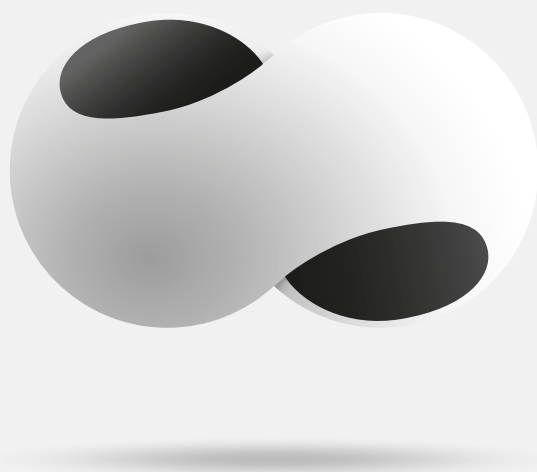




ΕΤΗΣΙΟΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ
& ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ 2019

Δημιουργία νέας εταιρικής οντότητας

της **Τράπεζας Eurobank A.E.**

100% θυγατρικής της Τράπεζας Eurobank Ergasias A.E., η οποία μετονομάστηκε σε **Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών A.E.** (Eurobank Holdings).

30 εκατ.

μοναδικοί επισκέπτες
στο **eurobank.gr**



89,36%

της καταναλωθείσας ηλεκτρικής
ενέργειας προέρχεται
από **Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας**

26,50% μείωση

της συνολικής **κατανάλωσης ενέργειας**
σε σχέση με το έτος βάσης 2014



26%

αύξηση χρήσης
των υπηρεσιών
e-Banking
και **m-Banking**

Υποστήριξη

40 μη κερδοσκοπικών
οργανισμών και ιδρυμάτων

54.950

συνολικές συμμετοχές
σε **εκπαιδευτικά**
προγράμματα στον Όμιλο

Αύξηση

καθαρών κερδών
διεθνών
δραστηριοτήτων
κατά **16,0%** σε
€168 εκατ.

57 χιλ.

αξιολογήσεις πελατών ως προς
το επίπεδο της τραπεζικής τους εμπειρίας

Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία

17 χρόνια, βράβευση
18.586 μαθητών



684

συμμετοχές στο πρόγραμμα
αναγνώρισης και επιβράβευσης
εργαζομένων - **Βραβεία «Στο Επίκεντρο»**

Πάνω από

500 χιλ. χρήστες στο
Eurobank Mobile App





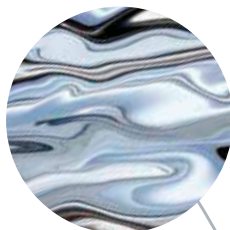
Ενίσχυση καθαρών κερδών
κατά **26,8%** σε ετήσια βάση
σε **€257 εκατ.**

€800 εκατ.

έχουν δεσμευτεί για το έργο
του Ελληνικού.

64,40%

μείωση των συνολικών εκπομπών
αερίων του θερμοκηπίου
σε ισοδύναμα διοξειδίου
του άνθρακα (CO₂e)
σε σχέση με το έτος βάσης 2014



Μείωση
των συνολικών NPEs
κατά **€3,7 δισ.**
έναντι του 2018

1^η τράπεζα στην Ελλάδα που
υιοθετεί τη νέα cloud πλατφόρμα
διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού
«**SAP SuccessFactors**»

egg – enter•grow•go

121 επιχειρηματικές ομάδες

έγιναν επιχειρήσεις,

62 εκ των οποίων με **€3,5 εκατ.** κύκλο εργασιών,

€12 εκατ. η επένδυση της Eurobank

μέχρι σήμερα στο πρόγραμμα

Growth Awards

Οι **3** διαγωνισμοί

έχουν αναδείξει

έως σήμερα

20 από τις

δυναμικότερες

επιχειρήσεις στην

Ελλάδα



Exportgate

Ιδρυτικό μέλος

στο «**Trade Club Alliance**»

που υποστηρίζεται από διεθνείς

τραπεζικούς ομίλους

σε πάνω από

50 χώρες

EuroPhone Banking

2,6 εκατ.

