώ και η κερδοφορία οριστικοποιήθηκε για άλλη μια φορά σε υψηλά επίπεδα. Η εταιρία διατηρεί την ηγετική της θέση στην ελληνική αγορά και αποτελεί σημείο αναφοράς για τη Νοτιοανατολική Ευρώπη σε υπηρεσίες χρηματοδότησης της εφοδιαστικής αλυσίδας (Reverse Factoring - Suppliers' Financing), μέσα από μια αυτοματοποιημένη προσέγγιση που της επιτρέπει να διαχειρίζεται αποτελεσματικά μεγάλο όγκο συναλλαγών.

Η ποιότητα του δανειακού χαρτοφυλακίου της Eurobank Factors διατηρείται σε υψηλά επίπεδα. Τέλος, η εταιρία αναγνωρίζεται διεθνώς και διατηρεί πάγια υψηλή κατάταξη στην ψηφοφορία από τους συνεργάτες ανταποκριτές της, μέλη του παγκόσμιου οργανισμού Factors Chain International (FCI) στον οποίο ανήκει, που της έχει χαρίσει δύο παγκόσμια χρυσά βραβεία κι ένα χάλκινο στο εξαγωγικό Factoring.

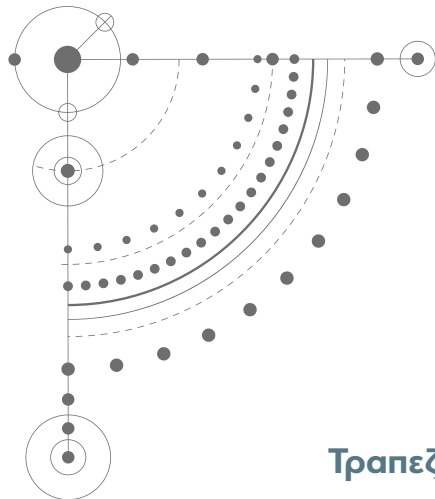
**Συναλλακτική
Τραπεζική
(Transactional
Banking)**

Η Τράπεζα, παρέχοντας υπηρεσίες υψηλού επιπέδου για την κάλυψη των αναγκών του συναλλακτικού κυκλώματος των επιχειρήσεων και των θεσμικών επενδυτών, συνεχίζει να χτίζει σχέσεις εμπιστοσύνης με τους πελάτες της στην Ελλάδα και το εξωτερικό, ενώ αποτελεί τον τοπικό cash management partner για έναν σημαντικό αριθμό διεθνών τραπεζών. Το 2018 η Τράπεζα συγκέντρωσε για πολλοστή φορά διεθνείς διακρίσεις σε όλους τους κλάδους της Συναλλακτικής Τραπεζικής. Για τις υπηρεσίες Cash and Trade Services, ανακηρύχθηκε «Best Trade Finance Provider» και «Best Treasury & Cash Management Provider in Greece» από το περιοδικό Global Finance καθώς και «Market Leader Cash Management» και «Best Service Cash Management» από το περιοδικό Euromoney. Στις υπηρεσίες Θεματοφυλακής ανακηρύχθηκε Best Sub-custodian Bank in Greece από το περιοδικό Global Finance για 12η φορά τα τελευταία 13 χρόνια. Επίσης η Τράπεζα διατηρεί συνεχόμενα από το 2006 τις κορυφαίες διακρίσεις στην ετήσια έρευνα που διεξάγει το διεθνούς φήμης περιοδικό Global Custodian για τους παρόχους υπηρεσιών Θεματοφυλακής στην ελληνική αγορά. Η βαθμολογία που απέσπασε η Τράπεζα από διεθνείς και εγχώριους θεσμικούς πελάτες, στην ετήσια έρευνα «Agent Banks in Emerging Markets 2018», είναι η υψηλότερη τόσο για την ελληνική αγορά όσο και σε σχέση με τον μέσο όρο των βαθμολογιών όλων των παρόχων που συμμετείχαν στην έρευνα για τις λοιπές –εκτός Ελλάδας– αγορές. Η φετινή αναγνώριση αφορά συγκεκριμένα τις διακρίσεις Category Outperformer, Market Outperformer και Global Outperformer.

Τέλος, η Eurobank διακρίθηκε στο πλαίσιο του Global Custodian's 2018 Global Excellence Award, ως μία από τις τρεις τράπεζες στην κατηγορία Best Asset Servicing - Emerging Markets Europe (μαζί με την BNP Paribas Securities Services - Poland και την VTB Bank - Russia).

Επιπρόσθετα, τον Οκτώβριο του 2018 η Eurobank ανακοίνωσε την ένταξή της στην παγκόσμια πλατφόρμα ψηφιακού εμπορίου WeTrade, μέσω της οποίας ελληνικές επιχειρήσεις-πελάτες της Τράπεζας μπορούν να διενεργούν εμπορικές συναλλαγές με ταχύτητα, διαφάνεια και με την ασφάλεια της τεχνολογίας blockchain. Στην πλατφόρμα συμμετέχουν 14 τράπεζες, συμπεριλαμβανομένης της Eurobank, και η γεωγραφική κάλυψη εκτείνεται σε Αυστρία, Βέλγιο, Δανία, Φινλανδία, Γαλλία, Ελλάδα, Ιταλία, Ολλανδία, Νορβηγία, Ισπανία, Σουηδία, Ελβετία και Ηνωμένο Βασίλειο. Οι επιχειρήσεις που εντάσσονται στο WeTrade μπορούν να διαπραγματεύονται και να ολοκληρώνουν παραγγελίες, να καθορίζουν τους όρους της εμπορικής συμφωνίας και να κάνουν χρήση των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών που προσφέρονται στην πλατφόρμα.

Επίσης, συνεχίστηκε η στοχευμένη χρηματοδότηση των εξαγωγέων, τόσο πριν όσο και μετά την τιμολόγηση των αγαθών. Ο τομέας Συναλλακτικής Τραπεζικής δραστηριοποιήθηκε έντονα στον χώρο της παροχής ρευστότητας μέσω του προγράμματος «Εξωστρέφεια» του Οργανισμού Ασφάλισης Εξαγωγικών Πιστώσεων (ΟΑΕΠ) και παράλληλα ενίσχυσε σημαντικά τις εισαγωγές (κυρίως πρώτων υλών). Συγχρόνως, η Τράπεζα αξιοποίησε τις σχετικές συνεργασίες της με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΙΒ), την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (ΕΒΡΔ) και το International Finance Corporation (IFC), στο πλαίσιο των οποίων προωθήθηκαν με επιτυχία τα κατάλληλα «εργαλεία» (επιβεβαιωμένες ενέγγυες πιστώσεις, εγγυητικές επιστολές).



Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου

Θεματοφυλακή (Securities Services)

Το 2018 ο τομέας Securities Services εξακολούθησε να παρέχει στη Θεσμική Πελατεία του Ομίλου υψηλού επιπέδου μετασυναλλακτικές υπηρεσίες τόσο στην Ελλάδα όσο και στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης όπου δραστηριοποιείται. Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος επικεντρώθηκε στην αναδιοργάνωση των λειτουργιών, με την εφαρμογή κεντροποιημένων και πελατοκεντρικών διαδικασιών, καθώς και στην περαιτέρω ανάπτυξη σύγχρονων τεχνολογικών εφαρμογών. Οι πρωτοβουλίες αυτές διασφαλίζουν το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης του πελάτη και τη βελτιστοποίηση των παρεχομένων υπηρεσιών από το έμπειρο και εξειδικευμένο στελεχιακό δυναμικό. Περαιτέρω, ο Όμιλος και ειδικότερα ο τομέας Securities Services ανταποκρίθηκε άμεσα στην εφαρμογή σειράς κανονιστικών αλλαγών παρέχοντας νέα προϊόντα και υπηρεσίες καθώς και καινοτόμες λύσεις, οι οποίες εξυπηρετούν τις διαρκώς εξελισσόμενες ανάγκες των πελατών.

Επιπροσθέτως το 2018, για άλλη μια χρονιά, η ποιότητα των μετασυναλλακτικών υπηρεσιών του Ομίλου αναγνωρίστηκε διεθνώς. Στην ελληνική αγορά η Τράπεζα Eurobank Ergasias A.E. ανακηρύχθηκε ο καλύτερος πάροχος στον χώρο των μετασυναλλακτικών υπηρεσιών (Best Securities Services Provider) από το περιοδικό Global Finance για το 2018, για 12η φορά τα τελευταία 13 χρόνια. Επίσης η Τράπεζα διατηρεί συνεχόμενα από το 2006 τις κορυφαίες διακρίσεις στην ετήσια έρευνα που διεξάγει το διεθνούς φήμης περιοδικό Global Custodian για τους παρόχους υπηρεσιών Θεματοφυλακής στην ελληνική αγορά. Η βαθμολογία που απέσπασε η Τράπεζα στην ετήσια έρευνα «Agent Banks in Emerging Markets 2018», από διεθνείς και εγχώριους θεσμικούς πελάτες, είναι η υψηλότερη τόσο για την ελληνική αγορά όσο και σε σχέση με τον μέσο όρο των βαθμολογιών όλων των παρόχων στις υπόλοιπες αγορές που συμμετείχαν στην έρευνα. Η φετινή αναγνώριση αφορά τις διακρίσεις Category Outperformer, Market Outperformer και Global Outperformer.

Τέλος, η Eurobank διακρίθηκε ως μία από τις τρεις κορυφαίες τράπεζες στο πλαίσιο του Global Custodian's 2018 Global Excellence Award στην κατηγορία Best Asset Servicing - Emerging Markets Europe.

Μεγάλες Πρωτοβουλίες

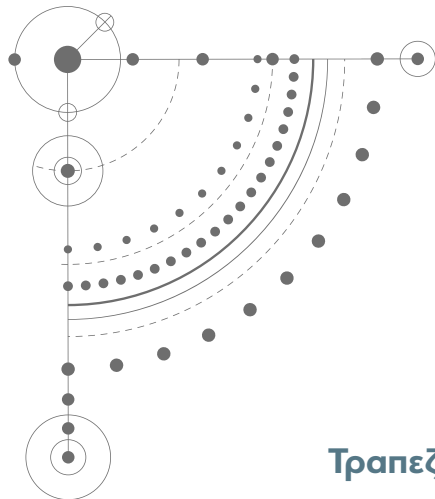
Growth Awards

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 επιχειρηματικότητας «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 εφαλτήριο μια βάση δεδομένων από δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις για περίπου 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 φάσεις:

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

Η τελική επιλογή των νικητών των δεύτερων βραβείων ανάπτυξης και επιχειρηματικότητας «Growth Awards» ανακοινώθηκε στην επίσημη τελετή απονομής των βραβείων, που πραγματοποιήθηκε την 6η Φεβρουαρίου 2018 στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών. Στην εκδήλωση παρευρέθησαν περίπου 2.000 εκπρόσωποι της πολιτικής και οικονομικής ζωής της χώρας, καθώς και της ακαδημαϊκής και επιχειρηματικής κοινότητας.



Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου

Exportgate

Το Exportgate, η πρωτοποριακή διαδικτυακή πύλη για την ενίσχυση της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων, αποτελεί μία θεσμική πρωτοβουλία της Eurobank σε συνεργασία με τους τρεις κύριους εξαγωγικούς φορείς της χώρας, τον Πανελλήνιο Σύνδεσμο Εξαγωγέων (ΠΣΕ), τον Σύνδεσμο Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος (ΣΕΒΕ) και τον Σύνδεσμο Εξαγωγέων Κρήτης (ΣΕΚ), καθώς και με τον ΣΕΒ (Σύνδεσμο 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 200.000 εισαγωγείς από 32 χώρες.

Η Eurobank σε συνέχεια στρατηγικής συμφωνίας με την Banco Santander ενέταξε το Exportgate στο Trade Club Alliance, το πρώτο παγκόσμιο ψηφιακό δίκτυο διασύνδεσης επιχειρήσεων που υποστηρίζεται από διεθνείς τράπεζες. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Ελλάδα και η Κύπρος εκπροσωπούνται, αποκλειστικά, στο Trade Club Alliance από την Eurobank, ένα από τα αρχικά μέλη του TCA.

Πλέον ελληνικές και κυπριακές επιχειρήσεις-μέλη του Exportgate έχουν τη δυνατότητα να ενισχύσουν την επιχειρηματική τους δραστηριότητα με τη συμμετοχή τους σε ένα από τα μεγαλύτερα ηλεκτρονικά δίκτυα διεθνούς εμπορίου, που αποτελείται από χιλιάδες επιχειρήσεις και υποστηρίζεται από διεθνείς τραπεζικούς ομίλους σε πάνω από 40 χώρες. Εντός του 2019 αναμένεται να επεκταθεί σε πάνω από 60 χώρες σε συνεργασία με ακόμα περισσότερες διεθνείς τράπεζες, καλύπτοντας ένα ευρύ φάσμα αγορών-στόχων παγκοσμίως.

Τα μέλη που επιλέγονται για να συμμετάσχουν στο Trade Club θα μπορούν να λάβουν πρόσθετο πιστωτικό όριο μέχρι και €1 εκατ. για να χρηματοδοτήσουν τις συναλλαγές διεθνούς εμπορίου υπό προϋποθέσεις. Το όριο θα αφορά τόσο την 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.

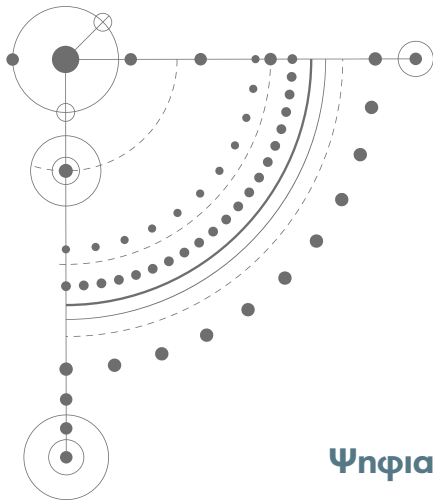
Τον Νοέμβριο του 2018 η Eurobank φιλοξένησε στην Αθήνα τις εργασίες της 3ης Γενικής Συνέλευσης του Trade Club Alliance. Πρόκειται για την πρώτη γενική συνέλευση του Trade Club Alliance που πραγματοποιήθηκε εκτός Μαδρίτης, έδρα της ισπανικής Banco Santander, καταδεικνύοντας τη σημασία που αποδίδεται στη νευραλγική γεωγραφική θέση της Ελλάδας και στον ρόλο της ως διαμεσολαβητικού κόμβου για το διεθνές εμπόριο.

Go in Thessaloniki

Με στόχο την ενίσχυση και στήριξη των ελληνικών εξαγωγικών επιχειρήσεων, η Eurobank διοργάνωσε στη Θεσσαλονίκη στις 12-14 Νοεμβρίου 2018 την Επιχειρηματική Αποστολή Go in Thessaloniki, στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας «Πρόγραμμα Επιχειρηματικών Αποστολών Go International». Κατά τη διεξαγωγή του Go in Thessaloniki πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 3.000 προκαθορισμένες B2B συναντήσεις και δόθηκε η ευκαιρία σε περισσότερους από 120 επιλεγμένους Έλληνες εξαγωγείς να έρθουν σε επαφή με πάνω από 60 αγοραστές από περισσότερες από 20 χώρες παγκοσμίως. Η πλειονότητα των ξένων αγοραστών προτάθηκε από τις τράπεζες-μέλη του Trade Club Alliance και προέρχονταν από το πελατολόγιό τους, ενώ πέρα από τους 60 ξένους αγοραστές που συμμετείχαν με τη φυσική τους παρουσία στο Go in Thessaloniki, 80 ακόμη επιχειρήσεις από το εξωτερικό εκπροσωπήθηκαν στις επιχειρηματικές συναντήσεις από τις τράπεζες με τις οποίες συνεργάζονται, μέσω της υπηρεσίας Trade Corridor.

Στο πλαίσιο του Προγράμματος διοργανώθηκε forum στο Μέγαρο Μουσικής Θεσσαλονίκης με τη συμμετοχή στελεχών της Διοίκησης της Τράπεζας, εκπροσώπων ξένων τραπεζών-μελών του Trade Club Alliance, καθώς και εκπροσώπων της τοπικής και ευρύτερης πολιτικής και επιχειρηματικής κοινότητας. Την κεντρική ομιλία του Forum πραγματοποίησε ο κ. Francis (Frank) Kelly, Managing Director & Head Government & Public Affairs Americas της Deutsche Bank, με θέμα «Political Risk and the Global Markets: Key Risks and Opportunities in 2019 and Beyond» (Ο Πολιτικός Κίνδυνος και οι Διεθνείς Αγορές: Κίνδυνοι και Ευκαιρίες από το 2019 και μετέπειτα).

Η διοργάνωση Go in Thessaloniki εντάσσεται στο ευρύτερο πλαίσιο πρωτοβουλιών της Τράπεζας για την ενίσχυση της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων, που αποτελεί στρατηγική επιλογή της Eurobank από το 2009. Το «Go in Thessaloniki» τελεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Εξωτερικών και συνδιοργανώθηκε με τη συντονιστική φροντίδα του Συνδέσμου Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος (ΣΕΒΕ), τη συνεργασία του Πανελλήνιου Συνδέσμου Εξαγωγέων (ΠΣΕ), του Συνδέσμου Εξαγωγέων Κρήτης (ΣΕΚ), του ΣΕΒ (Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών) και του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ), και υποστηρίζεται από τον ισπανικό τραπεζικό όμιλο Banco Santander.



Ψηφιακή Τραπεζική και Καινοτομία

Ψηφιακά Δίκτυα

Με στόχο την παροχή υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης και τη δημιουργία καινοτόμων λύσεων για τη διευκόλυνση της καθημερινότητας των πελατών της, η Eurobank συνέχισε να επενδύει για ακόμα μία χρονιά στην αναβάθμιση και εξέλιξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρει. Στο πλαίσιο του προγράμματος ψηφιακού μετασχηματισμού του Οργανισμού, το 2018 διατέθηκαν στους πελάτες οι νέες, ανανεωμένες υπηρεσίες e-Banking και Eurobank Mobile App. Βασισμένες στις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και σύγχρονες τάσεις, τόσο σε επίπεδο σχεδιασμού όσο και τεχνολογικής υλοποίησης, η Τράπεζα δημιούργησε τις νέες ψηφιακές υπηρεσίες με γνώμονα να προσφέρει στους πελάτες της άρτιες εμπειρίες τραπεζικής εξυπηρέτησης, «συμμετέχοντας» στην καθημερινότητά τους, απλοποιώντας όσο το δυνατόν περισσότερο τις συναλλακτικές τους ανάγκες. Ειδικά στο κομμάτι του mobile banking, η Τράπεζα ακολουθεί στρατηγική single app, προσφέροντας συγκεντρωτικά σε ένα application μια πλήρη γκάμα υπηρεσιών που χρειάζονται οι πελάτες στην καθημερινότητά τους όπως έξυπνη διαχείριση των οικονομικών τους, όλα τα είδη των συναλλαγών – εξόφληση λογαριασμών, πληρωμές σε φυσικά σημεία και για αγορές στο internet, αποστολή χρημάτων σε φίλους, άμεση υποστήριξη από εκπρόσωπο της Τράπεζας, κ.λπ.

Η ανανεωμένη διακαναλική στρατηγική για την Eurobank επαναπροσδιορίζει την τραπεζική εμπειρία. Για την υλοποίηση των νέων αυτών υπηρεσιών, η Eurobank υιοθέτησε σύγχρονες μεθοδολογίες σχεδιασμού προϊόντων (όπως design thinking, agile κ.ά.) και διαχείρισης έργων. Παράλληλα, η τεχνολογική omnichannel πλατφόρμα επιτρέπει στην Τράπεζα να είναι γρήγορη και ευέλικτη στη διάθεση νέων υπηρεσιών που θα καλύπτουν τις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες των πελατών της στο μέλλον, προσφέροντάς τους κοινή εμπειρία χρήσης από όλα τα σημεία εξυπηρέτησης της Τράπεζας.

e-Banking & Mobile App

Η διάθεση της νέας omnichannel πλατφόρμας των καναλιών e-Banking και m-Banking σε ιδιώτες πελάτες της Τράπεζας οδήγησε στην αύξηση της χρήσης των υπηρεσιών, καθώς επίσης και στην αύξηση των εγγραφών σε αυτές τις υπηρεσίες. Εντός του 2018, 844.000 πελάτες χρησιμοποίησαν τις υπηρεσίες e-Banking και m-Banking (+24% σε σχέση με το προηγούμενο έτος), εκτελώντας συνολικά 35,4 εκατ. συναλλαγές, συνολικής αξίας €62 δισ. Από αυτούς το 40%, δηλαδή 392.000 πελάτες, χρησιμοποίησαν το Mobile App (+45% σε σχέση με το προηγούμενο έτος), αυξάνοντας τις συναλλαγές από το κινητό κατά 71%.

Το 2018 η συνεισφορά του e-Banking & Eurobank Mobile App στο σύνολο των συναλλαγών στην Τράπεζα έφτασε το 37% (αύξηση κατά 4 ποσοστιαίες μονάδες σε σχέση με το προηγούμενο έτος) και το 81% σε σχέση με τις αντίστοιχες συναλλαγές (91% στα εμβάσματα, 94% στις μεταφορές, 67% στις πληρωμές). Έτσι, για ακόμη μία χρονιά, τα ηλεκτρονικά κανάλια διατήρησαν το μεγαλύτερο μερίδιο συναλλαγών στην Τράπεζα, ξεπερνώντας το Δίκτυο Καταστημάτων και των ΑΤΜ.

Παράλληλα, εντός του έτους διατέθηκε η νέα υπηρεσία Digital Onboarding, η οποία επιτρέπει στους πελάτες να αποκτούν άμεση πρόσβαση στα ψηφιακά κανάλια της Τράπεζας χωρίς να απαιτείται η φυσική τους παρουσία.

Επίσης, το 2018 επετεύχθη μεγάλη αύξηση στη χρήση της υπηρεσίας e-Statements, καθώς επιπλέον 297.000 πελάτες διέκοψαν περισσότερα από 756.000 φυσικά αντίγραφα λογαριασμών. Η υπηρεσία διατίθεται πλέον σε συνολικά 720.000 πελάτες, οι οποίοι λαμβάνουν ηλεκτρονικά 1.843.000 statements.

Τέλος, το 2018 η Τράπεζα αναδείχθηκε «Καλύτερη Διαδικτυακή Τράπεζα για Καταναλωτές» στην Ελλάδα από το περιοδικό Global Finance.

Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις (Business Exchanges A.E.)