επαφές με πελάτες



1.479 σημεία εξυπηρέτησης
στην Ελλάδα

91,4%

των εργαζομένων στον Όμιλο συμμετείχαν

σε μαθησιακές δράσεις σε **405.768** ανθρωποώρες μάθησης





ΕΤΗΣΙΟΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ
& ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ 2019

Επενδύουμε στη βιώσιμη ανάπτυξη.

Σχεδιάζουμε με συνέπεια δράσεις που αφορούν κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα και αναδεικνύουμε τις αρχές εταιρικής διακυβέρνησης.

Συνδέουμε τις επιχειρηματικές μας αποφάσεις με την περιβαλλοντική βιωσιμότητα, την κοινωνική υπευθυνότητα και την ορθή εταιρική διακυβέρνηση (ESG).



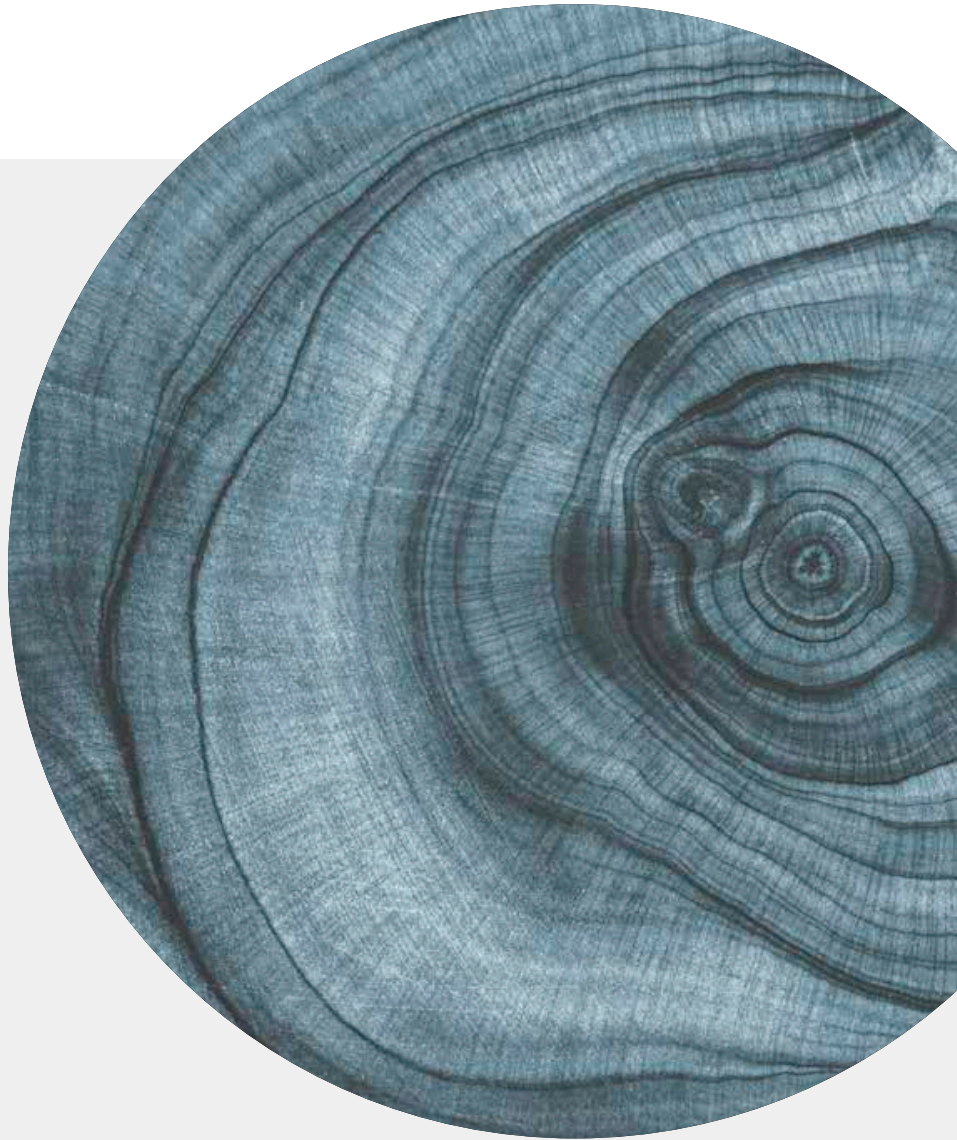


ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ



σελ. 8	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους
σελ. 18	Προφίλ
σελ. 22	Ανασκόπηση Έτους
σελ. 24	Συνοπτικά Μεγέθη Ομίλου
σελ. 26	Οικονομική Επισκόπηση
σελ. 28	Πρόγραμμα Στρατηγικού Ανασχεδιασμού
σελ. 30	Βιώσιμη Ανάπτυξη
σελ. 52	Εταιρική Διακυβέρνηση
σελ. 68	Διαχείριση Κινδύνων
σελ. 88	Δραστηριότητες στην Ελλάδα - Λιανική Τραπεζική - Τραπεζική Επιχειρήσεων & Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου - Διαχείριση Περιουσίας - Wealth Management - Χρηματοστηριακές Εργασίες - Λοιπές Δραστηριότητες - Διαχείριση Προβληματικών Δανείων - Μεγάλες Πρωτοβουλίες & Δράσεις
σελ. 114	Δραστηριότητες στο Εξωτερικό - Βουλγαρία - Σερβία - Κύπρος - Λουξεμβούργο
σελ. 118	Εμπειρία Πελάτη - Εξυπηρέτηση Πελατών - Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές - Ερευνητικά Έργα - Ψηφιακή Εμπειρία Πελάτη - Επικοινωνία & Προβολή
σελ. 138	Κοινωνία
σελ. 148	Άνθρωποι
σελ. 166	Περιβάλλον
σελ. 176	Πληροφορική & Τεχνολογία
σελ. 178	Παραρτήματα - Παράρτημα I - Οικονομικά Στοιχεία Έτους 2019 - Παράρτημα II - Ευρετήριο Περιεχομένων Προτύπων GRI - Παράρτημα III - Πίνακας Προτύπου ISO 26000:2010 - Παράρτημα IV - Πρότυπο Αρχών Υπευθυνότητας AA 1000:2008
σελ. 192	Έκθεση Περιορισμένης Διασφάλισης Ανεξάρτητου Ελεγκτή

ΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥΣ ΕΤΑΙΡΟΥΣ



GRI 102-14

Το 2019 η Eurobank ολοκλήρωσε τη διαχείριση των βασικών προκλήσεων του παρελθόντος στη βάση ενός συνολικού προγράμματος εξυγίανσης του ισολογισμού και αποκατάστασης όλων των θεμελιωδών μεγεθών της Τράπεζας σε επίπεδα συγκρίσιμα με εκείνα των ευρωπαϊκών τραπεζών.

Από το 2016 έως το 2019 ο συνολικός δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας αυξήθηκε σημαντικά, το απόθεμα των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (NPEs) μειώθηκε κατά τα δύο τρίτα, ενώ η ρευστότητα ενισχύθηκε μέσω της αύξησης των καταθέσεων και της διαφοροποίησης των πηγών χρηματοδότησης από τις αγορές. Συγχρόνως, η Τράπεζα εστίασε στην επέκταση των εργασιών, την προσέλκυση νέων πελατών και την αύξηση των χορηγήσεων προς νοικοκυριά και ιδιαίτερα προς επιχειρήσεις, δίνοντας ταυτόχρονα ιδιαίτερο βάρος στη συνέχιση του ψηφιακού της μετασχηματισμού.

Οι παραπάνω επιχειρησιακές προτεραιότητες απέδωσαν καρπούς. Τα αποτελέσματα του 2019 βελτίωσαν τη θέση της τράπεζας, ενίσχυσαν βασικά μεγέθη του ισολογισμού και συνολικά την έφεραν σε καλύτερη θέση για να αντιμετωπίσει το τρέχον έτος τις αναπάντεχες, έκτακτες συνθήκες που εκδηλώθηκαν σε παγκόσμια κλίμακα με την πανδημική κρίση και έπληξαν την οικονομική δραστηριότητα με ένταση και σε έκταση που δεν έχει ιστορικό προηγούμενο.