Σε μια περίοδο που η αποτελεσματική διαχείριση και ο περιορισμός κόστους αποτελεί προτεραιότητα για όλες τις επιχειρήσεις στην Ελλάδα, υπηρεσίες όπως οι ηλεκτρονικές προμήθειες και η ηλεκτρονική τιμολόγηση έρχονται να συνεισφέρουν σημαντικά προς αυτή την κατεύθυνση.

Για 18η συνεχή χρονιά η θυγατρική Business Exchanges S.A. δραστηριοποιήθηκε με επιτυχία στον κλάδο των διεπιχειρησιακών συναλλαγών, προσφέροντας ψηφιακές υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας στους πελάτες της. Η Business Exchanges συμβάλλει στην αυτοματοποίηση της εφοδιαστικής αλυσίδας των επιχειρήσεων, συμπεριλαμβανομένου του Ομίλου Eurobank, μέσω των υπηρεσιών ηλεκτρονικών διαγωνισμών, ηλεκτρονικών προμηθειών και ηλεκτρονικής τιμολόγησης. Επίσης, παρέχει οικονομικές υπηρεσίες για επιχειρήσεις (το 2018 διατέθηκε η νέα υπηρεσία mybusiness), καθώς και την οικονομική διαχείριση σε 6 θυγατρικές του Ομίλου.

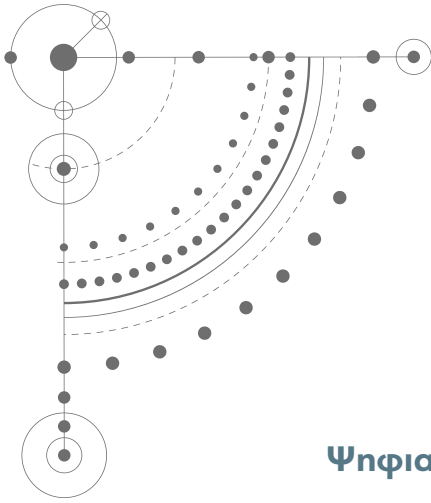
Κατά τη διάρκεια του έτους η εταιρία πραγματοποίησε με επιτυχία 881 ηλεκτρονικούς διαγωνισμούς για τον Όμιλο Eurobank, για εταιρίες του ιδιωτικού τομέα αλλά και για φορείς του Δημοσίου. Στον τομέα των ηλεκτρονικών προμηθειών για τον Όμιλο Eurobank, το 2018 οι συναλλαγές ανήλθαν στα €104,7 εκατ. (+2,5% σε σχέση με το 2017). Παράλληλα, στον τομέα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τιμολόγησης, ο τζίρος των υπηρεσιών ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης και διακίνησης τιμολογίων διατηρήθηκε σταθερός σε σχέση με το 2017.

Επίσης, το 2018 η Business Exchanges S.A., σε συνεργασία με την εταιρία συμβούλων SOL CROWE, ανέπτυξε την υπηρεσία mybusiness, μια πρωτοποριακή ηλεκτρονική υπηρεσία οικονομικής και συμβουλευτικής πληροφόρησης για μικρομεσαίες και νεοφυείς επιχειρήσεις. Με την υπηρεσία mybusiness η επιχείρηση αποκτά σύγχρονα εργαλεία για ανάλυση των οικονομικών της στοιχείων, ολοκληρωμένη εικόνα των διαχρονικών οικονομικών μεγεθών, εκτίμηση των μηνιαίων αποτελεσμάτων και δυνατότητα σύγκρισης με τους στόχους που έχει θέσει. Επιπλέον, παρέχει εξατομικευμένες λύσεις βάσει των αναγκών της επιχείρησης, βέλτιστες πρακτικές για εξοικονόμηση πόρων και άμεση ενημέρωση για περιπτώσεις που μπορεί να ενέχουν οικονομικό κίνδυνο για την επιχείρηση.

Ψηφιακή παρουσία της Τράπεζας (Digital Presence)

Το 2018 η Τράπεζα, για ακόμα μία χρονιά, συνέχισε τον ψηφιακό μετασχηματισμό της, με γνώμονα τη βελτιστοποίηση καινοτόμων ψηφιακών πρακτικών που στόχο έχουν την άριστη και υψηλών προδιαγραφών εξυπηρέτηση, με επίκεντρο τον πελάτη. Η Διεύθυνση Digital Presence της Τράπεζας συστηματικά, μέσω της omnichannel προσέγγισης, ακολουθεί βέλτιστες διεθνείς πρακτικές για την αναβάθμιση της ψηφιακής της παρουσίας, στοχεύοντας στη συνεχή βελτίωση της συνολικής εμπειρίας των πελατών, αλλά και στην ενίσχυση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος της Τράπεζας.

Η Διεύθυνση Digital Presence μέσα στο 2018 υλοποίησε έργα με κύριο άξονα την καινοτομία και τη δημιουργία πραγματικής αξίας για τον πελάτη, τα οποία αναγνωρίστηκαν με σημαντικές διακρίσεις, επιβεβαιώνοντας τη σημαντική θέση που κατέχει στον ψηφιακό χώρο.



Ψηφιακή Τραπεζική και Καινοτομία

Group websites & Digital Creative Hub

Η Τράπεζα το 2018 προχώρησε στον ψηφιακό εμπλουτισμό του περιεχομένου στο eurobank.gr (πάνω από 2.000 αλλαγές και προσθήκες νέων σελίδων και ενοτήτων) και στην προσθήκη της λειτουργικότητας του site του προγράμματος Επιστροφή, που μεταφέρθηκε σε μια από τις καλύτερες τεχνολογικά πλατφόρμες της αγοράς (Sitecore) με στόχο την απλοποίηση της καθημερινότητας των επισκεπτών και της εξυπηρέτησής τους. Επιπλέον, μέσω του eurobank.gr πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 30 στοχευμένες ενέργειες για την επικοινωνία προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας, όπως το λανσάρισμα του νέου e-Banking.

Επιπλέον, εμπλουτίστηκε με νέα εργαλεία, με σημαντικότερο το Model Portfolio Tool της Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ στην ενότητα των ιδιωτών πελατών, το οποίο επανασχεδιάστηκε και εξελίχθηκε. Το Model Portfolio Tool είναι ένα online εργαλείο που εμφανίζει τις δυνατότητες και τις επιλογές που μπορεί να έχει ο χρήστης για επενδύσεις σε ομάδες αμοιβαίων κεφαλαίων, εκτιμήσεις για τις πιθανές αποδόσεις των ομάδων αυτών, καθώς και τις ιστορικές τους αποδόσεις σε βάθος τριετίας.

Όλες οι ενέργειες αναβάθμισης και εμπλουτισμού του νέου eurobank.gr συνετέλεσαν ώστε να αναδειχθεί ως «Best web content experience site» για τη Νότια Ευρώπη στα Sitecore Experience Awards για το 2018.

Η Eurobank επιπλέον προχώρησε στον σχεδιασμό και την υλοποίηση τριών (3) νέων ιστοσελίδων στα πρότυπα της νέας ψηφιακής φωνής του Ομίλου, προσαρμοσμένων κατά περίπτωση στις ανάγκες κάθε Μονάδας και φιλικών προς όλες τις συσκευές – κινητό, tablet, υπολογιστή. Πρόκειται για το νέο εταιρικό site της Eurobank Private Bank Luxembourg, το νέο εταιρικό site της Eurobank Financial Planning Services, που απευθύνεται τόσο σε επενδυτές όσο και σε οφειλότες, και τέλος το findyourproperty.gr για τη Διεύθυνση Ακινήτων, όπου θα φιλοξενούνται από πλευράς Τράπεζας όλα τα ακίνητα των οποίων η Τράπεζα έχει την κυριότητα στην Ελλάδα.

Από την ομάδα του Digital Creative Hub εξυπηρετήθηκαν οι ανάγκες 256 στοχευμένων email ενεργειών επικοινωνίας των προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας, οι οποίες συντελούν στην άμεση και έγκυρη ενημέρωση των πελατών και συμβάλλουν στην ενιαία εικόνα επικοινωνίας της Τράπεζας.

Social Media & Native Content

Η ομάδα των social media είναι υπεύθυνη για την παρουσία της Τράπεζας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, παράγοντας συνεχώς νέο περιεχόμενο (180 testimonials, 35 videos και 50 συνεντεύξεις, 30 άρθρα) που στόχο έχει να ενημερώνει άμεσα το κοινό για τις δράσεις και τις πρωτοβουλίες της Τράπεζας.

Το εταιρικό κανάλι της Eurobank στο LinkedIn μετουσιώνει την εταιρική ταυτότητα στο ψηφιακό περιβάλλον και γίνεται ολοένα και μεγαλύτερο. Μέσα σε ένα χρόνο καταγράφηκε αύξηση 65% στον αριθμό των ακολούθων (followers) του καναλιού μας, οι οποίοι ξεπερνούν τους 35.000, ενώ η σελίδα είναι πρώτη σε engagement rate μεταξύ των τεσσάρων ελληνικών τραπεζών.

Το πρόγραμμα επιβράβευσης κατόχων καρτών Eurobank Επιστροφή, μέσα από τη δική του επίσημη σελίδα στο Facebook, αξιοποίησε τα νέα format της πλατφόρμας για την

ανάδειξη του προγράμματος και πέτυχε αύξηση πάνω από 70% σε Likes και πάνω από 300% αύξηση σε post engagement. Οι κοινότητες της Εθνικής Ομοσπονδίας Καλαθοσφαίρισης, του egg –enter•grow•go και των Growth Awards κατέγραψαν άνοδο και αναπτύσσονται με θετικούς ρυθμούς.

Στην πλατφόρμα του Instagram ενισχύθηκε η επίσημη παρουσία της Τράπεζας με 45 νέα προφίλ αριστούχων με στόχο τη σύνδεση με τα νεανικά κοινά και την ψηφιακή προβολή του Προγράμματος «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία». Πρόκειται για ένα πρόγραμμα εταιρικής υπευθυνότητας, μέσω του οποίου η Τράπεζα στηρίζει εδώ και 16 χρόνια τη νέα γενιά και την παιδεία και για το οποίο δημιούργησε μια καινούργια πλατφόρμα επικοινωνίας, που συνδέει φοιτητές, απόφοιτους και νέους.

Performance Management & Digital Analytics

Η Eurobank είναι μια από τις πρώτες εταιρίες στην Ελλάδα που επένδυσαν στην εγκατάσταση και αξιοποίηση προηγμένων ψηφιακών τεχνολογιών και εργαλείων μετρησιμότητας, όπως το Google Analytics 360, το DoubleClick, το Google Optimize, το Klipfolio, το Hotjar και το Alexa, για τους διαδικτυακούς τόπους και τις εφαρμογές της. Σταθερός στόχος της Τράπεζας παραμένει η βελτίωση της εμπειρίας των χρηστών και η αύξηση της αποτελεσματικότητας των διαδικτυακών τόπων και εφαρμογών της, ώστε να υποστηρίζουν συνολικά τους επιχειρηματικούς στόχους της.

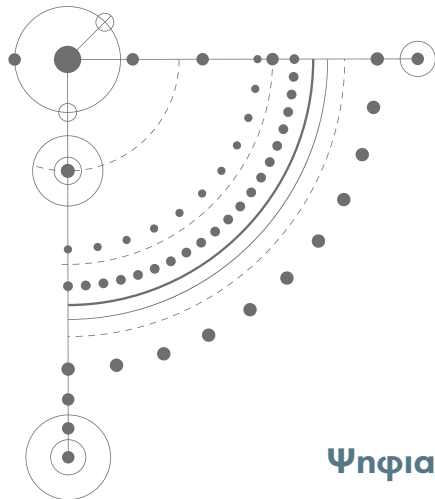
Για να πετύχει αυτόν τον στόχο η Τράπεζα το 2018:

- Συνέχισε την επένδυσή της σε εργαλεία μετρησιμότητας, αξιοποιώντας τα Google Data Studio, Google Cloud και Big Query.
- Συνέχισε τις τεχνικές υλοποιήσεις εφαρμόζοντας για πρώτη φορά διαδικασίες A/B testing και Personalization Rules. Συνολικά υλοποίησε περισσότερα από 20 A/B tests και 11 Personalization tests.
- Εγκατέστησε Advanced Digital Analytics σε επιπλέον 8 διαδικτυακούς τόπους, με κυριότερο το νέο Intranet της Τράπεζας, και σε 2 εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα.

Πλέον, με το Roll-Up Reporting του Google Analytics 360, η Τράπεζα συγκεντρώνει τα δεδομένα από τα διαφορετικά ψηφιακά κανάλια της ώστε να έχει συνολική εικόνα και συνδυαστική αποτύπωση αυτών για πληρέστερη αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των ενεργειών της.

Για το 2018 η οργανική επισκεψιμότητα στο eurobank.gr έγινε η πρώτη πηγή επισκεψιμότητας, παρουσίασε το χαμηλότερο ποσοστό εγκατάλειψης (bounce rate) και έγινε η πρώτη πηγή σε θεάσεις σελίδων ανά επίσκεψη (page views per visit). Επιπλέον, η Τράπεζα υλοποίησε περισσότερες από 30 ψηφιακές επικοινωνιακές ενέργειες στο διαδίκτυο με το Google Search και το Google Display Network, αλλά και σε σημαντικά κοινωνικά δίκτυα, όπως το Facebook, το YouTube και το LinkedIn. Με τις καμπάνιες αυτές κατέγραψε δυναμική παρουσία στο ψηφιακό περιβάλλον και ενίσχυσε την προβολή στρατηγικών πρωτοβουλιών, προϊόντων και υπηρεσιών της.

Παράλληλα, χρησιμοποίησε τις νέες τεχνολογίες και τα ψηφιακά εργαλεία της για να παρακολουθεί τα δεδομένα από τα διαφημιστικά μέσα στα οποία προβάλλεται. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να βελτιωθούν σημαντικά η στόχευση των κοινών της, οι δυνατότητες μετρησιμότητας και ο τρόπος αξιολόγησης των διαφημιστικών ενεργειών της. Πλέον η Τράπεζα μπορεί να υλοποιεί



Ψηφιακή Τραπεζική και Καινοτομία

προσωποποιημένες καμπάνιες και έτσι να προσφέρει προσωποποιημένη εμπειρία στους χρήστες ανάλογα με τη συσκευή που χρησιμοποιούν, τα ενδιαφέροντα και τις αναζητήσεις τους.

Τα αποτελέσματα αυτά, καθώς και οι 17 διακρίσεις που έλαβε η Τράπεζα για τις ενέργειες Performance Marketing το 2018, επιβεβαιώνουν τόσο τη στρατηγική Search Engine Optimisation (SEO) που εφαρμόζει ήδη από το 2017 όσο και την επιλογή της να εφαρμόζει ολοένα και περισσότερο τις σύγχρονες πρακτικές του data-driven Marketing.

Customer Journeys & Feedback Management

Το 2018 πραγματοποιήθηκε ο σχεδιασμός B2C Customer Journeys με στόχο τη βελτιστοποίηση της εμπειρίας του πελάτη και των ψηφιακών και καινοτόμων υπηρεσιών που παρέχει η Τράπεζα. Με τη χρήση της μεθοδολογίας Design Thinking, η οποία στηρίζεται στην αναγνώριση των πραγματικών αναγκών του πελάτη, μέσω μιας πολυ-συμμετοχικής, βιωματικής διαδικασίας, σε συνεργασία κάθε φορά με τις συναρμόδιες διευθύνσεις, προσδιορίστηκαν ανάγκες και προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι πελάτες στα σημεία επαφής τους με την Τράπεζα και υλοποιήθηκαν βελτιωτικές ενέργειες για την εξασφάλιση της καλύτερης δυνατής εμπειρίας, που θα ενισχύσει την εμπιστοσύνη και τη σχέση τους με την Τράπεζα.

Με χρήση της μεθοδολογίας Voice of Customer αξιολογήθηκε η εμπειρία 34.500 πελατών στα διαφορετικά κανάλια εξυπηρέτησης (Δίκτυα Καταστημάτων, EuroPhone Banking, e-Banking, ψηφιακά κανάλια κ.λπ.), ενώ παράλληλα συγκεντρώθηκαν 14.000 σχόλια από κάθε διαθέσιμη πηγή (π.χ. social media, παράπονα, έρευνες), από την ανάλυση και αξιολόγηση των οποίων εντοπίστηκαν κρίσιμα προβληματικά σημεία, προτάθηκαν 300 βελτιωτικές δράσεις προς τις αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας, αλλά και ο σχεδιασμός/επανασχεδιασμός Customer Journeys, με πραγματική αξία, σε κάθε περίπτωση, για τους πελάτες μας.

Με στόχο την ανάδειξη της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας της Τράπεζας, η ομάδα Journeys & Feedback Management ανέλαβε για δεύτερη χρονιά τη συμμετοχή της Τράπεζας στην Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών, ενός θεσμού που εορτάζεται σε περισσότερες από 60 χώρες με εταιρίες από όλους τους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας και με δράσεις για τους υπαλλήλους και τους πελάτες, καταφέροντας να αναδείξει με μεγάλη επιτυχία την αφοσίωση της Eurobank στην ποιοτική εξυπηρέτηση.

Στο ίδιο πλαίσιο, η ομάδα διεξήγαγε τη διαδικασία επιλογής και υποστήριξης της υποψηφιότητας της Τράπεζας στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών, όπου στέλεχος της Τράπεζάς μας απέσπασε το 1ο Βραβείο στην κατηγορία Επαγγελματίας της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών.

Advanced Analytics & Campaign Management

Όσον αφορά τα Advanced Analytics, τη χρονιά αυτή υλοποιήθηκε η πλήρης παλέτα των αλγορίθμων μηχανικής μάθησης για την υποστήριξη όλων των προϊόντικών κατηγοριών, της οποίας η συνεχής εξέλιξη και ο εμπλουτισμός υποστηρίζει μεγάλο μέρος των αναγκών στόχευσης των εμπορικών ενεργειών και παρέχονται οπτικοποιημένα reports (Power BI reports). Παρόμοιοι αλγόριθμοι έχουν δημιουργηθεί για την πρόβλεψη διείσδυσης τόσο σε καταθέσεις όσο και στη χρήση καρτών για αγορές. Παράλληλα, έχουν δημιουργηθεί ειδικά σχήματα για συγκεκριμένες ομάδες του πελατολογίου (segments) και ειδικά μοντέλα σχεδιασμού (propensity models) για την εξυπηρέτηση των στόχων του ψηφιακού μετασχηματισμού. Σε συνεργασία με την Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου σχεδιάστηκε η πρόβλεψη προσδοκώμενου

εσόδου και δανεισμού για τους δυνητικούς πελάτες της Τράπεζας, δημιουργώντας το έδαφος για ευρεία μελλοντική συνεργασία.

Η διαχείριση όλων των στοχευμένων επικοινωνιακών ενεργειών σχεδόν σε ολόκληρη την ενεργή πελατειακή βάση πραγματοποιείται μέσω της διαχειριστικής πλατφόρμας Campaign Management, με περισσότερες από 2.000 ενέργειες να έχουν πραγματοποιηθεί εντός του έτους. Στην πλατφόρμα ενσωματώθηκαν επιπλέον και νέα ψηφιακά κανάλια, όπως το viber, αυξάνοντας τους διαύλους επικοινωνίας και την ποιότητα εμπειρίας του πελάτη με την Τράπεζα. Δόθηκε έμφαση στις προσωποποιημένες ενέργειες επικοινωνίας, οι οποίες βασίζονται σε συγκεκριμένες αφορμές που αφενός αυξάνουν την αποτελεσματικότητα και αφετέρου μειώνουν τον φόρτο εργασίας. Επιπλέον, πραγματοποιείται μέσω e-mail η συνεχής και σε ημερήσια βάση μέτρηση του Net Promoter Score (NPS) στους πελάτες που συναλλάσσονται στο δίκτυο των καταστημάτων της Τράπεζας. Μέσω αυτής της διαδικασίας συλλέγονται τα σχόλια των πελατών, τα οποία αναλύονται με τεχνικές Natural Language Processing για την κατηγοριοποίηση των θεμάτων και την υποστήριξη του Voice of Customer (VoC). Τον επόμενο χρόνο το NPS & VoC θα αποτελέσει μια αυτοματοποιημένη διαδικασία που μέσω του AI θα αναγνωρίζει προβλήματα και θα προτείνει λύσεις και τη βελτίωση των σχέσεων με τους πελάτες.

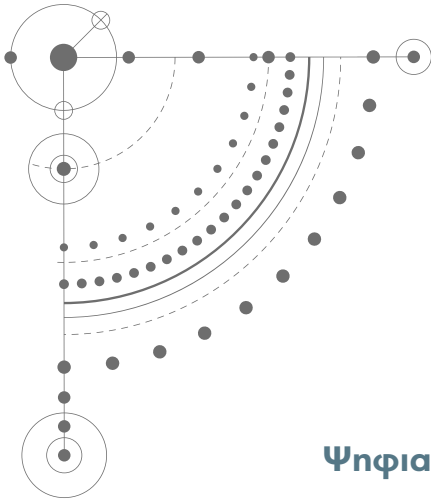
Τέλος, καθοριστική ήταν η συμμετοχή στις ομάδες έργου για τον μετασχηματισμό του Δικτύου Λιανικής Τραπεζικής μέσω σχεδιασμού και υλοποίησης καινοτόμων εργαλείων οπτικοποίησης των δεδομένων, τα οποία αποτελούν μέρος της βασικής μεθοδολογίας εργασιών του Δικτύου καταστημάτων. Μέσω αυτών των εργαλείων επιτυγχάνεται η ενίσχυση της πελατοκεντρικότητας (Know your Customer) και η ανάπτυξη της σχέσης με τους πελάτες. Παράλληλα, έχοντας αποκτήσει γνώση και εμπειρία από το προηγούμενο έτος αναφορικά με τη χρήση του Power BI, πραγματοποιήθηκαν εσωτερικές εκπαιδεύσεις στελεχών προς την κατεύθυνση του Self Service BI.

User Experience Management

Με στόχο την παροχή της καλύτερης δυνατής ψηφιακής εμπειρίας για τους χρήστες των ηλεκτρονικών καναλιών της Τράπεζας, το τμήμα User Experience (UX) συμβάλλει σημαντικά στον ψηφιακό μετασχηματισμό της Eurobank.

Στο πλαίσιο αυτό, συνέβαλε σημαντικά στη βελτιστοποίηση του νέου eurobank.gr και στο λανσάρισμα του νέου e-Banking και του νέου Eurobank Mobile App της Τράπεζας. Επιπλέον το UX συμμετείχε στην ενσωμάτωση (migration) του microsite Επιστροφή στο site της Τράπεζας, καθώς και της Eurobank Properties. Συμμετείχε επίσης σε έργα όπως η ανανέωση εμφάνισης οθονών των ATM και Κέντρων Αυτόματων Συναλλαγών (ΚΑΣ) για το Δίκτυο Καταστημάτων καθώς και του RM tool, μιας εφαρμογής που συμβάλλει στη δημιουργία ετήσιου budget για το πελατολόγιο του Commercial Banking. Τέλος, συνέβαλε σημαντικά στη διαμόρφωση της σελίδας πληρωμής της πλατφόρμας ηλεκτρονικού εμπορίου e-Commerce.

Για τα παραπάνω έργα ζητήθηκε η άποψη εσωτερικών και εξωτερικών χρηστών (users) πάνω από 3.600 φορές, ακολουθώντας εφαρμοσμένες μεθοδολογίες UX (συνεντεύξεις, workshops και ερωτηματολόγια), με στόχο τη λήψη άμεσης ανατροφοδότησης από τους χρήστες. Τέλος, με τη δημιουργία των Digiators, μιας ομάδας 1.700 χρηστών που αποτελείται από συναδέλφους της Τράπεζας διατεθειμένους να θέσουν τη γνώμη τους συμμετέχοντας στα tests που διεξάγονται, έχει επιτευχθεί η δυνατότητα ενεργής συμμετοχής στον σχεδιασμό των προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας από ένα δυναμικό σύνολο ανθρώπων.



Ψηφιακή Τραπεζική και Καινοτομία

Κέντρο Καινοτομίας

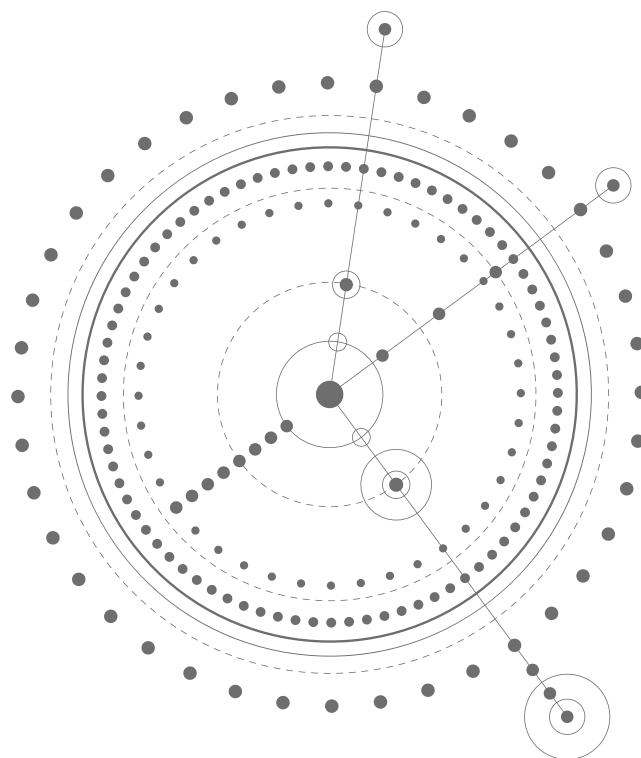
Το Κέντρο Καινοτομίας της Τράπεζας παρακολουθεί και αξιολογεί όλες τις διεθνείς τεχνολογικές εξελίξεις της ψηφιακής εποχής και του Financial Technology (FinTech) προκειμένου να εντοπίζει ευκαιρίες, βέλτιστες πρακτικές, νέες τεχνολογίες, προηγμένες λύσεις και υπηρεσίες, ώστε να αναπτύσσει καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες που βελτιώνουν την εμπειρία του πελάτη. Προάγει τη συστηματική καινοτομία εσωτερικά στον Οργανισμό, ενώ παράλληλα καλλιεργεί την επίτευξη της ανοιχτής συνεργατικής καινοτομίας (Open Collaborative Innovation) με το οικοσύστημα των νεοφυών επιχειρήσεων (Startup Ecosystem). Συγκεκριμένα, το Κέντρο Καινοτομίας:

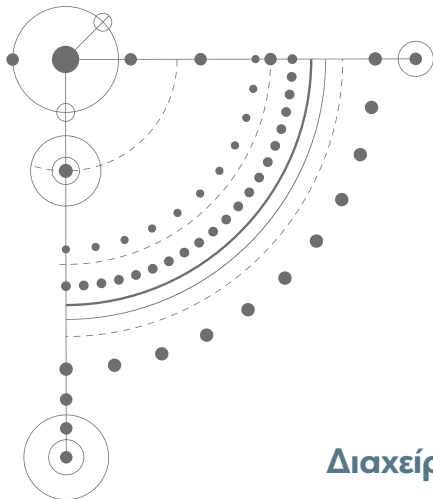
- Παρακολουθεί συστηματικά και αξιολογεί όλες τις διεθνείς τεχνολογικές εξελίξεις στον χώρο του FinTech για τον εντοπισμό καλών πρακτικών, νέων τεχνολογιών, προηγμένων λύσεων και υπηρεσιών, ώστε στη συνέχεια σε συνεργασία με τις κατάλληλες μονάδες να υλοποιεί τις βέλτιστες λύσεις με σκοπό την ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών.
- Δημιουργεί τις υποδομές και οργανώνει ολοκληρωμένες δράσεις για την προώθηση ενός μοντέλου ανοιχτής καινοτομίας, αναζητώντας το ταλέντο που υπάρχει εντός και εκτός του Οργανισμού με σκοπό τη συνεργατική δημιουργία νέων καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών στον χώρο του FinTech που θα μεταμορφώσουν την εμπειρία του τελικού πελάτη.
- Σε συνεργασία με το Ανθρώπινο Δυναμικό σχεδιάζει προγράμματα εκπαίδευσης που αποσκοπούν στη ενθάρρυνση της δημιουργικότητας και την καλλιέργεια της έννοιας της ενδοεπιχειρηματικότητας ως αντίληψης και πρακτικής, με σκοπό τη μετατροπή των ιδεών σε πραγματικά προϊόντα και υπηρεσίες.
- Αξιοποιεί συνεργασίες με το εξωτερικό οικοσύστημα, εκπαιδευτικές δομές, χρηματοδοτικά εργαλεία και υποδομές αλλά και κάθε αποδοτική μέθοδο και τεχνολογικό εργαλείο, ενώ βρίσκεται κοντά σε κάθε ιδέα που αξίζει να γίνει επιχείρηση στον τομέα του FinTech και χρειάζεται την υποστήριξη της Τράπεζας.
- Αναπτύσσει δράσεις για την ενίσχυση της καινοτομίας στη νεανική επιχειρηματικότητα του FinTech.

Διαγωνισμοί Καινοτομίας

Το 2018 η Τράπεζα διοργάνωσε τον 3ο Περιφερειακό Διαγωνισμό Fintech «Beyond Hackathon by Eurobank», σε συνεργασία με τους επιχειρηματικούς φορείς Foundation M.P και The Cube WORKSPACE M.I.K.E., ο οποίος υποστηρίχτηκε από παγκόσμιους ηγέτες της τεχνολογίας και των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, τον Όμιλο Eurobank, ελληνικούς επιχειρηματικούς φορείς αλλά και ακαδημαϊκά ιδρύματα. Κατά τη διάρκεια του Διαγωνισμού οι ομάδες ανέπτυξαν τις ιδέες τους, τις οποίες παρουσίασαν στην Κριτική Επιτροπή και διεκδίκησαν ένα από τα δύο χρηματικά βραβεία του Διαγωνισμού (€7.000 και €3.000 αντίστοιχα).

Παράλληλα, το Κέντρο Καινοτομίας συνδιοργάνωσε μαζί με τη Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού τον Εσωτερικό Διαγωνισμό «Η Καινοτομία στο Επίκεντρο» με σκοπό να ενισχύσει την Καινοτομία εντός του Οργανισμού, ενεργοποιώντας τα talenta και τις ιδέες των ανθρώπων της Eurobank, να ενθαρρύνει τη συνεργασία και να αναγνωρίσει τις προσπάθειές τους. Υποβλήθηκαν 96 προτάσεις, 8 από τις οποίες ξεχώρισαν και είχαν την ευκαιρία να βιώσουν μια εποικοδομητική εμπειρία επιχειρηματικότητας, το 3ήμερο Innovation Lab, στο οποίο έμαθαν πώς να αναπτύξουν την ιδέα τους, πώς να την εξελίσσουν σε πρωτότυπο και πώς να την παρουσιάσουν σωστά – σαν να ήταν startups.





Διαχείριση Περιουσίας - Wealth Management

Το 2018 ήταν έτος βελτίωσης των χρηματοοικονομικών συνθηκών στην Ελλάδα και έντονων διακυμάνσεων στις διεθνείς αγορές. Στο πλαίσιο αυτό, προτεραιότητα των υπηρεσιών Wealth Management που παρέχονται από την Τράπεζα παρέμεινε η αποτελεσματική διαχείριση των επενδυτικών χαρτοφυλακίων, προσφέροντας παράλληλα ποιοτικές και καινοτόμες επιλογές στους πελάτες.

Ειδικότερα, οι ενέργειες της Τράπεζας κινήθηκαν στους παρακάτω κύριους άξονες:

- Την ένταξη της Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ στη διεθνή πρωτοβουλία «PRI Initiative (Principles for Responsible Investment)», η οποία υποστηρίζεται από τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών και συνεπάγεται την υιοθέτηση της επενδυτικής φιλοσοφίας ESG (Environmental, Social, Governance) στην επενδυτική διαδικασία. Στο πλαίσιο αυτό, η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ προχώρησε στη δημιουργία του Αμοιβαίου Κεφαλαίου (LF) Fund of Funds - ESG Focus, το οποίο συνδυάζει την απόλυτη απόδοση με παράγοντες που σχετίζονται με το περιβάλλον, την κοινωνία και την εταιρική διακυβέρνηση.
- Τη διαμόρφωση μιας μοναδικής εμπειρίας εξυπηρέτησης για τους πελάτες του Private Banking, με τη δημιουργία του Private House. Το Private House, που στεγάζεται σε ένα νεοκλασικό κτίριο στο κέντρο της Αθήνας, φιλοξενεί πλέον όλες τις υπηρεσίες του Private Banking της Τράπεζας στην Αττική και αντικατοπτρίζει τις αξίες και την υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών μας.
- Τη διατήρηση και αύξηση των κεφαλαίων υπό διαχείριση, παρέχοντας στους πελάτες, μεταξύ άλλων, τη δυνατότητα αξιοποίησης των υπηρεσιών Private Banking που προσφέρει ο Όμιλος σε Λουξεμβούργο, Κύπρο και Ηνωμένο Βασίλειο.
- Τη διατήρηση της ηγετικής θέσης της Τράπεζας στον τομέα παροχής υπηρεσιών Wealth Management, όπου τόσο το Private Banking, όσο και η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ διατήρησαν την επί σειρά ετών ηγετική τους θέση στην ελληνική αγορά. Το 2018, το Private Banking της Eurobank έλαβε για 13η χρονιά διεθνείς βραβεύσεις. Συγκεκριμένα, βραβεύτηκε από τα περιοδικά Global Finance και World Finance ως «Καλύτερη Private Bank» στην Ελλάδα. Παράλληλα, η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ παρέμεινε για 11ο έτος η Νο.1 εταιρία σε διαχείριση κεφαλαίων στην Ελλάδα (κατάταξη βάσει του συνολικού ενεργητικού των υπό διαχείριση ΟΣΕΚΑ και των θεσμικών χαρτοφυλακίων σύμφωνα με τα στοιχεία της Ένωσης Θεσμικών Επενδυτών στις 31.12.2018), με συνολικά υπό διαχείριση (management) και επίβλεψη (fund selection) κεφάλαια ύψους €3,6 δισ., εκ των οποίων €1,9 δισ. αφορούν τη διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων, €900 εκατ. αφορούν τη διαχείριση χαρτοφυλακίων θεσμικών και ιδιωτών πελατών και €700 εκατ. αφορούν υπηρεσίες fund selection σε ΟΣΕΚΑ συνεργαζόμενων επενδυτικών οίκων του εξωτερικού, διανεμόμενων μέσω του Private Banking της Eurobank καθώς και μέσω λοιπών υπο-διανομών. Η ηγετική θέση της Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ επιβεβαιώνεται και από τις διακρίσεις που έλαβε για ακόμα μία χρονιά από τον διεθνή οίκο οικονομικής ενημέρωσης και αξιολόγησης διαχειριστών Citywire Global, καθώς και από τον διεθνή οίκο αξιολόγησης αμοιβαίων κεφαλαίων Morningstar.

**Διαχείριση
Περιουσίας**

Το 2018 ήταν το 11^ο συνεχόμενο έτος κατά το οποίο η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ αναδείχθηκε ηγέτιδα στον χώρο της διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων και θεσμικών χαρτοφυλακίων στην Ελλάδα, σύμφωνα με στοιχεία της Ένωσης Θεσμικών Επενδυτών. Τα συνολικά υπό διαχείριση και επίβλεψη κεφάλαια ανήλθαν σε €3,6 δισ. στις 31 Δεκεμβρίου 2018.

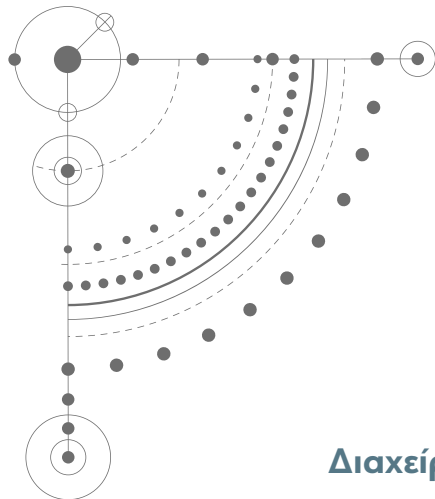
**Σημαντικές
Πρωτοβουλίες**

Άκρως σημαντική ήταν η πρωτοβουλία που ανέλαβε η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ για να επισφραγίσει και θεσμικά την ενεργή και υπεύθυνη συμμετοχή της στην επίτευξη των στόχων βιωσιμότητας και υπευθυνότητας που έχουν τεθεί από τον όμιλο της Τράπεζας Eurobank. Έτσι, η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ είναι η πρώτη εταιρία διαχείρισης κεφαλαίων στην Ελλάδα που εντάχθηκε τον Αύγουστο του 2018 στην παγκόσμια πρωτοβουλία «PRI Initiative (Principles for Responsible Investment)», η οποία υποστηρίζεται από τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών στο πλαίσιο ενός ευρύτερου πλέγματος ενεργειών για την προώθηση μιας υπεύθυνης επενδυτικής πολιτικής και επιχειρηματικής δραστηριότητας διεθνώς, <https://www.unpri.org/>. Η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ υιοθετεί επενδυτική φιλοσοφία ESG (Environmental, Social, Governance) ενσωματώνοντας κριτήρια περιβαλλοντικά, κοινωνικού χαρακτήρα και εταιρικής διακυβέρνησης στην επενδυτική ανάλυση και στη διαδικασία λήψης αποφάσεων κατά τη διαχείριση θεσμικών χαρτοφυλακίων. Παράλληλα, προχώρησε στη δημιουργία του Αμοιβαίου Κεφαλαίου (LF) Fund of Funds -ESG Focus, το οποίο αποσκοπεί στην κεφαλαιακή απόδοση σε έναν μεσο-μακροπρόθεσμο ορίζοντα, συνδυάζοντας την απόλυτη απόδοση με παράγοντες που σχετίζονται με το περιβάλλον, την κοινωνία και την εταιρική διακυβέρνηση, εξασφαλίζοντας μία στροφή προς την υπεύθυνη επένδυση.

**Διαχείριση
Αμοιβαίων
Κεφαλαίων**

Στον χώρο της διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων, η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ διατήρησε την 1η θέση στην κατάταξη των εταιριών διαχείρισης με βάση το ενεργητικό, ύψους €1,9 δισ. Η κατά 12% μείωση του ενεργητικού σε σχέση με το τέλος του 2017, που οδήγησε στη διαμόρφωση του μεριδίου αγοράς στο 29,84%, οφείλεται κατά κύριο λόγο στην αρνητική πορεία σε παγκόσμιο επίπεδο τόσο των μετοχικών όσο και των ομολογιακών αγορών στο τέλος του έτους, στις εξαγορές που πραγματοποιήθηκαν σε αμοιβαία κεφάλαια διαχείρισης διαθεσίμων, σε εξαγορές εκ μέρους τρίτων συνεργατών και σε λήξεις αμοιβαίων κεφαλαίων ειδικού τύπου, τα οποία υποκαταστάθηκαν με νέα αντίστοιχα προϊόντα κατά τον τελευταίο μήνα του έτους. Οι κατηγορίες αμοιβαίων κεφαλαίων μεικτής και ομολογιακής στρατηγικής προσέλκυαν θετικές καθαρές εισροές και έτσι συνεχίστηκε η τάση ορθολογικοποίησης του μείγματος αμοιβαίων κεφαλαίων που διατίθενται μέσω των δικτύων διανομής, με μεγαλύτερη έμφαση σε επιλογές αμοιβαίων κεφαλαίων τα οποία αποτυπώνουν το επενδυτικό προφίλ των μεριδιούχων και ενισχύουν τη σημασία της επένδυσης σε μεσο-μακροπρόθεσμο ορίζοντα.

Στο πλαίσιο αυτό, οι εκροές κεφαλαίων από τα αμοιβαία κεφάλαια διαχείρισης διαθεσίμων και από τις λήξεις αμοιβαίων κεφαλαίων ειδικού τύπου μετατράπηκαν, σε πολύ μεγάλο βαθμό, σε εισροές σε αμοιβαία κεφάλαια Fund of Funds στρατηγικής κατανομής επενδύσεων (asset allocation funds), σε ομολογιακά αμοιβαία κεφάλαια μικρής διάρκειας και στο σύνθετο αμοιβαίο κεφάλαιο απόλυτης απόδοσης Eurobank (LF) Absolute Return, το οποίο έκλεισε τη χρονιά με θετική απόδοση της τάξης του 0,59%.



Διαχείριση Περιουσίας - Wealth Management

Σε πλήρη αντιστοιχία με τα παραπάνω, η ποιότητα του διαχειριστικού αποτελέσματος αναγνωρίστηκε σε επίπεδο αμοιβαίων κεφαλαίων από τη Morningstar, τον διεθνή οίκο αξιολόγησης αμοιβαίων κεφαλαίων, που απένει τις εξής διακρίσεις: πέντε αστέρια σε διάφορες σειρές μεριδίων του Αμοιβαίου Κεφαλαίου Eurobank (LF) Income Plus EUR και τέσσερα αστέρια σε διάφορες σειρές των Αμοιβαίων Κεφαλαίων Eurobank (LF) Fund of Funds Global High, Eurobank (LF) Fund of Funds Global Medium, Eurobank (LF) Fund of Funds Global Low και Eurobank (LF) Fund of Funds Balanced Blend. Επίσης, τέσσερα αστέρια απένει και στα αμοιβαία κεφάλαια GF Global Foreign Bond Fund, Eurobank (LF) Global Bond Fund και Prelium B (LF) Total Return Fund. Ταυτόχρονα, οι ικανότητες της διαχειριστικής ομάδας της Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ στον χώρο της διαχείρισης ομολογιακών αξιών διακρίθηκαν από τη Citywire Global, τον διεθνή οίκο οικονομικής ενημέρωσης και αξιολόγησης διαχειριστών, για τη σωρευτική απόδοση σταθμισμένη ως προς τον κίνδυνο για το διάστημα 31.12.2011 - 31.12.2018 ως εξής: η διαχείριση ευρωπαϊκών ομολογιακών αξιών διακρίθηκε με την υψηλή βαθμίδα Silver, η διαχείριση ομολογιακών αξιών Ευρωζώνης διακρίθηκε με τη βαθμίδα Bronze και η διαχείριση διεθνών ομολογιακών αξιών διακρίθηκε επίσης με τη βαθμίδα Bronze. Παράλληλα, η Citywire Global έδωσε τη διάκριση A στους δύο υπεύθυνους διαχειριστές για το Αμοιβαίο Κεφάλαιο Eurobank (LF) Absolute Return τόσο για τη μεθοδολογία όσο και για τη στρατηγική.

Οι διακρίσεις αυτές, οι συμφωνίες διανομής με πλατφόρμες του εξωτερικού και η συμμετοχή στελεχών της Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ σε πανευρωπαϊκά συνέδρια συνέχισαν να αποτελούν τους βασικούς άξονες της πολιτικής εξωστρέφειας που υιοθετεί η εταιρία.

Διαχείριση Θεσμικών Χαρτοφυλακίων

Το 2018 ήταν μια ιδιαίτερα καλή χρονιά για τη θεσμική διαχείριση σε επίπεδο προσθήκης νέων κεφαλαίων σε υφιστάμενα χαρτοφυλάκια και προσθήκης νέων χαρτοφυλακίων θεσμικών πελατών. Κατά τη διάρκεια του έτους, η εταιρία συμμετείχε σε μεγάλο αριθμό «Αιτημάτων-Για-Προσφορά» (RFPs) στην Ελλάδα και την Κύπρο, ενώ πλέον στρατηγικά επικεντρώνεται σε εκείνες τις αναθέσεις η τιμολογιακή πολιτική των οποίων αντικατοπτρίζει την πολυπλοκότητα των συμφωνημένων επενδυτικών περιορισμών και τη διατήρηση υψηλού επιπέδου διαχείρισης και εξυπηρέτησης. Τα συνολικά υπό διαχείριση κεφάλαια διαμορφώθηκαν στα €515 εκατ. μέσω 26 διακριτών χαρτοφυλακίων.

Σημαντική ήταν η αύξηση στα κεφάλαια τα οποία διαχειρίζεται η εταιρία για πελάτες του Private Banking του Ομίλου στην Ελλάδα, την Κύπρο και το Λουξεμβούργο, τα οποία διαμορφώθηκαν σε €409 εκατ. μέσω αυξημένου αριθμού διακριτών χαρτοφυλακίων.

Τέλος, μέσω των υπηρεσιών που προσφέρει η εταιρία στα Private Banks των τριών αυτών χωρών, για την ανάλυση, αξιολόγηση, κατάταξη και επιλογή αμοιβαίων κεφαλαίων συνεργαζόμενων διεθνών επενδυτικών οίκων που διανέμονται μέσω του Private Banking του Ομίλου, τα συνολικά υπό διανομή κεφάλαια ξεπέρασαν τα €0,7 δισ. το 2018.