Η κεφαλαιακή θωράκιση ήταν το συνδυαστικό αποτέλεσμα της οργανικής κερδοφορίας, της έκδοσης ομολογιών Tier II και της συγχώνευσης με τη Grivalia. Ο συνολικός δείκτης κεφαλαίων ενισχύθηκε κατά 390 μονάδες βάσης το διάστημα 2016-2019 φτάνοντας το 19,2% στο τέλος του έτους –ο υψηλότερος στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα– και επέτρεψε στην Τράπεζα να χρηματοδοτήσει την εξυγίανση του ισολογισμού της. Την ίδια 4ετή περίοδο ο δείκτης μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων μειώθηκε κατά 30 ποσοστιαίες μονάδες, από το 46% σε επίπεδα κάτω από το 16%, ενώ ο δείκτης κάλυψης επισφαλειών αυξήθηκε από το 50,6% στο 57%. Η μείωση του αποθέματος των NPEs επετεύχθη με συνδυασμό δράσεων, όπως αναδιαρθρώσεις δανείων, ρευστοποίηση εξασφαλίσεων, πώληση χαρτοφυλακίων και τιτλοποιήσεις μη εξυπηρετούμενων δανείων, με τις τελευταίες να αποτελούν ουσιαστικό μέρος του συνολικού σχεδιασμού. Η Eurobank ήταν η τράπεζα που κινήθηκε πρώτη για την πώληση χαρτοφυλακίων μη εξυπηρετούμενων δανείων, την εκτέλεση του πρώτου ηλεκτρονικού πλειστηριασμού και την τιτλοποίηση NPEs, ενώ είναι και η Τράπεζα που πρώτη κάνει χρήση του προγράμματος «Ηρακλής» για την παροχή προστασίας σε στοιχεία ενεργητικού με την εγγύηση του Ελληνικού Δημοσίου.

Με την ολοκλήρωση όλων των βημάτων που είχαν ανακοινωθεί τον Νοέμβριο του 2018 η Eurobank έγινε η πρώτη ελληνική τράπεζα με δείκτη NPEs συγκρίσιμο με τα ευρωπαϊκά δεδομένα.

Παράλληλα, συνεχίσαμε τις δράσεις άντλησης και διαχείρισης ρευστότητας. Η ρευστότητα του Ομίλου έχει ενισχυθεί σημαντικά σε βάθος 4ετίας, κυρίως μέσα από τη σημαντική αύξηση της καταθετικής μας βάσης. Οι καταθέσεις του Ομίλου αυξήθηκαν κατά €13 δις., από τα οποία €9 δις. αφορούν την ελληνική αγορά. Κατά το α' τρίμηνο του 2019, μέσω ενεργειών της Γενικής Διεύθυνσης Global Markets, πετύχαμε την πλήρη απεξάρτηση της Τράπεζας από τον έκτακτο μηχανισμό παροχής ρευστότητας ELA και αυξήσαμε τον αριθμό των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων στις συναλλαγές ενυπόθηκης χρηματοδότησης, με αποτέλεσμα τη σημαντική μείωση του κόστους και την αύξηση της διασποράς πηγών χρηματοδότησης και αντλούμενης ρευστότητας.

Η άλλη μείζων στρατηγική επιλογή των προηγούμενων ετών, οι διαρκείς επενδύσεις στην ψηφιακή υποδομή της Τράπεζας, αποδείχθηκε επίσης ορθή στις έκτακτες συνθήκες. Οι τεχνολογικές δυνατότητες συνέβαλαν καθοριστικά στην επιτυχή ανταπόκριση της Τράπεζας στο περιβάλλον της αιφνίδιας παύσης της οικονομικής και κοινωνικής δραστηριότητας, τόσο από την πλευρά του ανθρώπινου δυναμικού, με την απρόσκοπτη ενσωμάτωση της τηλεργασίας σε μεγάλη κλίμακα και σε ελάχιστο χρονικό διάστημα, όσο και από την επιχειρηματική πλευρά, με την προσφορά ενός πλήρους φάσματος προϊόντων και υπηρεσιών προς ιδιώτες πελάτες και επιχειρήσεις χωρίς φυσική παρουσία.