Private Banking

Το 2018 ήταν μια θετική χρονιά, σε συνέχεια της προηγούμενης, για το Private Banking. Αν και οι διεθνείς αγορές χαρακτηρίστηκαν από έντονες διακυμάνσεις, αυτό μας έδωσε την ευκαιρία να προσανατολίσουμε τα χαρτοφυλάκια των πελατών μας αφενός προς κατοχύρωση υπεραξιών κι αφετέρου σε σημαντικές αναδιαρθρώσεις, με βάση ποικίλες ευκαιρίες που παρουσιάστηκαν στις αγορές.

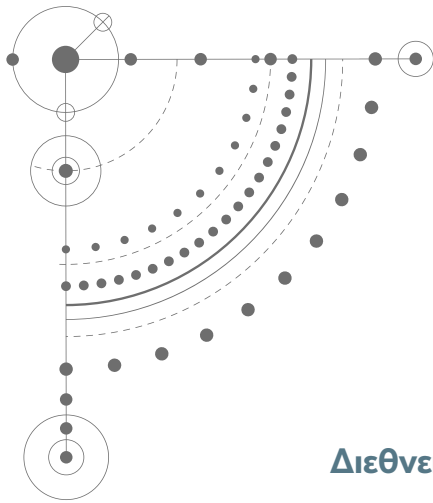
Τα κεφάλαια υπό διαχείριση διατηρήθηκαν στα ίδια επίπεδα με την προηγούμενη χρονιά, όπως και η αποδοτικότητα της κερδοφορίας ανά μονάδα (RoA). Παρ' όλα αυτά, η συνολική καθαρή κερδοφορία βελτιώθηκε, ως απόρροια περαιτέρω βελτιστοποίησης του λειτουργικού κόστους και της επιτυχούς διαχείρισης των διάφορων μορφών προβλέψεων.

Στο πλαίσιο της μακροχρόνιας στρατηγικής του Private Banking για την παροχή μιας ποιοτικής και συνεχώς διευρυνόμενης πλατφόρμας προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες μας, η Eurobank προχώρησε σε μια σημαντική επένδυση, με τη μετεγκατάσταση των υπηρεσιών στην Αττική στο Private House. Πρόκειται για το μοναδικό signature building αφιερωμένο στο Private Banking στην Ελλάδα, το οποίο σχεδιάστηκε εξ αρχής με γνώμονα την παροχή μιας μοναδικής εμπειρίας τόσο στους πελάτες όσο και στο ανθρώπινο δυναμικό.

Το Private House στεγάζεται σε ένα ιδιόκτητο νεοκλασικό τετραώροφο κτίριο στο Κέντρο της Αθήνας, όπου κάτω από μια ενιαία στέγη οι πελάτες Private Banking έχουν τη δυνατότητα να εξυπηρετηθούν για το σύνολο των αναγκών τους, σε ένα χώρο υψηλής αισθητικής, κύρους και ποιότητας. Η πρωτοβουλία αυτή έχει ήδη αποφέρει σημαντική εξοικονόμηση λειτουργικών εξόδων, αλλά και συνέργειες που συμβάλλουν σημαντικά στην παροχή μιας ακόμα πιο ελκυστικής συνολικής εμπειρίας Private Banking προς τους πελάτες.

Επιστέγασμα της έμπρακτης δέσμευσης της Τράπεζας στην παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών προς τους πελάτες της αποτελούν οι συνεχείς διακρίσεις του Private Banking.

Το 2018 η Τράπεζα βραβεύτηκε ως «Best Private Bank» στην Ελλάδα από δύο διεθνείς φορείς κύρους, τα περιοδικά Global Finance και World Finance, φτάνοντας έτσι τις δεκαοκτώ (18) συνολικά διακρίσεις σε δεκατρείς χρονιές.



Διεθνείς Κεφαλαιαγορές και Treasury

Τομέας Διαπραγμάτευσης Χρηματοοικονομικών Προϊόντων Αγοράς

Ο Όμιλος Eurobank δραστηριοποιείται στην πρωτογενή και δευτερογενή αγορά ομολόγων Ελληνικού Δημοσίου, όπως επίσης εταιρικών και κρατικών ομολόγων αναπτυγμένων και αναπτυσσόμενων χωρών. Έχει επίσης παρουσία στις αγορές παραγώγων επιτοκίων και νομισμάτων.

Για τις συναλλαγές στο ίδιο χαρτοφυλάκιο ο Όμιλος εφαρμόζει αυστηρά όρια, τα οποία ελέγχονται καθημερινά από τη Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων. Τα όρια των συναλλαγών περιλαμβάνουν:

- ο Το ύψος της έκθεσης στον αντισυμβαλλόμενο, σύμφωνα με την αξιολόγηση του πιστωτικού κινδύνου.
- ο Τα όρια συγκεντρώσεων διαφόρων λήξεων.
- ο Τον έλεγχο του «Value-at-Risk» (VaR).

Το σύστημα ελέγχου των συναλλαγών υποστηρίζει με ακρίβεια και αποτελεσματικότητα την παρακολούθηση και τη διαχείριση των θέσεων.

Πωλήσεις και Σχεδιασμός Προϊόντων

Ο Τομέας Πωλήσεων διακρίθηκε και το 2018 για το υψηλό επίπεδο παροχής σύνθετων υπηρεσιών, την πελατοκεντρική φιλοσοφία και τη σημαντική συμβολή του στα αποτελέσματα της Τράπεζας.

Με πρωτοπόρες ιδέες, όπως η ήδη διαθέσιμη υπηρεσία e-FX for Business, ο Τομέας επενδύει στη συνεχή ανάπτυξη των εργασιών και την περαιτέρω βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών με τη χρήση νέων τεχνολογιών.

Αξιολογη ήταν και η δράση προσέλκυσης ή/και διαχείρισης ρευστότητας, όπως επίσης η διάθεση εναλλακτικών μορφών καταθετικών ή επενδυτικών προϊόντων ή λύσεων αντιστάθμισης χρηματοοικονομικών κινδύνων. Τέλος, για ένα ακόμα έτος ο Τομέας συμμετείχε με εξαιρετικά αποτελέσματα στον σχεδιασμό και τη διάθεση ομολογιακών εκδόσεων ελληνικών εταιριών.

Treasury

Το 2018 χαρακτηρίστηκε από τη συνεχιζόμενη βελτίωση των συνθηκών αγοράς και των μακρο-οικονομικών μεγεθών της χώρας, καθώς και την περαιτέρω αναβάθμιση της πιστοληπτικής αξιολόγησης του Ελληνικού Δημοσίου και των τραπεζών. Εκμεταλλευόμενη τις συνθήκες αυτές, η Eurobank συνέχισε την ανάληψη συγκεκριμένων πρωτοβουλιών με στόχους την άντληση μακροπρόθεσμης ρευστότητας, την περαιτέρω μείωση της εξάρτησης της Τράπεζας από το Ευρωσύστημα και τη διασφάλιση της μέγιστης δυνατής πρόσβασης στις αγορές για τη βέλτιστη διαχείριση των δυνητικών κινδύνων (επιτοκιακού, συναλλαγματικού) του ισοζυγίου της Τράπεζας.

Συγκεκριμένα, το Treasury κατά τη διάρκεια του 2018:

- Αύξησε σημαντικά τον όγκο συναλλαγών ενυπόθηκης χρηματοδότησης (repos) με διεθνή χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, αυξάνοντας παράλληλα και τον αριθμό των αντισυμβαλλόμενων, ώστε να επιτευχθεί περαιτέρω μείωση του κόστους της αντλούμενης ρευστότητας και αυξημένη διασπορά των πηγών χρηματοδότησης. Συνέχισε δε τη βελτιστοποίηση της χρήσης των διαθέσιμων επιλέξιμων στοιχείων ενεργητικού, με αποτέλεσμα τη σημαντική αύξηση της αντλούμενης ρευστότητας.

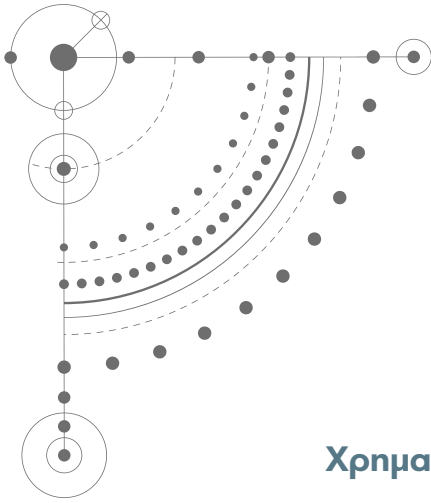
- Ολοκλήρωσε δυο τιτλοποιήσεις δανείων (καταναλωτικών, επιχειρηματικών, μικρομεσαίων επιχειρήσεων), με ιδιωτική τοποθέτηση (private placement) των εκδοθέντων ομολογιών κύριας εξασφάλισης (senior notes), εξασφαλίζοντας ιδιαίτερα σημαντική μακροπρόθεσμη χρηματοδότηση.
- Πέτυχε σημαντική αύξηση του διαθέσιμου πλεονάσματος για αναχρηματοδότηση σε περίπτωση έκτακτης χρηματοδοτικής ανάγκης (liquidity buffer) και την ελαχιστοποίηση της χρήσης του έκτακτου μηχανισμού παροχής ρευστότητας (ELA).
- Αύξησε τον όγκο συναλλαγών με διεθνή χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, με σκοπό τη διασφάλιση χρηματοδότησης της Τράπεζας και την υποστήριξη πελατειακών αναγκών σε ξένα νομίσματα.

Υπηρεσίες Διεθνών Κεφαλαιαγορών Θυγατρικών

Η Γενική Διεύθυνση Διεθνών Κεφαλαιαγορών προσφέρει ολοκληρωμένη και τυποποιημένη προσέγγιση στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, με ένα κεντρικό μοντέλο διαχείρισης και εποπτείας από την Ελλάδα. Στρατηγικός στόχος του Ομίλου είναι η διατήρηση και ανάπτυξη της σημαντικής περιφερειακής δραστηριοποίησης στους τομείς διαχείρισης διαθεσίμων, διαπραγμάτευσης συναλλάγματος, επιτοκίων, ομολόγων, παραγώγων, καθώς και πωλήσεων χρηματοοικονομικών και επενδυτικών προϊόντων στις τοπικές αγορές.

Στο πλαίσιο αυτό, και το 2018 επιτεύχθηκε:

- Σημαντική βελτίωση της διαθέσιμης ρευστότητας σε επίπεδο θυγατρικών και αποτελεσματικότερη αξιοποίηση έναντι στοιχείων του ενεργητικού εντός του Ομίλου.
- Διεύρυνση του χαρτοφυλακίου επενδύσεων σε προϊόντα σταθερού εισοδήματος και συναλλάγματος και βελτίωση της σχέσης εσόδων έναντι αναλαμβανόμενου κινδύνου, με ταυτόχρονη διατήρηση του ηγετικού ρόλου πρωτογενούς και δευτερογενούς διαπραγμάτευσης τοπικών κρατικών ομολόγων, της παροχής ρευστότητας σε εγχώριους και διεθνείς αντισυμβαλλόμενους (στην αγορά χρεογράφων και συναλλάγματος) και του υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης της πολυμερούς πελατειακής βάσης (ιδιώτες, εταιρίες και θεσμικοί).
- Συναλλαγές Αναφοράς για τη διαχείριση στοιχείων ενεργητικού/παθητικού με πιστωτικά ιδρύματα του εξωτερικού.
- Αύξηση των διατραπεζικών ορίων και του αριθμού των ξένων αντισυμβαλλόμενων πιστωτικών ιδρυμάτων, τα οποία συναλλάσσονται απευθείας με τις θυγατρικές του Ομίλου, παρά το αρνητικό διεθνές περιβάλλον και τους ελέγχους στην κίνηση κεφαλαίων που ισχύουν στην Ελλάδα (capital controls).
- Συνεχιζόμενη σημαντική αποκλιμάκωση του κόστους καταθέσεων, με παράλληλη συνολική αύξηση των καταθετικών κεφαλαίων σε επίπεδο διεθνών δραστηριοτήτων.



Χρηματιστηριακές Εργασίες

Το 2018 η Eurobank Equities ΑΕΠΕΥ (Eurobank Equities) συγκέντρωσε το 17,3% του συνόλου των συναλλαγών του Χρηματιστηρίου Αθηνών, κατακτώντας την πρώτη θέση σε μερίδιο αγοράς για 10η συνεχή χρονιά και αποτελώντας την πρώτη επιλογή των μεγαλύτερων και σημαντικότερων θεσμικών επενδυτών καθώς και δεκάδων χιλιάδων ιδιωτών επενδυτών.

Η εταιρία κατέχει ηγετική θέση στη χρηματιστηριακή αγορά προσφέροντας πρόσβαση σε ένα πλήρες φάσμα επενδυτικών προϊόντων, που περιλαμβάνει συναλλαγές σε μετοχές, παράγωγα προϊόντα, ομόλογα και αμοιβαία κεφάλαια που διαπραγματεύονται σε όλο τον κόσμο. Οι υπηρεσίες της εταιρίας για τους ιδιώτες επενδυτές παρέχονται από τα εξειδικευμένα στελέχη της και τους αποκλειστικά συνδεδεμένους αντιπροσώπους και συνεργάτες, καλύπτοντας έτσι γεωγραφικά ολόκληρη την επικράτεια. Το eurobanktrader είναι το ψηφιακό πρόσωπο της εταιρίας, μια ηλεκτρονική πλατφόρμα συναλλαγών που πρόσφατα αναβαθμίστηκε και συνεχώς εξελίσσεται, με πλήθος από εργαλεία και δυνατότητες για τον ιδιώτη επενδυτή, όπως η επιλογή εμφάνισης τιμών σε πραγματικό χρόνο για πλήθος χρηματιστηρίων, εργαλεία τεχνικής ανάλυσης, ειδοποιήσεις, εμφάνιση οικονομικών νέων και αναλύσεων.

Στο πλαίσιο της ηγετικής θέσης της εταιρίας στη συναλλακτική δραστηριότητα των ξένων θεσμικών, η Eurobank Equities συμμετείχε στο «7th Greek Investment Forum» στη Νέα Υόρκη και στο «13th Annual Greek Roadshow» που διοργανώθηκε στο Λονδίνο υπό την αιγίδα του Ελληνικού Χρηματιστηρίου. Και τα δυο συνέδρια αποτελούν θεσμό για το Ελληνικό Χρηματιστήριο, καθώς οργανώνονται πάνω από 1.000 συναντήσεις με περισσότερους από 200 διεθνείς θεσμικούς επενδυτές.

Σύμφωνα με την έρευνα EXTEL, η οποία αποτελεί τη μεγαλύτερη έρευνα αξιολόγησης της επενδυτικής κοινότητας στην Ευρώπη, η Eurobank Equities απέσπασε το 2018 τις παρακάτω κορυφαίες διακρίσεις:

- Κορυφαία Χρηματιστηριακή στην Ελλάδα
- Καλύτερη Ανάλυση για την Ελληνική Αγορά
- Καλύτερος Αναλυτής στην Ελληνική Αγορά

Η βραβευμένη Διεύθυνση Ανάλυσης παρέχει ενεργή και συνεχή υποστήριξη σε όλες τις μονάδες παροχής επενδυτικών υπηρεσιών της εταιρίας με εμπειριστωμένες μελέτες και εκτιμήσεις για 25 εισηγμένες εταιρίες, που αντιστοιχούν στα δύο τρίτα της συνολικής κεφαλαιοποίησης του Χρηματιστηρίου Αθηνών. Πέραν αυτών υπάρχει δευτερογενής κάλυψη και για τα μεγαλύτερα διεθνή χρηματιστήρια του κόσμου, όπως και για τις εισηγμένες σε αυτά εταιρίες.

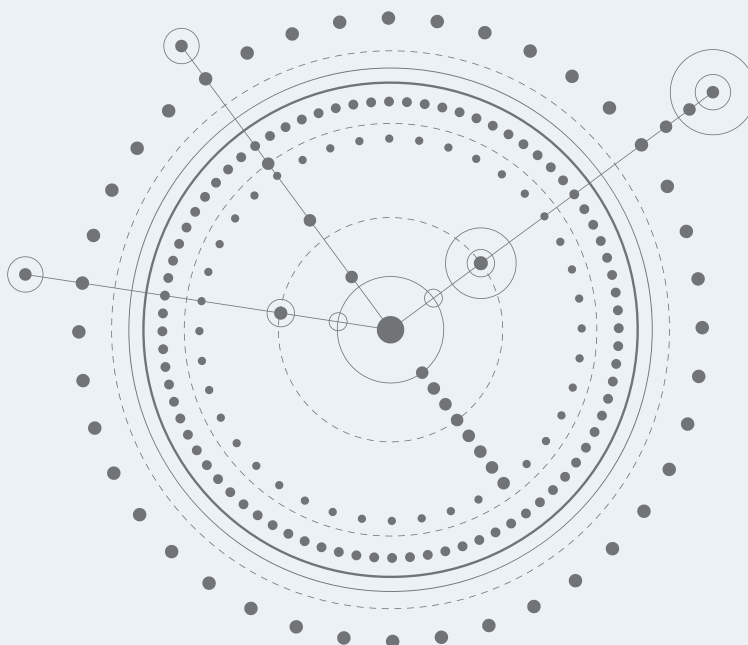
Τέλος, με χρήση τεχνολογίας αιχμής αλλά και στηριζόμενη στην πολυετή εμπειρία της, η Διεύθυνση Ειδικής Διαπραγμάτευσης (Market Making) της Eurobank Equities παρέχει ρευστότητα σε 23 μετοχές και 34 παράγωγα προϊόντα.

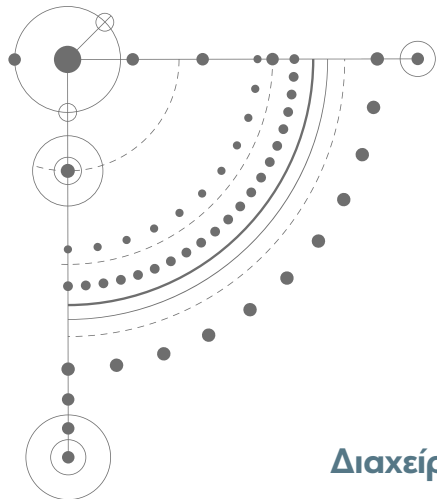
Λοιπές Εργασίες

Διεύθυνση Τραπεζικής Φορέων Δημοσίων και Μη Κερδοσκοπικών Οργανισμών

Η συνεργασία με τους Φορείς Δημοσίου, η ενίσχυση του έργου τους και η υποστήριξη των λειτουργιών που επιτελούν προς το Κράτος και τον Πολίτη αποτελούν στρατηγική προτεραιότητα της Τράπεζας. Η εξειδικευμένη Διεύθυνση Τραπεζικής Φορέων Δημοσίου και Μη Κερδοσκοπικών Οργανισμών έχει στόχο τη δημιουργία ολοκληρωμένων προτάσεων που ανταποκρίνονται στις ιδιαίτερες και πολύπλευρες τραπεζικές ανάγκες των Φορέων, καλύπτοντας όλο το φάσμα των οικονομικών τους δραστηριοτήτων. Το 2018 η Διεύθυνση ανταποκρίθηκε σε 300 προσκλήσεις ενδιαφέροντος προσφέροντας πλήρες πακέτο συνεργασίας με: ανταγωνιστικές λύσεις ταμειακής διαχείρισης, ολοκληρωμένες συναλλακτικές υπηρεσίες, καινοτόμες λύσεις ηλεκτρονικής τραπεζικής, εξειδικευμένες προτάσεις διαχείρισης ακινήτων, ευρύ φάσμα ασφαλιστικών προϊόντων, ευέλικτες χρηματοδοτικές λύσεις και προνομιακά πακέτα μισθοδοσίας.

Κατά τη διάρκεια του έτους η Διεύθυνση κατέγραψε σημαντικά αποτελέσματα. Ειδικότερα, επιτεύχθηκε σε ετήσια βάση αύξηση του μεριδίου αγοράς στη Γενική Κυβέρνηση κατά 598 μονάδες βάσης, ενώ στις υποκατηγορίες της Κεντρικής Κυβέρνησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης το μερίδιο ξεπέρασε το 20%. Με την κινητοποίηση και αξιοποίηση όλων των διαθέσιμων δικτύων και προϊόντικών μονάδων του Ομίλου, επιτεύχθηκε αύξηση των καταθέσεων της Γενικής Κυβέρνησης κατά 20%, ενισχύθηκε η παρουσία της Τράπεζας σε στρατηγικούς τομείς των Φορέων Δημοσίου και αναπτύχθηκε περαιτέρω γεωγραφικά εξυπηρετώντας περισσότερους από 2.000 πελάτες του συγκεκριμένου χώρου.





Διαχείριση Προβληματικών Δανείων

Από την ίδρυση της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου (Troubled Assets Group), τον Ιούλιο του 2014, η Τράπεζα προέβη σε σημαντικές πρωτοβουλίες με σκοπό την αποτελεσματική διαχείριση των ανοιγμάτων σε καθυστέρηση και των μη εξυπηρετούμενων δανείων. Η Γ.Δ. Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου, με άμεση διοικητική αναφορά στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, έχει τη γενικότερη ευθύνη για τη διαχείριση του χαρτοφυλακίου προβληματικών δανείων του Ομίλου, από τα πρώτα στάδια καθυστέρησης μέχρι και τις νομικές ενέργειες.

Ο Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος και μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου, που είναι επικεφαλής της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου, είναι επιφορτισμένος με το αντικείμενο της στενότερης παρακολούθησης της Στρατηγικής Διαχείρισης των Προβληματικών Ανοιγμάτων.

Η Γενική Διεύθυνση αποτελείται από τη Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Λιανικής Τραπεζικής, τη Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Τραπεζικής Επιχειρήσεων, τον Τομέα Ανάκτησης Εξασφαλίσεων, τον Τομέα TAG Risk Management and Business Policies, τον Τομέα Επιχειρησιακού Σχεδιασμού και Γραφείου Διοίκησης TAG, τον Τομέα Operational Risk Management TAG και τον Τομέα Διαχείρισης Προγραμμάτων Επιχειρησιακής Βελτιστοποίησης. Για την αποτελεσματικότερη διαχείριση του προβληματικού χαρτοφυλακίου, περισσότερα από 2.500 στελέχη σε όλη την Τράπεζα εμπλέκονται σε δραστηριότητες σχετικές με τα NPLs, εκ των οποίων περίπου 1.200 άτομα είναι εξειδικευμένοι επαγγελματίες που στελεχώνουν τις μονάδες λειτουργίας της Γενικής Διεύθυνσης (TAG).