Συγχρόνως, η δυνατότητα διατήρησης ενός σημαντικού διεθνούς δικτύου στην ευρύτερη περιφέρεια της Νοτιοανατολικής Ευρώπης συνιστά ισχυρό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την Τράπεζα και στο σκέλος της εξυπηρέτησης των πελατών και από την πλευρά της διασποράς των κινδύνων από εξωγενείς κρίσεις. Με αυτά τα δεδομένα η Eurobank είναι κατάλληλα τοποθετημένη ώστε να υποστηρίξει τους πελάτες της για να αντιμετωπίσουν τις νέες προκλήσεις που δημιούργησε η υγειονομική κρίση αλλά και να πρωταγωνιστήσει στην ανάκαμψη και ανάπτυξη των οικονομιών όλων των χωρών στις οποίες έχουμε δραστηριότητα.

Στρατηγικές Πρωτοβουλίες

Η εφαρμογή του εμπροσθοβαρούς σχεδιασμού για την αντιμετώπιση του αποθέματος NPEs, τα οποία κληροδότησε η μακρά οικονομική κρίση στην Ελλάδα, υπήρξε το έργο αναφοράς για τον οργανισμό σε όλη τη διάρκεια του 2019. Ο σχεδιασμός («Σχέδιο») περιλάμβανε σειρά ενεργειών ιδιαίτερα απαιτητικών, τόσο από την άποψη της συνεργασίας με τους εποπτικούς φορείς όσο και των εσωτερικών διεργασιών στον οργανισμό για την υλοποίησή του. Παρ' όλα αυτά έγινε πράξη, βήμα προς βήμα, ακριβώς όπως είχε αρχικά περιγραφεί.

Μέσα στο 2019 ολοκληρώθηκε η νομική και οικονομική συγχώνευση με την Grivalia ΑΕΕΑΠ. Η συγχώνευση εγκρίθηκε με μεγάλη πλειοψηφία από τις γενικές συνελεύσεις που συγκάλεσαν η Eurobank και η Grivalia, σαφές δείγμα της εμπιστοσύνης των μετόχων και των δύο εταιριών στο σχέδιό μας. Αμέσως μετά προχώρησε το σκέλος του σχεδιασμού που αφορά τις τιτλοποιήσεις χαρτοφυλακίων NPE και τον διαχωρισμό τους από τον ισολογισμό της Τράπεζας. Η τιτλοποίηση με την επωνυμία «Pillar» αφορούσε στεγαστικό χαρτοφυλάκιο ύψους €2 δισ. και υπήρξε η πρώτη της κατηγορίας αυτής στην Ελλάδα. Για την τιτλοποίηση «Pillar» η Eurobank έγινε η πρώτη ελληνική τράπεζα που έλαβε από τον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό (SSM) της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (ΕΚΤ) έγκριση για τη μεταβίβαση εκτός ισολογισμού σημαντικών περιουσιακών στοιχείων (SRT – Significant Risk Transfer). Βάσει σχεδίου η Τράπεζα διακράτησε τις ομολογίες υψηλής διαβάθμισης (senior notes) του «Pillar», ενώ για τις ομολογίες χαμηλότερης διαβάθμισης (mezzanine και junior notes) συμφωνήθηκε η πώλησή τους στην CELIDORIA S.À R.L., νομικό πρόσωπο που έμμεσα ανήκει σε επενδυτικά κεφάλαια τα οποία διαχειρίζεται η Pacific Investment Management Company (PIMCO), ένας από τους μεγαλύτερους διεθνείς διαχειριστές κεφαλαίων.

Για την πρώτη τιτλοποίηση πολλαπλών τύπων απαιτήσεων, το χαρτοφυλάκιο «Cairo», ύψους €7,5 δισ., καταλήξαμε σε μια σύνθετη συμφωνία στρατηγικού χαρακτήρα με τον κορυφαίο όμιλο διαχείρισης δανείων και απαιτήσεων στην Ευρώπη, την ιταλική doValue S.p.A. Η συμφωνία προβλέπει την πώληση στην doValue του 80% της θυγατρικής μας Financial Planning Services (FPS), που είναι αδειοδοτημένη από την Τράπεζα της Ελλάδος και η μεγαλύτερη εταιρία του κλάδου των διαχειριστών (servicers) στην Ελλάδα – με την Τράπεζα να διατηρεί το υπόλοιπο 20%. Στο πλαίσιο αυτό σχεδόν το σύνολο του προσωπικού της Eurobank που ανήκε στον Τομέα Διαχείρισης Προβληματικών Ανοιγμάτων (Troubled Assets Group – TAG) μετακινήθηκε στην FPS, καθώς αυτή αναλαμβάνει και τη διαχείριση του συνόλου των καθυστερούμενων οφειλών προς την Eurobank με μια σχέση συνεργασίας μακράς πνοής. Παράλληλα, συμφωνήθηκε η αγορά από την doValue ποσοστών 20% και 51% αντίστοιχα των ομολογιών mezzanine και junior της τιτλοποίησης «Cairo», ενώ τα senior ομόλογα, όπως και στην περίπτωση του «Pillar», διακρατούνται από την Τράπεζα.