Στη Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Λιανικής Τραπεζικής περιλαμβάνεται και η εταιρία Eurobank FPS Ανώνυμη Εταιρία Διαχείρισης Απαιτήσεων Από Δάνεια και Πιστώσεις (Eurobank FPS ΑΕΔΑΔΠ), θυγατρική της Τράπεζας με αρμοδιότητα τη διαχείριση των προβληματικών δανείων της Λιανικής Τραπεζικής, η οποία τον Μάρτιο του 2017 έλαβε την άδεια για τη διαχείριση ληξιπρόθεσμων χαρτοφυλακίων στο πλαίσιο του Ν.4354/15.

Στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειάς της να ανταποκριθεί στις άμεσες και μεσοπρόθεσμες προκλήσεις του τραπεζικού συστήματος και με σκοπό την επίτευξη των στρατηγικών της στόχων, η Τράπεζα έχει θέσει ως βασική προτεραιότητα την ενεργητική διαχείριση και εξυγίανση του χαρτοφυλακίου των μη εξυπηρετούμενων δανείων αλλά και την αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού και της σχετικής υποδομής (διαδικασίες, συστήματα και προϊόντα).

Μέσω της ανεξάρτητης διαχείρισης των μη εξυπηρετούμενων δανείων από τη Γ.Δ. Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου, αναπτύχθηκε ένα δυναμικό και ισχυρό μοντέλο διακυβέρνησης που όχι μόνο συμμορφώνεται με τις υπάρχουσες κανονιστικές απαιτήσεις, αλλά ανταποκρίνεται και στα βέλτιστα διεθνή πρότυπα.

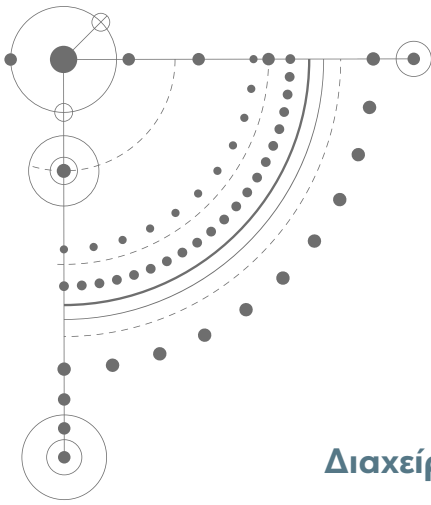
Επιπλέον, για τη στρατηγική καθοδήγηση και παρακολούθηση των προβληματικών δανείων της Τράπεζας δημιουργήθηκε η Επιτροπή Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων (Troubled Assets Committee - TAC) διασφαλίζοντας την επιχειρηματική ανεξαρτησία και τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της ΠΕΕ 42/2014. Οι εισηγήσεις και οι εκθέσεις του TAC υποβάλλονται επίσης στον Group Chief Risk Officer, ο οποίος εκφράζει τη γνώμη του σχετικά με την αποτελεσματικότητα

της στρατηγικής διαχείρισης προβληματικών δανείων στο Διοικητικό Συμβούλιο μέσω υποβολής σχετικής αναφοράς στην Επιτροπή Κινδύνων (Board Risk Committee).

Μέσα σε ένα ευμετάβλητο οικονομικό περιβάλλον, συνεχίστηκαν οι επιχειρησιακές δράσεις σε συμμόρφωση με τις εποπτικές απαιτήσεις σχετικά με τη διαχείριση των πιστωτικών ανοιγμάτων σε καθυστέρηση και των μη εξυπηρετούμενων δανείων.

Οι κυριότερες δράσεις που ανέλαβε η Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου εντός του 2018, τόσο σε στρατηγικό όσο και σε επιχειρησιακό επίπεδο, ήταν οι ακόλουθες:

- Το 2018, αντίστοιχα με το 2017, το TAG υπερέβη τους βασικούς εποπτικούς στόχους μείωσης των NPEs.
- Συνέχιση και ενίσχυση της στρατηγικής έμφασης σε μακροπρόθεσμα βιώσιμες λύσεις ρύθμισης, που παρέχονται μέσα από ένα ευρύ φάσμα προϊόντων, κριτηρίων κατάτμησης και δέντρων αποφάσεων.
- Αξιοποίηση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας διεξαγωγής πλειστηριασμών, η οποία τέθηκε σε λειτουργία τον Φεβρουάριο του 2018 και συνεισέφερε στην αποτελεσματική διαχείριση των προγραμματισμένων ενεργειών για πλειστηριασμούς.
- Ανάπτυξη μιας σειράς από δυναμικά συστήματα υποστήριξης αποφάσεων στο πλαίσιο διαχείρισης του συνολικού προβληματικού χαρτοφυλακίου, που συντελούν στη βελτίωση της λήψης των αποφάσεων, διευκολύνουν την επιλογή της βέλτιστης λύσης και περιορίζουν την αβεβαιότητα.
- Αναδιοργάνωση και ενίσχυση των βασικών δραστηριοτήτων της Γενικής Διεύθυνσης προκειμένου να ενσωματώνονται άμεσα στη στρατηγική οι νέες νομοθετικές εξελίξεις σχετικά με τη μείωση των NPEs και να εξασφαλιστεί η αποτελεσματική διαχείριση του προβληματικού χαρτοφυλακίου.
- Περαιτέρω ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού της μέσω διενέργειας επιπρόσθετων εκπαιδευτικών προγραμμάτων και μαθημάτων e-learning.
- Εξέλιξη και περαιτέρω ανάπτυξη ενός ολοκληρωμένου προγράμματος με σκοπό την υποστήριξη και παρακολούθηση, με δομημένο τρόπο, όλων των επιχειρηματικών και των σχετικών με πληροφοριακά συστήματα ενεργειών και δράσεων που συνδέονται με τη μείωση των NPEs, που αποτελεί κύρια προτεραιότητα για την Τράπεζα.
- Συμμετοχή σε σημαντικές διατραπεζικές πρωτοβουλίες για τη δημιουργία ενός σταθερού πλαισίου διακυβέρνησης και συνεργασίας μεταξύ των τραπεζών για τη μείωση των NPEs.
- Εξέλιξη του στρατηγικού διαχωρισμού της πελατειακής βάσης που συνδέει τους οφειλότες με ενέργειες και κανάλια και σχεδιασμός συγκεκριμένων στρατηγικών για πελάτες ενταγμένους στον N.3869.



Διαχείριση Προβληματικών Δανείων

Διαχείριση Προβληματικών Δανείων Λιανικής Τραπεζικής

Ειδικότερα στον χώρο της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης των Προβληματικών Δανείων Λιανικής Τραπεζικής (στεγαστικά, καταναλωτικά δάνεια και δάνεια μικρών & μεσαίων επιχειρήσεων και επαγγελματιών) αξίζει να σημειωθούν οι παρακάτω στρατηγικές και επιχειρησιακές δράσεις για το 2018:

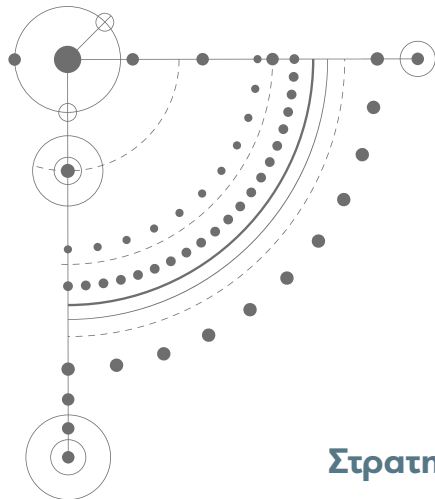
- Επιτεύχθηκε σε ετήσια βάση υπέρβαση των στόχων που είχαν τεθεί από τον Single Supervisory Mechanism (SSM).
- Αναπτύχθηκαν νέες βιώσιμες λύσεις, με τη μερική άφεση χρέους να επεκτείνεται και σε ενυπόθηκα δάνεια, ενώ ενισχύθηκε το πρόγραμμα επιβράβευσης πελατών που τηρούν τις ρυθμίσεις τους.
- Επεκτάθηκαν οι συναινετικές λύσεις παράδοσης και εκποίησης ακινήτου (amicable solutions) με νέες λειτουργικότητες.
- Ολοκληρώθηκε το αυτοματοποιημένο μοντέλο τμηματοποίησης των πελατών (segmentation) και ανάθεσής τους σε όλα τα εμπλεκόμενα κανάλια, συμπεριλαμβάνοντας και το χαρτοφυλάκιο δανείων μικρών & μεσαίων επιχειρήσεων και επαγγελματιών, ώστε να αποδίδονται οι όσο το δυνατόν καταλληλότερες και αποδοτικότερες λύσεις στους οφειλότες.
- Εμπλουτίστηκαν, επεκτάθηκαν και αυτοματοποιήθηκαν περαιτέρω οι λειτουργικότητες του μοντέλου νομικών ενεργειών, ενώ είναι σε εξέλιξη η μετάβασή τους στο νέο σύστημα AROTRON για τη συνολική υποστήριξη και βελτιστοποίησή τους, με σκοπό την ταχύτατη διεκπεραίωση.
- Αναδιοργανώθηκαν οι εργασίες Collections των καταστημάτων και διευρύνθηκε ο ρόλος των Συμβούλων Διαχείρισης Δανειακών Οφειλών και με αρμοδιότητες διαχείρισης οφειλετών μικρών & μεσαίων επιχειρήσεων και επαγγελματιών.
- Ανασχεδιάστηκαν οι υποδομές υποστήριξης του N.3869 και επιτεύχθηκε σε μεγάλο βαθμό η πελατοκεντρική διαχείριση του χαρτοφυλακίου:
 - Η Eurobank πρωτοστάτησε στη λειτουργία της διατραπεζικής πλατφόρμας του N.3869 για την κοινή διαχείριση πελατών των 4 συστημικών τραπεζών.
 - Δόθηκε έμφαση: α) στον σχεδιασμό και την υλοποίηση των εξωδικαστικών ρυθμίσεων, β) στην ενεργοποίηση επιτρεπτών νομικών ενεργειών για πελάτες υπό προστασία του νόμου, εμπλέκοντας ενεργά το Δίκτυο Καταστημάτων στη διαχείρισή τους.
- Η Eurobank FPS, 100% θυγατρική εταιρία της Eurobank (Servicer), αποτελεί πια μια εταιρία «πρότυπο», καθώς είναι η μεγαλύτερη εταιρία διαχείρισης απαιτήσεων στην Ελλάδα, με συνολικό χαρτοφυλάκιο πάνω από €23 δισ. Κατά το 2018:
 - Επιτεύχθηκε εμπορική συμφωνία με 2 επιπλέον funds για τη διαχείριση 2 ανεξασφάλιστων χαρτοφυλακίων (Zenith & Venus) συνολικών απαιτήσεων €3,5 δισ. Το Venus είναι το 1ο χαρτοφυλάκιο που δεν έχει προέλθει από την Eurobank.
 - Ξεκίνησε για πρώτη χρονιά η διαχείριση ενός μέρους του SME χαρτοφυλακίου της Eurobank από την FPS.

- Σημαντικά βήματα επετεύχθησαν και στον χώρο της κανονιστικής συμμόρφωσης τόσο στη Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Λιανικής Τραπεζικής όσο και στην Eurobank FPS. Εντοπίστηκαν περιοχές λειτουργικού και κανονιστικού ελέγχου και ευθυγραμμιστήκαμε με τις αυστηρές απαιτήσεις των ρυθμιστικών Αρχών, ολοκληρώνοντας επιτυχώς πολύ σημαντικούς ελέγχους. Επιπλέον, σε επίπεδο Eurobank FPS, αναθεωρήθηκε το πλαίσιο διακυβέρνησης και εσωτερικού ελέγχου, εντάχθηκαν στη δομή νέες Διευθύνσεις (όπως Εσωτερικού Ελέγχου, Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού χαρακτήρα GDPR, Εξωδικαστικού Μηχανισμού Ρύθμισης Οφειλών Επιχειρήσεων OCW, SME κ.λπ.), ολοκληρώνοντας έτσι τον μετασχηματισμό του Servicer στον αρτιότερο της αγοράς.

Διαχείριση Προβληματικών Δανείων Τραπεζικής Επιχειρήσεων

Στη Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Τραπεζικής Επιχειρήσεων αξίζει να σημειωθούν οι παρακάτω στρατηγικές και επιχειρησιακές δράσεις για το 2018:

- Καθορισμός και επίτευξη επιχειρησιακών στόχων μέσω αναλυτικής καταγραφής της στρατηγικής για το σύνολο του χαρτοφυλακίου, συνεχής παρακολούθηση των εισροών-εκροών με στόχο τη σημαντική μείωση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων.
- Αδιάλειπτη εφαρμογή της στρατηγικής για την παροχή μακροπρόθεσμων βιώσιμων λύσεων ρύθμισης προσφέροντας συνδυασμούς προϊόντων.
- Συμμετοχή της Τράπεζας στη συμφωνία συνεργασίας μεταξύ της εξειδικευμένης διαχειρίστριας εταιρίας δανείων doBank S.p.A. και των τεσσάρων ελληνικών συστημικών τραπεζών για τη διαχείριση Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (NPEs). Η doBank θα υποστηρίξει τις τέσσερις συστημικές Τράπεζες με την αποκλειστική διαχείριση κοινών μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων που αφορούν περισσότερες από 300 ελληνικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις συνολικής, κατά προσέγγιση, ονομαστικής αξίας €1,8 δισ., διευκολύνοντας την εξεύρεση αποτελεσματικών και βιώσιμων λύσεων αναδιάρθρωσης, όπου αυτό είναι εφικτό.
- Ανάθεση χαρτοφυλακίου μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων στη διαχείριση της FPS, με σκοπό την εξοικονόμηση ανθρώπινων πόρων και την αξιοποίησή τους στην αποτελεσματικότερη εφαρμογή της στρατηγικής επίτευξης των στόχων μείωσης των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων.
- Προσδιορισμός ενδεδειγμένων χαρτοφυλακίων προς πώληση και καθορισμός του βέλτιστου μείγματος των συναλλαγών με σκοπό την περαιτέρω εξυγίανση του χαρτοφυλακίου.
- Εσωτερική αναδιοργάνωση της Γενικής Διεύθυνσης με σκοπό την ορθολογικότερη κατηγοριοποίηση του υπό διαχείριση χαρτοφυλακίου και τη στοχευμένη διαχείρισή του ανά επίπεδο έκθεσης, καθυστέρησης, τομέα δραστηριότητας, γεωγραφική θέση, πρόθεση ανάθεσης/πώλησης σε τρίτους.
- Συμμετοχή σε διατραπεζικές πρωτοβουλίες για την κοινή αντιμετώπιση περιπτώσεων μεγάλων μη εξυπηρετούμενων επιχειρηματικών δανείων.
- Επικέντρωση στη συνεχή εκπαίδευση και κατάρτιση του ήδη έμπειρου ανθρώπινου δυναμικού μέσω συμμετοχής σε εξειδικευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα.



Στρατηγική Επικοινωνίας

Ο προσανατολισμός μας στη Eurobank είναι να λειτουργούμε έχοντας τον πελάτη στο επίκεντρο. Με συνέπεια στην ανθρωποκεντρική προσέγγιση, η Eurobank έχει υιοθετήσει από το 2015 ως βασική υπόσχεση επικοινωνίας το «προτεραιότητα σε εσένα» που δίνει έμφαση στις εξειδικευμένες και διαφορετικές ανάγκες των πελατών μας. Η επικοινωνιακή μας στρατηγική συνδυάζει μια σταθερή οπτική ταυτότητα, στηρίζεται στην προσωποποιημένη επικοινωνία και στοχεύει στην ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών μας.

Η έμφαση στην ανθρωποκεντρική προσέγγιση αποτέλεσε κοινή βάση για τις επικοινωνιακές ενέργειες του 2018. Το έτος αυτό, οι στρατηγικοί άξονες της Οικονομίας (Στήριξη Επιχειρηματικότητας), της Κοινωνίας (Στήριξη Νέων) και των Πελατών (Επιβράβευση) υποστηρίχθηκαν με συγκεκριμένες πρωτοβουλίες και δράσεις κάτω από μια ολοκληρωμένη επικοινωνιακή πλατφόρμα που προωθεί την αξία της «εξέλιξης».

Το 2018 η Τράπεζα σχεδίασε και υλοποίησε 52 ολοκληρωμένες επικοινωνιακές ενέργειες σε offline και ψηφιακά μέσα επικοινωνίας που είχαν ως βασικό στόχο να ανταποκριθεί με επιτυχία στις επιχειρησιακές και τεχνολογικές προκλήσεις της εποχής συνεχίζοντας να παρέχει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες στους πελάτες της.

Οικονομία/ Επιχειρηματικότητα

Η Eurobank στηρίζει σταθερά την επιχειρηματικότητα και την εξωστρέφεια των ελληνικών επιχειρήσεων, με πρωτοβουλίες που εξελίσσονται σε θεσμούς.

Η εξωστρέφεια των Ελληνικών Επιχειρήσεων αναδεικνύεται κυρίως με 2 σημαντικές πρωτοβουλίες (α) το πρόγραμμα επιχειρηματικών αποστολών Go International και (β) τη διαδικτυακή πύλη Exportgate.

Στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας «Πρόγραμμα Επιχειρηματικών Αποστολών Go International», η Eurobank διοργάνωσε την Επιχειρηματική Αποστολή Go in Thessaloniki κατά τη διεξαγωγή της οποίας πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 3.000 προκαθορισμένες B2B συναντήσεις και δόθηκε η ευκαιρία σε περισσότερους από 120 επιλεγμένους Έλληνες εξαγωγείς να έρθουν σε επαφή με πάνω από 60 αγοραστές από περισσότερες από 20 χώρες παγκοσμίως.

Το Exportgate, αποτελεί μια πρωτοποριακή διαδικτυακή πύλη που σχεδιάστηκε με στόχο την ενίσχυση της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων μέσω της διασύνδεσής τους με ξένους αγοραστές. 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 πληροφορία 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 200.000 εισαγωγείς από 32 χώρες.

Επιπλέον η Eurobank συνεχίζει να επικοινωνεί τη στήριξη της ελληνικής επιχειρηματικότητας με σύγχρονα προγράμματα χρηματοδότησης.

Για την υποστήριξη της καινοτόμου επιχειρηματικότητας, η Eurobank συνέχισε με συνέπεια την προώθηση του προγράμματος καινοτόμου επιχειρηματικότητας egg-enter•grow•go. Το Πρόγραμμα egg-enter•grow•go, αποτελεί έναν από τους πιο επιτυχημένους επιχειρηματικούς επιταχυντές στην Ελλάδα, ο οποίος στοχεύει στη στήριξη της καινοτόμου επιχειρηματικής δραστηριότητας και στην ενίσχυση της προοπτικής βιώσιμης απασχόλησης του ανθρώπινου δυναμικού της χώρας, ιδιαίτερα των νέων.

Η Τράπεζα συμμετέχει ενεργά σε πρωτοβουλίες που αφορούν έναν από τους σημαντικότερους πυλώνες της επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα: τον τουρισμό. Στο πλαίσιο αυτό συνεχίζει την ενεργή στήριξη των τουριστικών επιχειρήσεων ως στρατηγικός εταίρος του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (Σ.Ε.Τ.Ε.), καθώς επίσης εμπλουτίζοντας το ειδικό πρόγραμμα για τους επαγγελματίες του κλάδου, Business Banking Τουρισμός, με προνόμια τραπεζικού και μη περιεχομένου. Επιπλέον, η Τράπεζα απευθύνθηκε στους αγρότες και τις αγροτικές επιχειρήσεις της χώρας δημιουργώντας το πρόγραμμα Business Banking Αγροτικός Τομέας, ώστε να τους στηρίξει στις ιδιαίτερες συνθήκες του κλάδου, προνοώντας για τις ανάγκες τους.

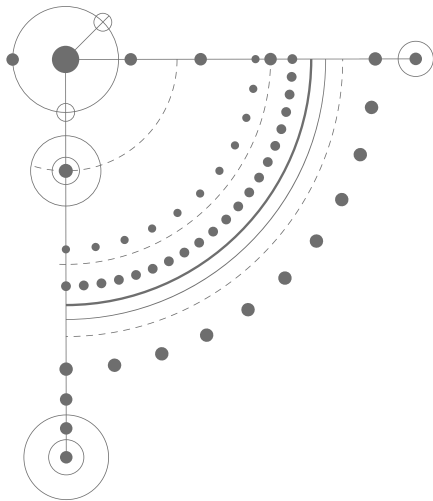
Για να βραβεύσει την επιχειρηματική αριστεία ως μοχλό ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας, η Eurobank σε συνεργασία με την Grant Thornton έχει θεσπίσει από το 2016 τα βραβεία ανάπτυξης και επιχειρηματικότητας Growth Awards, που φιλοδοξούν να καταστούν ένα από τα κορυφαία μέσα αναγνώρισης της επιχειρηματικής αριστείας και στήριξης της ανάπτυξης των δυναμικών επιχειρήσεων στην Ελλάδα. Στόχος των Growth Awards είναι 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.

Ανάγκες/ Επιβράβευση Πελατών

Η Eurobank έδωσε έμφαση σε ένα ιδιαίτερα ευαίσθητο θέμα που απασχολεί το ευρύ κοινό, ως προς την οχύρωση της οικογένειας σε θέματα υγείας από απρόοπτα γεγονότα και για το λόγο αυτό, εστίασε από την αρχή του 2018 στην κατηγορία των ασφαλιστικών προγραμμάτων, και συγκεκριμένα στα προϊόντα υγείας. Η Τράπεζα σε συνεργασία με την Eurolife ERB Ασφαλιστική δημιούργησε μια σειρά προγραμμάτων υγείας για όλη την οικογένεια κάτω από την προϊοντική ομπρέλα «Εξασφαλίζω».

Το μήνυμα της καμπάνιας «Η ζωή, αψηφά τις πιθανότητες και μας φέρνει πάντα τις πιο απρόβλεπτες στιγμές. Άλλες καλές... κι άλλες όχι και τόσο...» αναδεικνύει την σημαντικότητα του θέματος και την ανάγκη του καθενός να προνοεί για κάθε ενδεχόμενο.

Με την επιβράβευση των πελατών να αποτελεί στρατηγικό πυλώνα της Τράπεζας, οι επικοινωνιακές ενέργειες του προγράμματος επιβράβευσης κατόχων καρτών Επιστροφή, το οποίο διαχρονικά έχει αποσπάσει πλήθος διακρίσεων, πραγματοποιήθηκαν σε στοχευμένο αλλά και σε ευρύ κοινό.