Παράλληλα εξελίσσονταν οι διαδικασίες εταιρικού μετασχηματισμού που αποτελούσαν αναπόσπαστο μέρος του σχεδιασμού και οι οποίες οδήγησαν στη δημιουργία μιας νέας εταιρικής οντότητας, της Τράπεζας Eurobank A.E., 100% θυγατρική της Eurobank Ergasias A.E., η οποία μετονομάστηκε σε Eurobank-Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών A.E. (Eurobank Holdings).

Συνολικά η διαδοχή των βημάτων του ιδιαίτερα απαιτητικού Σχεδίου κατά το 2019 πιστοποίησε τις δυνατότητες του Οργανισμού να συγκροτεί πρωτοποριακές, σύνθετες λύσεις σε επιχειρησιακά σχέδια και να τα εφαρμόζει με επιτυχία. Το Σχέδιο αναγνωρίστηκε ως καινοτόμο, πρωτοποριακό και ως η ενδεδειγμένη επιλογή για τη διαχείριση του αποθέματος NPE στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Αυτό άλλωστε επιβεβαιώθηκε και από το γεγονός ότι το περιεχόμενο του Σχεδίου επικροτήθηκε έμπρακτα με την υιοθέτησή του από ανταγωνιστικούς τραπεζικούς οργανισμούς.

Το Οικονομικό Περιβάλλον

Στη διάρκεια του 2019 το οικονομικό περιβάλλον στην Ελλάδα βελτιώθηκε σημαντικά και η χώρα έκανε σταθερά βήματα στην κατεύθυνση μιας βιώσιμης και διατηρήσιμης τροχιάς ανάπτυξης. Η ελληνική οικονομία, έπειτα από 8 χρόνια βαθιάς ύφεσης, στασιμότητας και τριών προγραμμάτων οικονομικής προσαρμογής (2009-2016), είχε εισέλθει σε φάση ανάκαμψης, έστω και ήπιας, τα 3 τελευταία χρόνια.

Ο πραγματικός ρυθμός μεγέθυνσης, στηριζόμενος στις καθαρές εξαγωγές υπηρεσιών (κυρίως ταξιδιωτικές εισπράξεις) και στην κατανάλωση, παρέμεινε σταθερός στο 1,9% το 2019. Σε σύγκριση με την Ευρωζώνη ήταν υψηλότερος κατά 0,7 ποσοστιαίες μονάδες. Στο μέτωπο της αγοράς εργασίας, το ποσοστό ανεργίας κινήθηκε πτωτικά στο 17,3% του εργατικού δυναμικού το 2019 (μέσος όρος 12 μηνών), μειωμένο κατά -10,2 ποσοστιαίες μονάδες σε σύγκριση με το ιστορικό υψηλό του 27,5% το 2013. Τέλος, ο πληθωρισμός επιβραδύνθηκε στο 0,5%, από 0,8% το 2018, λόγω της μείωσης των συντελεστών ΦΠΑ σε συγκεκριμένες κατηγορίες αγαθών και υπηρεσιών και της πτώσης των τιμών ενέργειας. Σε ό,τι αφορά τα δημοσιονομικά, το πρωτογενές ισοζύγιο το 2019 κατέγραψε πλεόνασμα ύψους 4,4% του ΑΕΠ. Ο λόγος δημόσιου χρέους προς ΑΕΠ το 2019 ήταν στο 176,6%.