Η Eurobank εγκαινίασε το 2018 μια νέα μεγάλη συνεργασία με την Aegean Airlines που στόχο έχει να προσφέρει ευχάριστες ταξιδιωτικές εμπειρίες στους πελάτες με πολύ χαμηλό κόστος. Αναλυτικότερα, οι κάτοχοι πιστωτικών και χρεωστικών καρτών της Eurobank που συμμετέχουν στο πρόγραμμα Έπιστροφή έχουν τη δυνατότητα εξαργύρωσης των ευρώ Έπιστροφή που συγκεντρώνουν από τις αγορές τους για την απόκτηση εισιτηρίων σε προκαθορισμένες οικονομικές κατηγορίες τιμών.

Το 2018 έκλεισε με την επικοινωνία των εορταστικών προσφορών του προγράμματος Έπιστροφή, ως επιβράβευση της σχέσης με τους πελάτες της Τράπεζας.

Καινοτομία

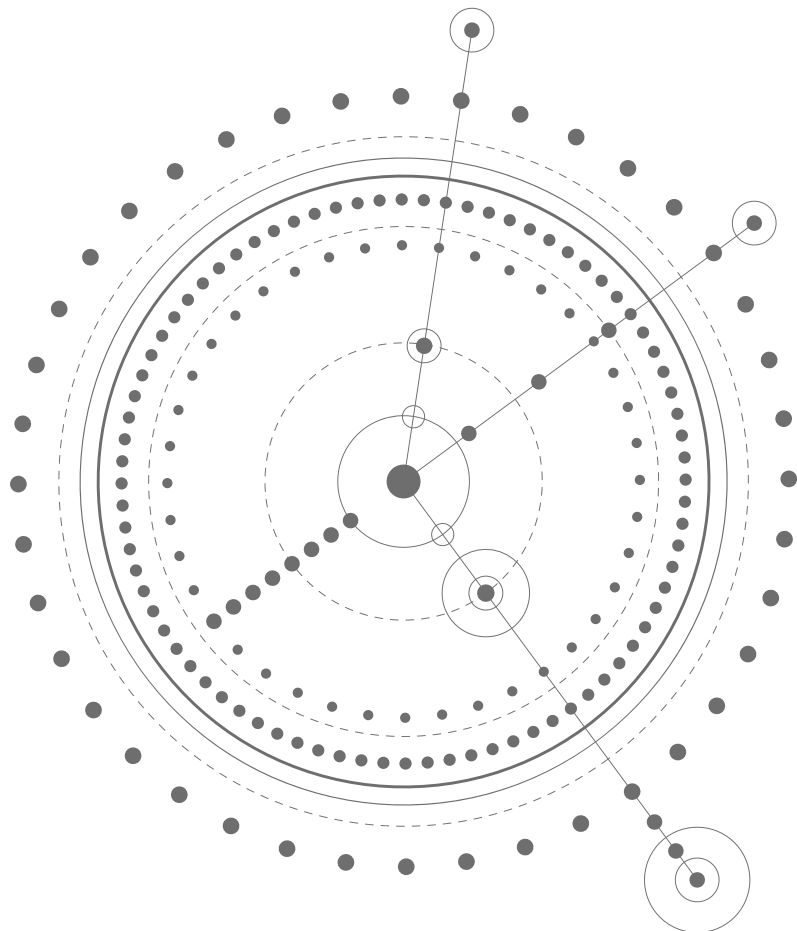
Η Eurobank, σταθερή στη δέσμευσή της για ουσιαστική και πολύπλευρη στήριξη των επιχειρήσεων, προχώρησε στο λανσάρισμα της νέας υπηρεσίας v-Banking με στόχο την ανάδειξη της σταθερής συμβολής της Τράπεζας στη στήριξη της επιχειρηματικότητας. Η διαφημιστική καμπάνια επικοινωνεί τη δυνατότητα του επιχειρηματία να κάνει τις τραπεζικές του εργασίες online από το χώρο της επιχείρησής του, σαν να ήταν στην Τράπεζα. Το v-Banking είναι μια καινοτόμα υπηρεσία που σχεδιάστηκε για να απαντήσει στις προκλήσεις και απαιτήσεις της νέας εποχής, στον ψηφιακό μετασχηματισμό που υλοποιείται στον τομέα της Τραπεζικής Συναλλακτικής και Εξυπηρέτησης και στις αυξανόμενες ανάγκες των πελατών μας (Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις και Ελεύθεροι Επαγγελματίες) για προσωπική εξυπηρέτηση και συμβουλευτική.

Στο πλαίσιο του προγράμματος ψηφιακού μετασχηματισμού της Τράπεζας, παρουσιάσθηκε η νέα ψηφιακή τραπεζική εξυπηρέτησης της Eurobank, μέσω της οποίας αναδείχθηκαν οι υπηρεσίες e-Banking και Eurobank Mobile App τονίζοντας την αμεσότητα, την ευκολία απόκτησης πρόσβασης (digital onboarding), τη διαφάνεια και την ελκυστική εμπειρία χρήσης στις καθημερινές συναλλαγές των πελατών μας από όλα τα σημεία ψηφιακής εξυπηρέτησης (omnichannel προσέγγιση). Στη Eurobank καινοτομία σημαίνει η παροχή των εργαλείων και των υπηρεσιών που στοχεύουν στην απλοποίηση της καθημερινότητας των πελατών. Οι ψηφιακές υπηρεσίες υποστηρίχθηκαν από μια σπονδυλωτή επικοινωνιακή καμπάνια, η οποία απέσπασε πληθώρα βραβείων τόσο στους τομείς της Εταιρικής Επικοινωνίας, του Retail Banking, όσο και του Digital Performance.

Κοινωνία

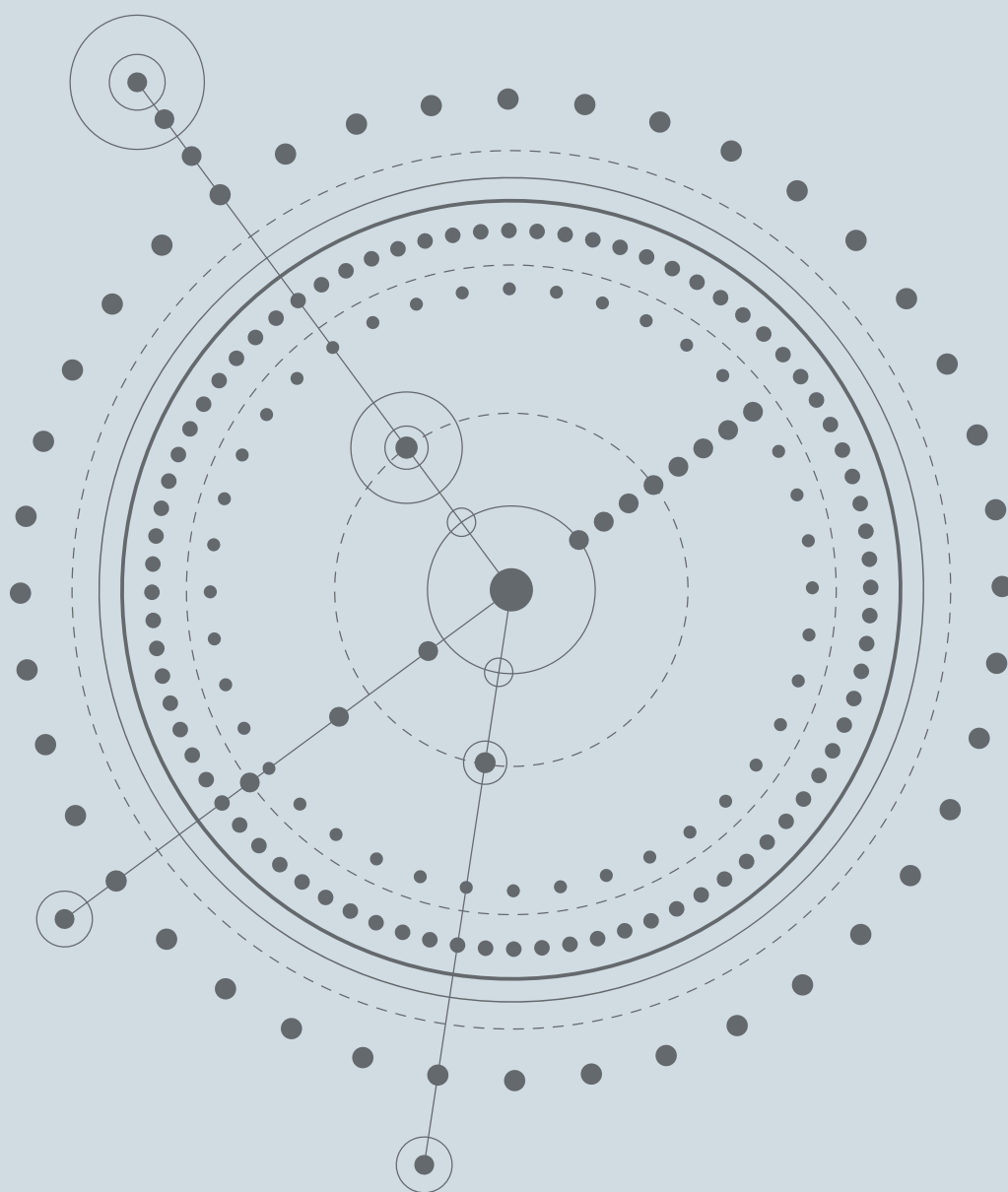
Η Eurobank, πιστή στην πεποίθησή της ότι ένας υπεύθυνος οργανισμός οφείλει να συνεισφέρει στη σταθερότητα του κοινωνικού και οικονομικού συνόλου, στηρίζει με συνέπεια μια σειρά πρωτοβουλιών, για τη στήριξη της κοινωνίας και την καλλιέργεια συνθηκών που θα δημιουργήσουν τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την πρόοδο και την ανάπτυξη. Υπό αυτό το πρίσμα η Τράπεζα διαχρονικά επιβραβεύει την αριστεία με το πρόγραμμα «Η Μεγάλη στιγμή για την Παιδεία» που υλοποιήθηκε για 16η συνεχή χρονιά, στηρίζει τον ελληνικό αθλητισμό στηρίζοντας παραδοσιακά όλες τις Εθνικές Ομάδες Μπάσκετ και προάγει τον πολιτισμό αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες μεγάλης κλίμακας δράσεων. Παράλληλα, η Τράπεζα και το 2018 παρέμεινε πιστή στη δέσμευσή της για στήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων, υλοποιώντας σειρά δράσεων υλικής υποστήριξης, αλλά και μεταφέροντας ένα μήνυμα αλληλεγγύης και ελπίδας.

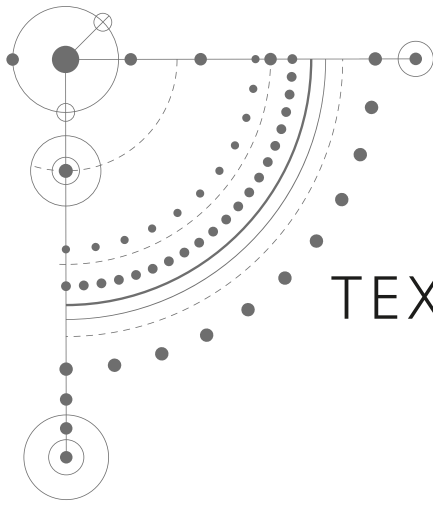
Όλες οι επικοινωνιακές δράσεις έχουν ως στόχο να διασφαλίσουν την ενιαία εικόνα και ταυτότητα της Τράπεζας και τις περισσότερες φορές στηρίζονται σε στοιχεία ερευνών αγοράς που διεξάγονται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Οι στρατηγικές προτεραιότητες της Τράπεζας, καθώς και οι δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης υποστηρίζουν επιλεγμένα κοινά μέσω ενεργειών Δημοσίων Σχέσεων. Τέλος, η προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών πραγματοποιείται κυρίως μέσω στοχευμένων marketing ενεργειών στα επιμέρους κοινά του πελατολογίου της Τράπεζας.





ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ





ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

Πληροφορική & Τεχνολογία

Η τεχνολογία αποτελεί στρατηγικό άξονα ανάπτυξης της Eurobank στη νέα ψηφιακή εποχή. Το 2018 ο ρόλος της ενισχύθηκε με στόχο την επέκταση των τραπεζικών υπηρεσιών, καθώς και την ενδυνάμωση των ψηφιακών δυνατοτήτων της Τράπεζας.

Το 2018, μετά την ολοκλήρωση του στρατηγικού σχεδιασμού με ορίζοντα το 2020, η Eurobank συνέχισε τις επενδύσεις στην Πληροφορική και Τεχνολογία εστιάζοντας στη βέλτιστη εμπειρία του πελάτη, στην αποδοτικότερη υποστήριξη των εργασιών της και στην εκμετάλλευση καινοτόμων τεχνολογιών με απώτερο στόχο τον μετασχηματισμό της Τράπεζας σε έναν ψηφιακό οργανισμό με σημείο αναφοράς τον πελάτη. Συμβάλλοντας στην επίτευξη των στόχων της Τράπεζας, η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής επικεντρώθηκε, κυρίως, στους παρακάτω άξονες:

- Διαχείριση των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (NPEs).
- Ενδυνάμωση της ψηφιακής εμπειρίας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Απλοποίηση και αυτοματοποίηση των τραπεζικών εργασιών.
- Ανασχεδιασμός του Δικτύου Καταστημάτων.
- Εναρμόνιση με το κανονιστικό πλαίσιο.

Επιπρόσθετα, ενισχύθηκαν οι τεχνολογικές υποδομές και οι υποδομές ασφαλείας, επιτεύχθηκε η εισαγωγή νέων μεθοδολογιών για την ανάπτυξη νέων προϊόντων (Design Thinking) και την απλοποίηση διαδικασιών (Lean Six Sigma) και ολοκληρώθηκε ο σχεδιασμός του Robotic Process Automation (RPA) Center of Excellence, που αποσκοπεί στην αυτοματοποιημένη εκτέλεση επαναλαμβανόμενων εργασιών μεγάλου όγκου.

Εξέλιξη Πληροφοριακών Συστημάτων

Η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής αποτελεί βασικό πυλώνα για τη λειτουργική ανάπτυξη και υποστήριξη της Τράπεζας. Το 2018 παραδόθηκαν περισσότερα από 240 έργα, με τη διαθεσιμότητα όλων των υπηρεσιών πληροφορικής να φτάνει το 99,9%, ενώ το Help Desk εξυπηρέτησε περισσότερες από 63.000 τηλεφωνικές κλήσεις. Επιπλέον, συνεχίστηκαν οι επενδύσεις σε σημαντικά έργα πληροφορικής για την κάλυψη κρίσιμων επιχειρηματικών αναγκών.

Διαχείριση Προβληματικών Απαιτήσεων

Η τεχνολογία αποτελεί βασικό καταλύτη για την αποδοτικότερη διαχείριση των προβληματικών απαιτήσεων της Τράπεζας. Το 2018 υλοποιήθηκαν πρωτοβουλίες για την πώληση χαρτοφυλακίου μη εξυπηρετούμενων δανείων (Zenith), το οποίο επέφερε σημαντική μείωση των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων της Τράπεζας. Στο ίδιο πλαίσιο βελτιώθηκαν και δημιουργήθηκαν νέα προϊόντα διευθέτησης οφειλών, υλοποιήθηκε πλατφόρμα διαχείρισης νομικών ενεργειών συμπεριλαμβανομένων των πλειστηριασμών. Ακόμα αυτοματοποιήθηκαν περαιτέρω οι διαδικασίες και βελτιώθηκαν τα εργαλεία που διευκολύνουν την απόδοση λύσεων στην πελατεία. Επιπλέον, ολοκληρώθηκε η πλατφόρμα και το μοντέλο λειτουργίας για τον Εξωδικαστικό Συμβιβασμό (OCW).

Ψηφιακή Τραπεζική Εμπειρία

Το 2018 συνεχίστηκε το πρόγραμμα της Eurobank που αποσκοπεί στην παροχή ενιαίας ψηφιακής εμπειρίας για τους πελάτες της σε όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης (omnichannel εμπειρία). Η Eurobank, στο πλαίσιο της omnichannel εμπειρίας, παρουσίασε το νέο e-Banking για ιδιώτες, σχεδιασμένο με τις αρχές του Design Thinking, καθώς και τη νέα εφαρμογή m-Banking. Επίσης, το 2018 υλοποιήθηκαν και βελτιώθηκαν online προϊόντα για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες με στόχο την παροχή νέων λειτουργιών σε πάνω από 840.000 ενεργούς χρήστες του e-Banking. Ειδικότερα, προστέθηκαν επιπλέον συναλλαγές στη νέα υπηρεσία v-Banking, βελτιώθηκαν τα online προϊόντα της προθεσμιακής κατάθεσης, του Live Account και της e-Prepaid. Στο ίδιο πλαίσιο, ενσωματώθηκε το MasterPass Ψηφιακό Πορτοφόλι (Digital Wallet) στη mobile εφαρμογή, ενώ συνεχίστηκε η ανάπτυξη του δικτύου των Αυτόματων Ταμειακών Μηχανών (ATM) και των Κέντρων Αυτόματων Συναλλαγών (APS).

Το 2018 η Διεύθυνση Πληροφορικής συνέβαλε σημαντικά στη βελτίωση της ψηφιακής εμπειρίας και για το ανθρώπινο δυναμικό της Τράπεζας. Δημιουργήθηκε το Connected, το νέο intranet site της Eurobank, το οποίο πλαισιώνεται από νέα εργαλεία που βελτιώνουν τη συνεργασία και καθημερινή επικοινωνία των εργαζομένων. Σε αυτό το πλαίσιο, όλοι οι εργαζόμενοι έχουν στη διάθεσή τους νέα εργαλεία που τους επιτρέπουν την προβολή και την ανάλυση επιχειρησιακών δεδομένων κατευθείαν από τον υπολογιστή τους (self-service BI).

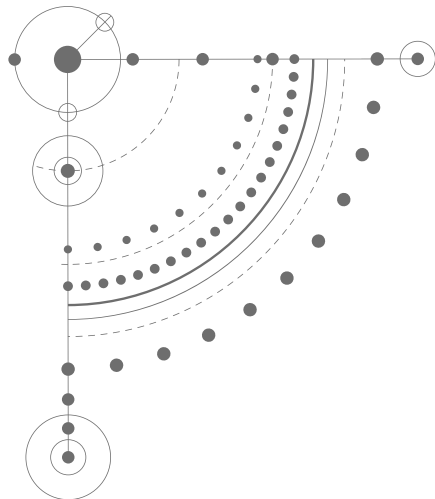
Ανασχεδιασμός του Δικτύου Καταστημάτων

Η Τράπεζα συνέχισε το μεγάλο πρόγραμμα του λειτουργικού ανασχεδιασμού του Δικτύου Καταστημάτων. Το 2018 η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής συμμετείχε ενεργά στην υλοποίηση πρωτοβουλιών με σκοπό την ενεργοποίηση του μοντέλου MicroMarkets, την αυτοματοποίηση και απλούστευση των διαδικασιών για τα προϊόντα καρτών (MiTOS). Επιπλέον ενεργοποιήθηκαν περισσότερες συναλλαγές ώστε να υποστηρίζουν την ηλεκτρονική υπογραφή (e-signature) και ψηφιοποιήθηκε η επεξεργασία και διαχείριση του φακέλου δανείου για το πελατολόγιο της υπηρεσίας Business Banking.

Στο πλαίσιο βελτίωσης της εμπειρίας του Prime πελατολογίου της Τράπεζας, τροποποιήθηκε η υποδομή αναμονής, ώστε να λαμβάνουν άμεση εξυπηρέτηση, ενώ τους δίνεται η δυνατότητα παροχής εξατομικευμένων Wealth Management λειτουργικολοτήτων (portfolio dashboards, investment reminder). Στο ίδιο πλαίσιο, βελτιώθηκε η επεξεργασία των αναλυτικών στοιχείων των πελατών (customer analytics) και εμπλουτίστηκαν οι δυνατότητες απεικόνισης των στοιχείων αυτών (visualization capabilities).

Εναρμόνιση με Κανονιστικό Πλαίσιο

Για ακόμα μια χρονιά η Τράπεζα κλήθηκε να εναρμονιστεί με πλήθος κανονιστικών και ρυθμιστικών πράξεων. Αξίζει να σημειωθεί ότι το σύνολο των κανονιστικών αναγκών αποτέλεσε το 20% των παραδοτέων έργων. Η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής προέβη στις απαραίτητες ενέργειες και τροποποιήσεις των συστημάτων για την κάλυψη κανονιστικών υποχρεώσεων που απορρέουν τόσο από τις ελληνικές ρυθμιστικές αρχές όσο και από τις ρυθμιστικές αρχές της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως ο νέος Ευρωπαϊκός Κανονισμός Γενικής Προστασίας Δεδομένων (GDPR), το λογιστικό πρότυπο International Financial Reporting Standard 9 (IFRS 9), MIFID II (600/2014/EU), FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act), AnaCredit Regulation (ECB/2016/13), OECD Common Reporting Standards (CRS). Επίσης υποστήριξε και ολοκλήρωσε μια σειρά από ενέργειες, με σκοπό την κάλυψη των αναγκών που προκύπτουν λόγω απαιτήσεων της ECB, EBA, Stress Tests και του TRIM (Targeted Review of Internal Models).



Τραπεζική Επιχειρήσεων & Συναλλακτική Τραπεζική

Η Τράπεζα συνέχισε την εκτέλεση του στρατηγικού πλάνου για την ενδυνάμωση της Τραπεζικής Επιχειρήσεων και Συναλλακτικής Τραπεζικής. Η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής προχωρά εντατικά στην ενοποίηση συστημάτων για την αποδοτικότερη διαχείριση των προϊόντων και συνεχίζει να αναβαθμίζει τις υποδομές Πληρωμών και Trade Finance. Επιπρόσθετα, η Τράπεζα στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Οδηγίας European Directive 2015/2366 - PSD2 αναπτύσσει τις απαραίτητες λειτουργικότητες που θα επιτρέπουν την εύκολη διασύνδεση των συστημάτων της με τρίτες εταιρίες και οργανισμούς (γνωστά ως APIs), ενώ έχει υλοποιήσει και διαρκώς εξελίσσει το Eurobank API, το οποίο χρησιμοποιήθηκε για τη διασύνδεση της Eurobank με τρίτους συνεργάτες για την παροχή υπηρεσιών. Στο ίδιο πλαίσιο, ξεκίνησε ο σχεδιασμός και η υλοποίηση για την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών μέσα από πλατφόρμες συνεργατών.

Εξέλιξη των Υποδομών

Με στόχο τη συνεχή λειτουργία και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Τράπεζας, πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 110 παρεμβάσεις σε συστήματα και υποδομές. Οι σημαντικότερες από αυτές είναι οι εξής:

- (i) Υλοποίηση της εσωτερικής cloud αρχιτεκτονικής για την υποστήριξη του omnichannel προγράμματος.
- (ii) Στοχευμένες παρεμβάσεις στα κεντρικά συστήματα, με σκοπό τη δυνατότητα διεκπεραίωσης πολύ μεγαλύτερου όγκου συναλλαγών.
- (iii) Αναβάθμιση των δικτυακών υποδομών για τη βελτίωση της τηλεπικοινωνιακής υποδομής Unified Communications και του v-Banking και
- (iv) Αναβάθμιση των λειτουργικών συστημάτων στις κεντρικές υποδομές και στα τερματικά των τελικών χρηστών.

Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων

Η Τράπεζα έχει πιστοποιηθεί με το διεθνές πρότυπο ISO/IEC 27001:2013. Αναγνωρίζοντας την κρίσιμότητα της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων, συνεργάζεται στενά με τον Τομέα Εταιρικής Ασφάλειας Ομίλου για την παροχή ασφαλών υπηρεσιών και την προστασία των δεδομένων των πελατών. Προς αυτή την κατεύθυνση, το 2018 σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν κρίσιμα έργα, με πιο σημαντικά:

- (i) την αναβάθμιση της υποδομής για την αντιμετώπιση νέων και εξελιγμένων κυβερνοεπιθέσεων,
- (ii) την ενεργοποίηση υποδομών για την παρακολούθηση και ανάλυση συμβάντων σχετικά με την ασφάλεια των συστημάτων,
- (iii) την αναβάθμιση υποδομών για την ασφαλή πρόσβαση εταιρικών δεδομένων από φορητές συσκευές,
- (iv) την ολοκλήρωση των εργασιών για την ενίσχυση της ασφάλειας του ενσύρματου και ασύρματου εταιρικού δικτύου,

- (v) την αναβάθμιση του υφιστάμενου μηχανισμού ελέγχου κακόβουλων προγραμμάτων στην εσωτερική υποδομή του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και
- (vi) τη διενέργεια σημαντικού αριθμού τεχνικών ελέγχων ασφάλειας (penetration tests) σε κρίσιμα πληροφοριακά συστήματα και υποδομές.

Μοντέλο Λειτουργίας

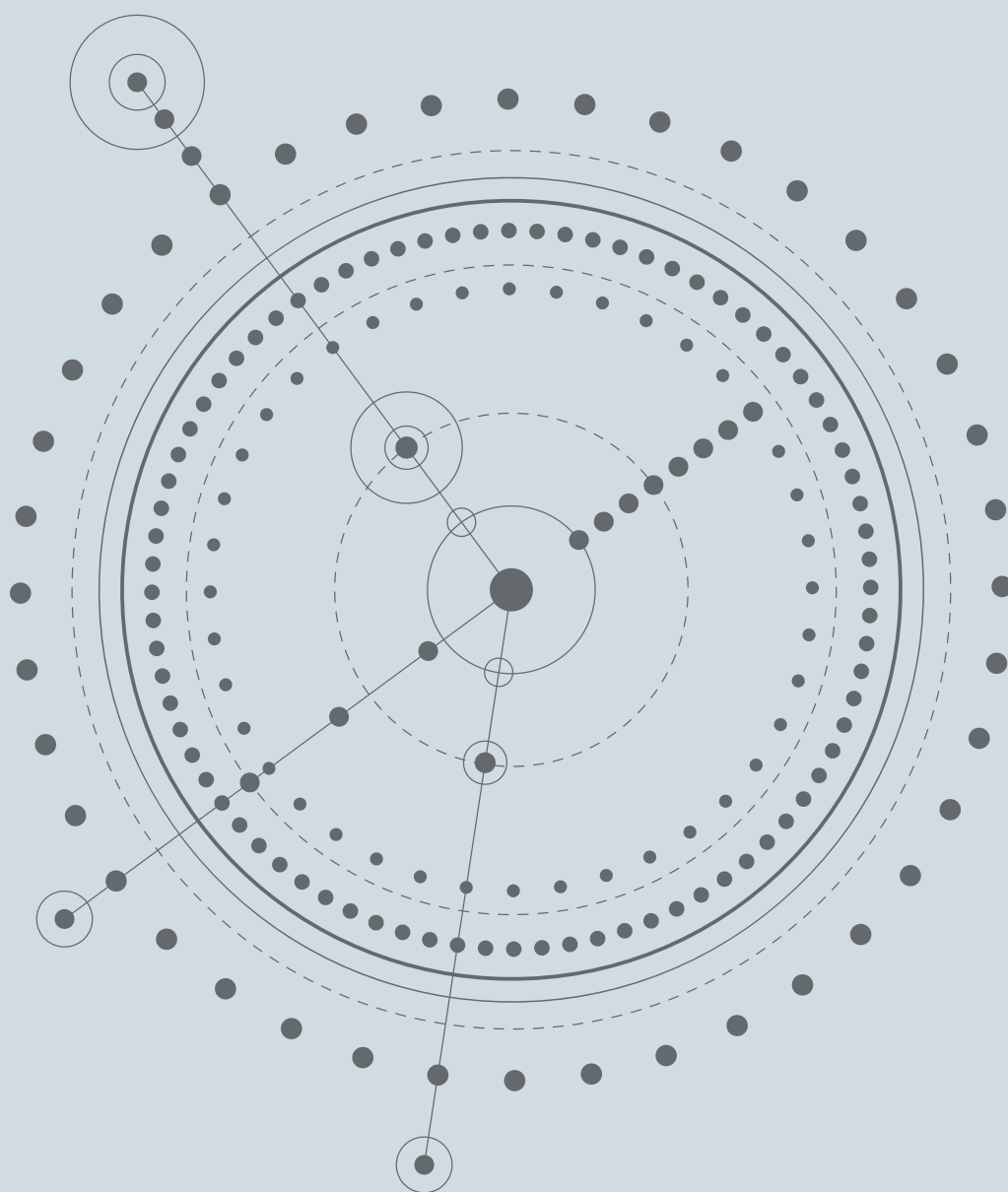
Η Eurobank είναι μία από τις λίγες τράπεζες στην Ευρώπη που διαθέτουν πιστοποίηση για τη διαχείριση όλων των υπηρεσιών της πληροφορικής κατά το πρότυπο ISO/IEC 20000. Η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής, στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης του μοντέλου λειτουργίας, το 2018 βελτίωσε και ενημέρωσε πολλές από τις εσωτερικές διαδικασίες. Στόχος των βελτιώσεων είναι η καλύτερη διαχείριση του χαρτοφυλακίου των έργων, η εξέλιξη της ψηφιακής αρχιτεκτονικής των συστημάτων και η αποδοτικότερη διαχείριση των κινδύνων υλοποίησης. Ταυτόχρονα συνεχίζει να διευρύνει τη χρήση της Agile μεθοδολογίας Scrum με περισσότερες ομάδες εργασίας, ενώ εφαρμόζει μεθοδολογίες Lean Six Sigma, Design Thinking και Ethnographic Research για την ανάπτυξη πελατοκεντρικών προϊόντων, καθώς και για την απλοποίηση και βελτίωση υπηρεσιών και διαδικασιών.

Επόμενα Βήματα

Η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής, ως στρατηγικός συνεργάτης των επιχειρηματικών μονάδων, εκτελεί με προσήλωση τον στρατηγικό σχεδιασμό με ορίζοντα το 2020. Το 2019 θα ολοκληρωθούν σημαντικές πρωτοβουλίες. Ορόσημο αποτελεί η λειτουργική συγχώνευση της Grivalia και η απόσχιση της FPS με στόχο τη δραστική μείωση των Μν Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων. Παράλληλα, θα συνεχιστεί το πρόγραμμα omnichannel με διεύρυνση των παρεχόμενων υπηρεσιών για τη βελτίωση της ψηφιακής εμπειρίας των επιχειρήσεων. Η Συναλλακτική Τραπεζική θα αποκτήσει μια σύγχρονη πλατφόρμα συναλλαγών. Θα συνεχιστεί το πρόγραμμα απλοποίησης και ψηφιοποίησης των διαδικασιών σε όλο το εύρος των τραπεζικών εργασιών και θα δρομολογηθεί η υλοποίηση του Νέου Μοντέλου Καταστήματος. Θα πραγματοποιηθούν νέες επενδύσεις σε τεχνολογίες ανάλυσης δεδομένων μεγάλου όγκου, ενώ ταυτόχρονα θα ενισχυθούν οι υποδομές με στόχο την ανταπόκριση στις αυξανόμενες απαιτήσεις και προκλήσεις του νέου οικονομικού περιβάλλοντος.



ΔΙΕΘΝΗΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑ





ΔΙΕΘΝΗΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑ

Ο Όμιλος Eurobank αναπτύσσει σημαντική παρουσία σε 4 χώρες εκτός Ελλάδας. Ειδικότερα, δραστηριοποιείται στην Κύπρο, όπου παρέχει υπηρεσίες στην Τραπεζική Επιχειρήσεων, το Private Banking και τη Διαχείριση Περιουσίας, και στο Λουξεμβούργο, παρέχοντας υπηρεσίες Private Banking. Στις χώρες Βουλγαρία και Σερβία δραστηριοποιείται στους τομείς της Τραπεζικής Ιδιωτών και Επιχειρήσεων, της Διαχείρισης Περιουσίας και της Επενδυτικής Τραπεζικής, μέσω ενός δικτύου 280 καταστημάτων και επιχειρηματικών κέντρων. Επίσης, η θυγατρική τράπεζα στο Λουξεμβούργο λειτουργεί υποκατάστημα στο Λονδίνο.

Στις 31.12.2018 ο Όμιλος εκτός Ελλάδος διέθετε συνολικά σε χαρτοφυλάκια χορηγήσεων και προκαταβολών σε πελάτες €6,4 δισ. και καταθέσεις €10,3 δισ. Παράλληλα, οι δραστηριότητες του Ομίλου στο εξωτερικό παραμένουν σε τροχιά κερδοφορίας και το 2018, καταγράφοντας καθαρά κέρδη¹ €145 εκατ. σε σύγκριση με €130 εκατ. το 2017, σημειώνοντας αύξηση 12%.

Λειτουργώντας με προσήλωση στις χώρες όπου δραστηριοποιείται και με κύριο άξονα στρατηγικής του τη στήριξη της πραγματικής οικονομίας, ο Όμιλος επικεντρώνεται σε τομείς που επιδρούν πολλαπλασιαστικά στην ανάπτυξη των τοπικών κοινωνιών, επιβεβαιώνοντας έτσι τον συστημικό του ρόλο στην περιοχή.

Ο Όμιλος συνεχίζει να στηρίζει θεσμικά τις οικονομίες της ευρύτερης περιοχής μέσα από τη συμμετοχή του στην «Πρωτοβουλία της Βιέννης». Η συγκεκριμένη πρωτοβουλία εστιάζει σε συγκεκριμένα θέματα ευρέος ενδιαφέροντος, όπως η ταχύτερη απορρόφηση κονδυλίων από διάφορες πηγές, η ενίσχυση των τοπικών νομισμάτων μέσω της ευρύτερης χρήσης τους στη χορήγηση δανείων και ο αποτελεσματικότερος χειρισμός επισφαλών χορηγήσεων.

Επίσης, η Eurobank συνεχίζει τη συνεργασία της με διεθνείς οργανισμούς όπως η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (EBRD), ο Διεθνής Χρηματοδοτικός Οργανισμός (IFC) και η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (EIB) για τη διοχέτευση, μέσω των θυγατρικών της στη Βουλγαρία, τη Σερβία και την Κύπρο, χορηγήσεων με σκοπό την ενίσχυση μικρομεσαίων επιχειρήσεων στην περιοχή. Οι ανωτέρω συμφωνίες υποστηρίζονται και ενδυναμώνονται με πρόσθετες εξειδικευμένες χρηματοδοτήσεις εισαγωγών-εξαγωγών (trade finance) από τους ίδιους διεθνείς οργανισμούς και αποτελούν στρατηγική επιλογή της Eurobank για την καλύτερη αξιοποίηση των ευκαιριών που υπάρχουν διεθνώς για την ενίσχυση των οικονομιών και των επιχειρήσεων της περιοχής.

¹πριν από τις μη συνεχιζόμενες δραστηριότητες και έκτακτα αποτελέσματα μετά φόρων

Βουλγαρία

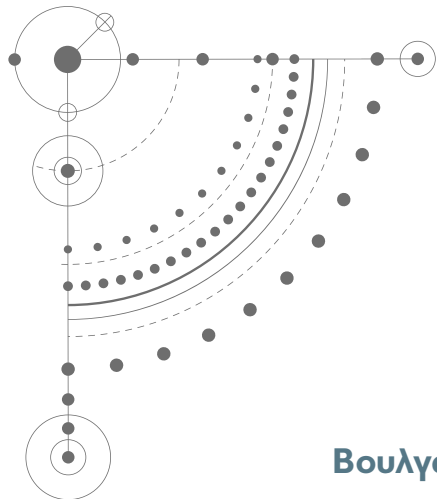
Στη Βουλγαρία, ο Όμιλος δραστηριοποιείται στις τραπεζικές υπηρεσίες μέσω της 100% θυγατρικής του Eurobank Bulgaria A.D. (Eurobank Bulgaria), με την εμπορική επωνυμία Postbank, η οποία στις 31 Δεκεμβρίου 2018 είχε 174 καταστήματα και 10 επιχειρηματικά κέντρα. Την ίδια περίοδο ο Όμιλος στη Βουλγαρία είχε συνολικά μεικτά δάνεια €2,9 δισ., εκ των οποίων το 45% ήταν ιδιωτών (νοικοκυριών) και το 55% επιχειρηματικά, ενώ το σύνολο των καταθέσεων ήταν €3,5 δισ.

Στο τρίτο τρίμηνο του 2018, το ΑΕΠ της Βουλγαρίας παρουσίασε αύξηση 2,7%, με βάση τα προσωρινά στοιχεία της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας. Η ανάπτυξη οφείλεται κατά βάση στην εγχώρια κατανάλωση, η οποία σημείωσε αύξηση κατά 7,5%, συγκριτικά με το αντίστοιχο τρίμηνο του 2017. Ο ρυθμός ανάπτυξης των επενδύσεων παρουσίασε επιβράδυνση και ανήλθε στο 3,0%, ενώ ο τομέας εξαγωγών επηρεάστηκε αρνητικά. Σε πραγματικούς όρους οι εξαγωγές μειώθηκαν κατά 3,2% (ποσοστό χαμηλότερο από αυτό του προηγούμενου τριμήνου, όπου η μείωση ήταν της τάξης του 2,3%), ενώ παράλληλα ο ρυθμός αύξησης των εισαγωγών παρέμεινε σταθερός στο 3,8%.

Το τραπεζικό σύστημα της Βουλγαρίας γνώρισε πιθανότατα την πιο πετυχημένη του χρονιά από την εποχή του τέλους της κρίσης. Τα μεικτά δάνεια παρουσίασαν αύξηση 9,2%, ενώ οι καταθέσεις αυξήθηκαν κατά 7,9%. Σε απόλυτους όρους, τόσο η αύξηση στα δάνεια όσο και στις καταθέσεις ήταν η μεγαλύτερη των δέκα τελευταίων ετών. Τα καθαρά κέρδη του τραπεζικού συστήματος της Βουλγαρίας ανήλθαν σε €860 εκατ., καταγράφοντας νέο ρεκόρ.

Η Postbank, η οποία κατέχει στρατηγική θέση στη Λιανική και την Εταιρική Τραπεζική στη Βουλγαρία, διατήρησε τη μακροπρόθεσμη στρατηγική της, κύριοι άξονες της οποίας είναι το πελατοκεντρικό μοντέλο λειτουργίας και η προσφορά προς το κοινωνικό σύνολο. Παράλληλα, υπερέβη τη συμβατική αγορά τραπεζικών προϊόντων, εγκαθιδρύοντας ένα νέο τραπεζικό μοντέλο βασισμένο στον πελάτη, με ιδιαίτερη έμφαση στην ψηφιοποίηση και την καινοτομία.

Οι δραστηριότητες του Ομίλου στη Βουλγαρία παρουσίασαν καθαρό κέρδος €63,1 εκατ. για το έτος 2018, ενώ διατηρήθηκε ο σχηματισμός προβλέψεων μη εξυπηρετούμενων δανείων. Η κεφαλαιακή επάρκεια της Eurobank Bulgaria παραμένει σε υψηλά επίπεδα, με τον Δείκτη Κεφαλαιακής Επάρκειας (Εποπτικά Κεφάλαια/Σταθμισμένο ενεργητικό έναντι κινδύνων) να ανέρχεται στο 20,1% κατά την 31η Δεκεμβρίου 2018, σημαντικά υψηλότερο από το ελάχιστο όριο της Κεντρικής Τράπεζας της Βουλγαρίας ύψους 13,75%.



Βουλγαρία

Οι δραστηριότητες του Ομίλου στη Βουλγαρία συνεχίζουν με ιδιαίτερη επιτυχία την προσέλκυση καταθέσεων, μειώνοντας ταυτόχρονα το αντίστοιχο κόστος. Το επίπεδο των καταθέσεων καθιστά τις δραστηριότητες του Ομίλου στη Βουλγαρία πλήρως αυτοχρηματοδοτούμενες, διαμορφώνοντας τον δείκτη καθαρών δανείων προς καταθέσεις στο 79% στις 31 Δεκεμβρίου 2018.

Η Eurobank Bulgaria προσέφερε επίσης νέα προϊόντα δανειοδότησης και factoring για την υποστήριξη μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων, παρέχοντας παράλληλα τις κατάλληλες λύσεις αναδιάρθρωσης σε πελάτες που αντιμετωπίζουν οικονομική δυσχέρεια.

Η Eurobank ανακοίνωσε τη συμφωνία της με την Τράπεζα Πειραιώς για τη μεταβίβαση της θυγατρικής της Τράπεζας Πειραιώς στη Βουλγαρία, Piraeus Bank Bulgaria AD (PBB), στην Eurobank Bulgaria (Συναλλαγή). Μετά την εξαγορά η Postbank ενισχύει σημαντικά τη θέση της στη βουλγαρική τραπεζική αγορά.

Η ολοκλήρωση της Συναλλαγής τελεί υπό την αίρεση της λήψης των απαραίτητων κανονιστικών εγκρίσεων και αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του πρώτου εξαμήνου του 2019.

Σερβία

Στη Σερβία, ο Όμιλος δραστηριοποιείται στις τραπεζικές υπηρεσίες μέσω της 100% θυγατρικής Eurobank A.D. Beograd (Eurobank Beograd), η οποία στις 31 Δεκεμβρίου 2018 είχε 80 καταστήματα και 6 επιχειρηματικά κέντρα. Στις 31 Δεκεμβρίου 2018 ο Όμιλος στη Σερβία είχε συνολικά μεικτά δάνεια €1,1 δισ., ενώ το σύνολο των καταθέσεων ήταν €0,9 δισ.

Το 2018 η ανάπτυξη της οικονομίας της Σερβίας ξεπέρασε σημαντικά τις προσδοκίες, με εκτιμώμενο ρυθμό ανάπτυξης περίπου στο 4,4%, λόγω της ισχυρής επενδυτικής δραστηριότητας η οποία υποστηρίχθηκε από την εγχώρια κατανάλωση και τις εξαγωγές.

Ο πληθωρισμός παρέμεινε σταθερός και σε χαμηλό επίπεδο, κινούμενος με μέσο όρο 2,0%, και ολοκλήρωσε το έτος στο ίδιο ακριβώς επίπεδο. Ο βασικός πληθωρισμός ανήλθε σε μόλις 1,0%, επιβεβαιώνοντας τις χαμηλές πληθωριστικές πιέσεις, οι οποίες με τη σειρά τους επέτρεψαν στην Κεντρική Τράπεζα της Σερβίας (NBS) να προχωρήσει στη μείωση του βασικού επιτοκίου στο 3,0% το πρώτο εξάμηνο του έτους και να το διατηρήσει αμετάβλητο μέχρι το τέλος του έτους.

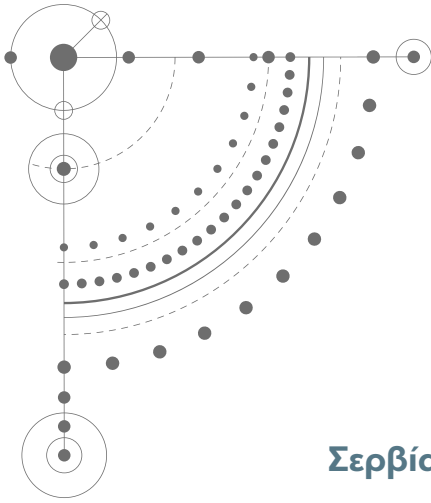
Ο κρατικός προϋπολογισμός συνέχισε να είναι πλεονασματικός κατά τα τρία πρώτα τρίμηνα του 2018 (1,5% του ΑΕΠ), ενώ το δημόσιο χρέος συνέχισε να βρίσκεται σε κάθοδο. Σε συνέχεια της επιτυχούς ολοκλήρωσης μιας προληπτικής stand-by συμφωνίας της Σερβίας με το ΔΝΤ, εγκρίθηκε ένα νέο Εργαλείο Πολιτικού Συντονισμού διάρκειας 30 μηνών.

Η μακροοικονομική σταθεροποίηση και η βελτίωση του επιχειρηματικού περιβάλλοντος συνέβαλαν στην περαιτέρω ανάπτυξη των άμεσων ξένων επενδύσεων (άνω των €3 δισ. το 2018), οι οποίες επικεντρώθηκαν στους τομείς του εμπορίου. Οι εξαγωγές στον τομέα της μεταποίησης διατήρησαν την ισχυρή δυναμική ανάπτυξης, καταγράφοντας ετήσια αύξηση σχεδόν 9,8%.

Η σταθερότητα του τραπεζικού τομέα διατηρήθηκε και ενισχύθηκε περαιτέρω. Το ποσοστό των μη εξυπηρετούμενων δανείων στο σύνολο των δανείων (NPE ratio) μειώθηκε στο 6,1% στα τέλη Νοεμβρίου του 2018, καταγράφοντας το χαμηλότερο επίπεδο από το 2008, έτος κατά το οποίο εισήχθη αυτός ο δείκτης.

Η συνολική δανειοδοτική δραστηριότητα της Eurobank Beograd συνέχισε να αυξάνεται κατά 8,0% (ετήσια αύξηση), ωθούμενη κυρίως από τον τομέα της λιανικής τραπεζικής (11,8%, εξαιρουμένων των διαγραφών μη εξυπηρετούμενων δανείων και των πωλήσεων από το 2016).

Η Eurobank Beograd παρέμεινε ένας από τους βασικούς συντελεστές της τραπεζικής αγοράς της Σερβίας το 2018, αυξάνοντας το ενεργητικό της κατά 6,6% (ετήσια αύξηση) και διατηρώντας μερίδιο αγοράς 4,6% σε όρους ενεργητικού, κατέχοντας την 8η θέση σε σύνολο 28 ενεργών τραπεζών.



Σερβία

Παρά τις συνεχιζόμενες πιέσεις στα περιθώρια επιτοκίων, οι δραστηριότητες του Ομίλου στη Σερβία παρουσίασαν κέρδη προ προβλέψεων ύψους €31 εκατ. και καθαρά κέρδη μετά από φόρους €18 εκατ. το 2018. Η Eurobank Beograd κατάφερε να αυξήσει περαιτέρω τις καταθέσεις, καταγράφοντας ετήσια αύξηση πάνω από 6%. Ο τομέας της Λιανικής Τραπεζικής, ο οποίος υπήρξε ανέκαθεν ένας από τους ακρογωνιαίους λίθους των δραστηριοτήτων του Ομίλου στη Σερβία, συνέχισε την ανοδική του πορεία καταγράφοντας αύξηση σε όλους τους τομείς, ειδικότερα στα καταναλωτικά δάνεια, που παρουσίασαν ετήσια αύξηση 17%.

Η περαιτέρω βελτίωση του μακροοικονομικού περιβάλλοντος, καθώς και η υιοθέτηση μιας ευέλικτης προσέγγισης των αναπτυσσόμενων κλάδων στην αγορά, οδήγησε σε αύξηση του χαρτοφυλακίου επιχειρηματικών δανείων, ιδιαίτερα στον τομέα των μεγάλων επιχειρήσεων ο οποίος κατέγραψε ετήσια αύξηση 9%. Η Eurobank Beograd παραμένει αφοσιωμένη στη διατήρηση μιας υγιούς σχέσης με την πελατεία της, ενώ παράλληλα επεκτείνει τις υπηρεσίες της με στόχο την κάλυψη των συνεχώς αυξανόμενων απαιτήσεων, ειδικά στον τομέα των υπηρεσιών ψηφιακής τραπεζικής.

Η κεφαλαιακή επάρκεια της Eurobank Beograd παραμένει σε υψηλά επίπεδα, με τον δείκτη Κεφαλαιακής Επάρκειας (Εποπτικά Κεφάλαια/Σταθμισμένο ενεργητικό έναντι κινδύνων) να ανέρχεται στο 28,4% κατά την 31η Δεκεμβρίου 2018, σημαντικά υψηλότερο από το ελάχιστο όριο της Κεντρικής Τράπεζας της Σερβίας ύψους 8%.

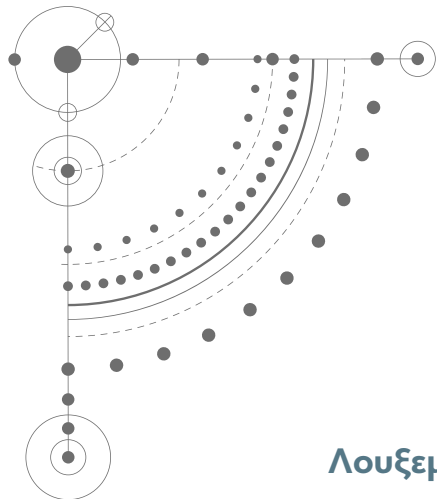
Η Eurobank Beograd συνέχισε με επιτυχία τη διαχείριση μη εξυπηρετούμενων δανείων, μέσω της εξειδικευμένης μονάδας/τομέα που έχει συγκροτηθεί για τον σκοπό αυτό. Ο εν λόγω Τομέας διεξήγαγε αποτελεσματικά τις ανάλογες διαδικασίες, επιτυγχάνοντας αυξημένες εισπράξεις (recoveries), μείωση του κόστους και σταθερή αποκλιμάκωση των μη εξυπηρετούμενων δανείων, διαμορφώνοντας τον δείκτη μη εξυπηρετούμενων δανείων (NPE ratio) στο 7,8%.

Κύπρος

Η Eurobank Cyprus Ltd (Eurobank Cyprus) για το 2018 συνέχισε την αναπτυξιακή της πορεία με σταθερά βήματα, ενδυναμώνοντας τη θέση της στον τραπεζικό τομέα της Κύπρου και εδραιώνοντας για ακόμη μια χρονιά την ηγετική της παρουσία στους τομείς των Διεθνών Επιχειρήσεων, Διαχείρισης Περιουσίας, Corporate και Εμπορικής Τραπεζικής και Κεφαλαιαγορών.

Τα καθαρά κέρδη ανήλθαν σε €60,8 εκατ. μετά από φόρους και ταυτόχρονα παρουσίασε πολύ ικανοποιητική επαναλαμβανόμενη κερδοφορία, ισχυρή κεφαλαιακή θέση, με τον δείκτη Κεφαλαιακής Επάρκειας (Capital Adequacy Ratio) όπως και τον δείκτη Κοινών Μετοχών (CET1) να ανέρχεται στο 24,5%. Επιπλέον παρουσίασε ισχυρή πλεονάζουσα ρευστότητα, με τις καταθέσεις να φτάνουν στα €4.840 εκατ. και τον δείκτη Δανείων Προς Καταθέσεις (εξαιρουμένων των δανείων που εξασφαλίζονται με καταθέσεις) να ανέρχεται στο 30%. Ο δείκτης Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων (NPE ratio στη βάση των οδηγιών της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών, EAT) παρέμεινε ιδιαίτερα χαμηλός, στο 4,1%, και ο δείκτης Κόστους προς Έσοδα ανήλθε στο 30%, αποδεικνύοντας την πολύ καλή ποιότητα δανειακού χαρτοφυλακίου και την αποτελεσματική διαχείριση του κόστους λειτουργίας αντίστοιχα.

Έχοντας ως βάση το πελατοκεντρικό μοντέλο λειτουργίας της και την ορθολογιστική διαχείριση των κινδύνων, η Eurobank Cyprus συνεχίζει να στηρίζει την οικονομία και τις βιώσιμες αναπτυξιακές πρωτοβουλίες αλλά και να δημιουργεί νέες θέσεις εργασίας στη βάση της ανάπτυξης των εργασιών της και προχωρά σε σημαντικές επενδύσεις, με στόχο να παραμείνει ανταγωνιστική στο νέο ψηφιακό περιβάλλον και να προσφέρει ακόμα πιο ποιοτικές και αναβαθμισμένες υπηρεσίες.



Λουξεμβούργο

Η Eurobank Private Bank Luxembourg S.A. είναι μια αυτόνομη και λειτουργικά ανεξάρτητη τράπεζα που λειτουργεί στο Λουξεμβούργο από το 1986, έχοντας υποκατάστημα στο Λονδίνο και γραφείο αντιπροσωπείας στην Αθήνα.

Η τράπεζα προσφέρει υπηρεσίες Private Banking, Wealth Management, Investment Fund Services και επιλεγμένες υπηρεσίες Τραπεζικής Επιχειρήσεων. Μέσα από ένα ευρύ φάσμα καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών και με άρτια καταρτισμένο και έμπειρο προσωπικό, η τράπεζα ακολουθεί ένα στοχευμένο επιχειρηματικό μοντέλο και μια συντηρητική προσέγγιση στην ανάληψη κινδύνων.

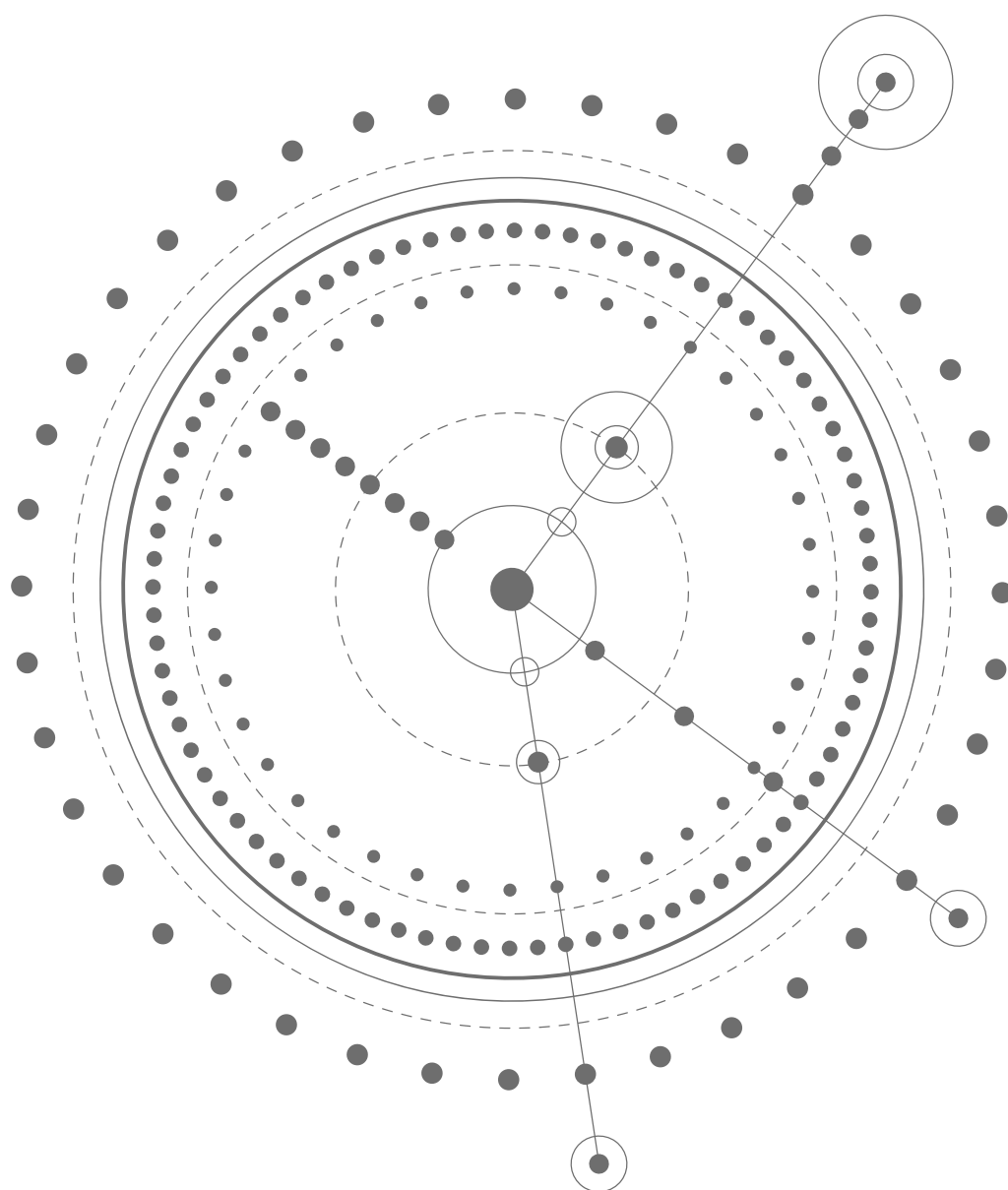
Το Λουξεμβούργο ως κορυφαίο χρηματοοικονομικό κέντρο, έχοντας πιστοληπτική αξιολόγηση AAA και εύρυθμη λειτουργία των θεσμών, προσφέρει στην τράπεζα ένα εξαιρετικό περιβάλλον για περαιτέρω ανάπτυξη των εργασιών της.

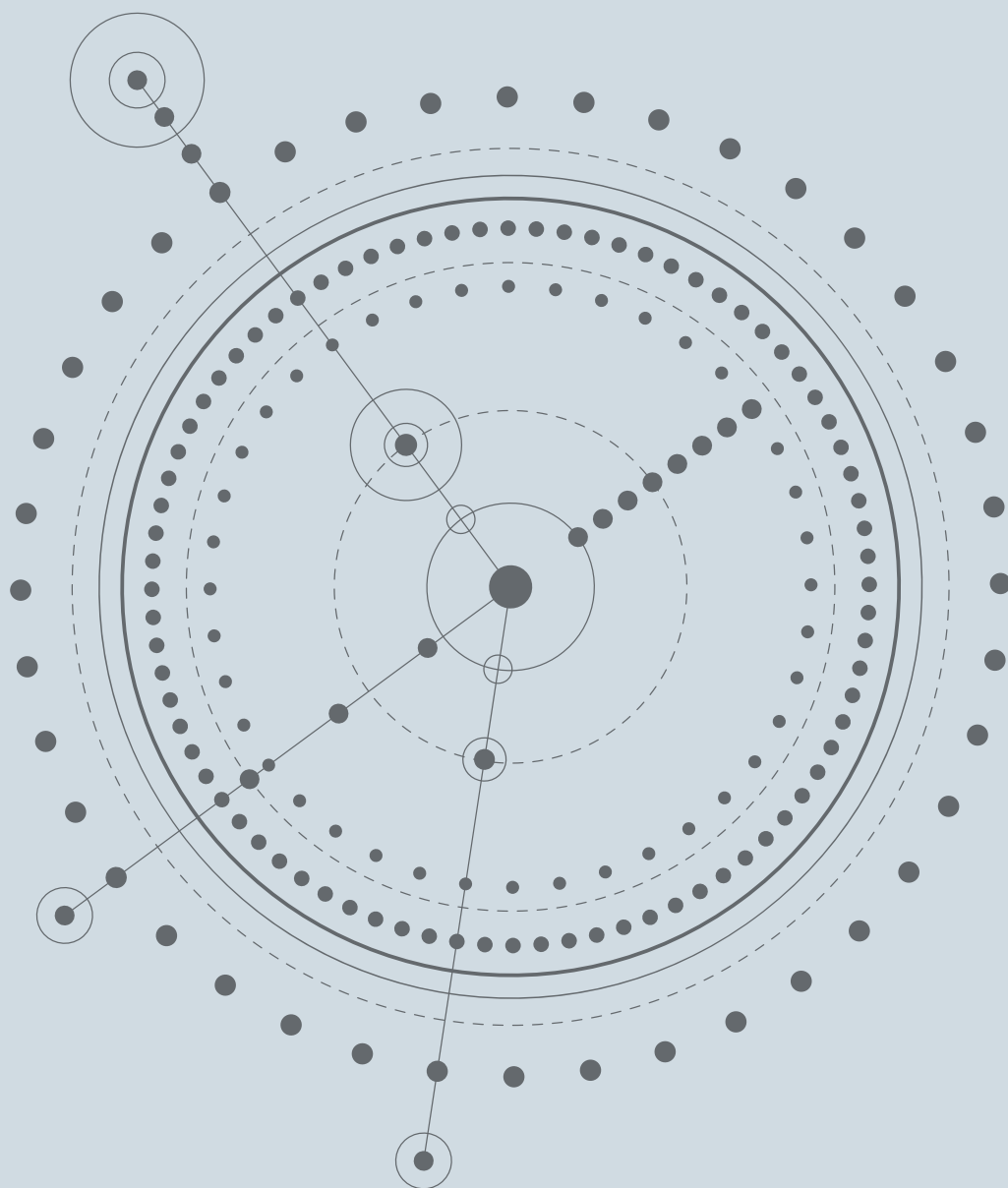
Κατά τη διάρκεια του 2018 η τράπεζα διατήρησε τα επίπεδα κερδοφορίας της και συνέχισε να προσελκύει καινούργιους πελάτες, διατηρώντας ταυτόχρονα την κεφαλαιακή επάρκεια και τη ρευστότητά της σε πολύ υψηλά επίπεδα. Στο τέλος του 2018 ο δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας (κατά Basel III) ήταν 33,3% και ο δείκτης Δανείων Προς Καταθέσεις (εξαιρουμένων των δανείων με ενέχυρο μετρητά) ήταν 61,2%.

Το 2018, παρά τις πιέσεις στα περιθώρια κέρδους από τα αρνητικά επιτόκια, η τράπεζα πέτυχε να διατηρήσει τα λειτουργικά της έσοδα στο επίπεδο του 2017, μέσω αύξησης των χρηματοδοτήσεων και των εσόδων από προμήθειες.

Στον τομέα του Private Banking κατά τη διάρκεια του 2018, η Τράπεζα διέυρνε το πελατολόγιό της, παρά τις αντίξοες συνθήκες στις διεθνείς αγορές τους τελευταίους μήνες του έτους. Το Λουξεμβούργο ως διεθνές «Κέντρο Αριστείας» Wealth Management, σε συνδυασμό με την παγκόσμια εμβέλεια του Λονδίνου, συνεχίζουν να είναι βασικά σημεία προσέλκυσης πελατών. Δουλεύοντας σε συνδυασμό με τις εξειδικευμένες ομάδες Investment Advisory και Wealth Structuring, το Private Banking παρουσίασε στους πελάτες επενδυτικά προϊόντα που ανταποκρίνονται στις προκλήσεις των αγορών καθώς και στο νέο, πιο απαιτητικό κανονιστικό πλαίσιο.

Τέλος, η επέκταση των ηλεκτρονικών εφαρμογών (e-Banking), που αναμένεται να ολοκληρωθεί στο 1ο εξάμηνο του 2019, πρόκειται να βελτιώσει περαιτέρω την εξυπηρέτηση και τη συνολική εμπειρία των πελατών.



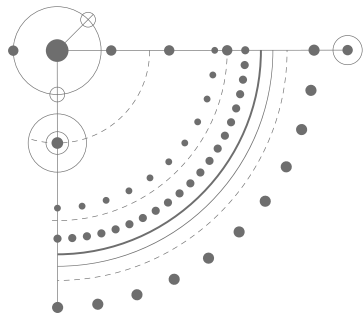


ΤΡΑΠΕΖΑ EUROBANK ERGASIAS A.E.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΠΟΥ ΕΛΗΞΕ 31 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2018

Η πλήρης Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2018 είναι διαθέσιμη
στον επίσημο διαδικτυακό τόπο του Ομίλου, www.eurobank.gr

Όθωνος 8, Αθήνα 105 57, τηλ.: 210 333 7000, Αρ. Γ.Ε.ΜΗ. 000223001000



ΤΡΑΠΕΖΑ EUROBANK ERGASIAS A.E.

ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

	Χρήση που έληξε την 31η Δεκεμβρίου	
	2018 € εκατ.	2017 € εκατ.
Τόκοι έσοδα	2.186	2.164
Τόκοι έξοδα	(770)	(700)
Καθαρά έσοδα από τόκους	1.416	1.464
Έσοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες	422	372
Έξοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες	(124)	(114)
Καθαρά έσοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες	298	258
Έσοδα από μη τραπεζικές υπηρεσίες	13	10
Αποτελέσματα χαρτοφυλακίου συναλλαγών	37	67
Αποτελέσματα από επενδυτικούς τίτλους	83	73
Λοιπά έσοδα / (έξοδα)	(2)	10
Λειτουργικά έσοδα	1.845	1.882
Λειτουργικά έξοδα	(879)	(895)
Λειτουργικά κέρδη προ απομειώσεων, προβλέψεων και εξόδων αναδιάρθρωσης	966	987
Προβλέψεις για πιστωτικούς κινδύνους από δάνεια και απαιτήσεις πελατών	(680)	(750)
Λοιπές ζημιές απομείωσης και προβλέψεις	(21)	(50)
Έξοδα αναδιάρθρωσης	(62)	(13)
Αναλογία κερδών από επενδύσεις σε συγγενείς εταιρίες και κοινοπραξίες	29	7
Κέρδη προ φόρου	232	181
Φόρος εισοδήματος	(76)	(5)
Καθαρά κέρδη από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	156	176
Καθαρές ζημιές από μη συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(65)	(61)
Καθαρά κέρδη	91	115
Καθαρά κέρδη που αναλογούν σε τρίτους	0	11
Καθαρά κέρδη που αναλογούν στους μετόχους	91	104
	€	€
Κέρδη ανά μετοχή		
Βασικά και προσαρμοσμένα κέρδη ανά μετοχή	0,04	0,05
Κέρδη ανά μετοχή από συνεχιζόμενες δραστηριότητες		
Βασικά και προσαρμοσμένα κέρδη ανά μετοχή	0,07	0,08

Η πλήρης Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2018 είναι διαθέσιμη στον επίσημο διαδικτυακό τόπο του Ομίλου, www.eurobank.gr

ΤΡΑΠΕΖΑ EUROBANK ERGASIAS A.E.

ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

	31 Δεκεμβρίου	
	2018 € εκατ.	2017 € εκατ.
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ		
Ταμείο και διαθέσιμα σε κεντρικές τράπεζες	1.924	1.524
Απαιτήσεις από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	2.307	2.123
Τίτλοι εμπορικού χαρτοφυλακίου	43	49
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	1.871	1.878
Δάνεια και απαιτήσεις από πελάτες	36.232	37.108
Χαρτοφυλάκιο επενδυτικών τίτλων	7.772	7.605
Επενδύσεις σε συγγενείς εταιρίες και κοινοπραξίες	113	156
Ιδιοχρησιμοποιούμενα ενσώματα πάγια στοιχεία	353	390
Επενδύσεις σε ακίνητα	316	277
Άυλα πάγια στοιχεία	183	152
Αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις	4.916	4.859
Λοιπά στοιχεία ενεργητικού	1.934	1.724
Στοιχεία ενεργητικού δραστηριοτήτων προς πώληση	20	2.184
Σύνολο ενεργητικού	57.984	60.029
ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ		
Υποχρεώσεις προς κεντρικές τράπεζες	2.050	9.994
Υποχρεώσεις προς χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	6.376	3.997
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	1.893	1.853
Υποχρεώσεις προς πελάτες	39.083	33.843
Υποχρεώσεις από πιστωτικούς τίτλους	2.707	549
Λοιπές υποχρεώσεις	844	684
Υποχρεώσεις δραστηριοτήτων προς πώληση	-	1.959
Σύνολο υποχρεώσεων	52.953	52.879
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ		
Μετοχικό κεφάλαιο - κοινές μετοχές	655	655
Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	8.055	8.055
Αποθεματικά και αποτελέσματα εις νέον	(3.721)	(2.556)
Μετοχικό κεφάλαιο - προνομιούχες μετοχές	-	950
Προνομιούχοι τίτλοι	42	43
Δικαιώματα τρίτων	0	3
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	5.031	7.150
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων και υποχρεώσεων	57.984	60.029

Η πλήρης Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2018 είναι διαθέσιμη στον επίσημο διαδικτυακό τόπο του Ομίλου, www.eurobank.gr