Στις αρχές του 2020 οι προοπτικές όλων των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται η Τράπεζα ήταν ιδιαίτερα θετικές. Συγκεκριμένα, οι μεσοπρόθεσμες προοπτικές της ελληνικής οικονομίας ήταν θετικές. Η μείωση του κόστους δανεισμού της ελληνικής κυβέρνησης, οι αναβαθμίσεις από τους διεθνείς οίκους πιστοληπτικής αξιολόγησης, οι προοπτικές για επιτάχυνση του πραγματικού ρυθμού μεγέθυνσης το 2020 (2,4% σύμφωνα με τις χειμερινές προβλέψεις της Ε.Ε.) και η δέσμευση των ασκούντων την οικονομική πολιτική για εφαρμογή μέτρων φιλικών προς τη μεσομακροπρόθεσμη ανάπτυξη, με εστίαση στη μείωση των φόρων και τη βελτίωση του θεσμικού πλαισίου, συνεισέφεραν στη βελτίωση των προσδοκιών. Ο δείκτης οικονομικού κλίματος τον Φεβρουάριο 2020 έλαβε την υψηλότερη τιμή από τον Ιανουάριο 2001. Παρέμεναν βεβαίως σημαντικοί κίνδυνοι αναφορικά με τον μακροπρόθεσμο δυνητικό ρυθμό μεγέθυνσης της οικονομίας. Οι ροές καθαρών επενδύσεων ήταν αρνητικές για 9^ο έτος στη σειρά (σωρευτικές απώλειες πάγιου κεφαλαίου -€84,2 δισ. σε τρέχουσες τιμές) και το εργατικό δυναμικό και ο πληθυσμός κινούνταν πτωτικά.

Ανάλογα θετική ήταν η εικόνα και στις χώρες της ευρύτερης περιοχής στις οποίες έχουμε παρουσία. Η Κύπρος, η Βουλγαρία και η Σερβία σημείωσαν για μια ακόμα χρονιά εξαιρετικές αναπτυξιακές επιδόσεις, σημαντικά άνω του μέσου όρου της Ευρωπαϊκής Ένωσης (3,2%, 3,4%, 4,2% αντίστοιχα) το 2019. Ειδικότερα, η οικονομία της Βουλγαρίας σημείωσε για πέμπτο συνεχόμενο έτος έναν ισχυρό ρυθμό μεγέθυνσης, παράλληλα με σημαντική πρόοδο στις απαιτήσεις για την υποψηφιότητα ένταξής της στον Μηχανισμό Συναλλαγματικών Ισοτιμιών 2 (ERM2). Η Κύπρος, έχοντας ανακάμψει από την προηγούμενη κρίση του 2013, συνέχισε την πορεία ανάκαμψης, με την αναπτυξιακή δυναμική να υποχωρεί προς πιο διατηρήσιμα επίπεδα το 2019. Η οικονομία της Σερβίας, έχοντας αναπτυχθεί κατά 4,4% το 2018, τον ταχύτερο ρυθμό τα τελευταία δέκα χρόνια, επιβραδύνθηκε ελαφρώς στο 4,2% το 2019. Μέχρι και την έναρξη της κρίσης του κορωνοϊού οι

προβλέψεις στο σύνολό τους, τόσο του επίσημου τομέα όσο και του ιδιωτικού, ανέμεναν ότι, παρά τους καθοδικούς κινδύνους του διεθνούς περιβάλλοντος, οι οικονομίες αυτές θα παρέμεναν σε τροχιά σχετικά υψηλών ρυθμών οικονομικής μεγέθυνσης και το 2020, παρά την επιβράδυνση στις περισσότερες περιπτώσεις, υπεραποδίδοντας έναντι της Ευρωζώνης.

Η εκδήλωση του Covid-19 και τα μέτρα αναστολής της εξάπλωσής του σε όλο τον κόσμο μετέβαλαν ριζικά τα δεδομένα για όλες τις χώρες. Το πάγωμα της οικονομικής δραστηριότητας δημιούργησε συνθήκες ισχυρής ύφεσης. Ταυτόχρονα, ωστόσο, τα μέτρα στήριξης των οικονομιών που έλαβαν οι κυβερνήσεις και τα μέτρα ενίσχυσης της ρευστότητας με πρωτοφανούς έκτασης παρεμβάσεις από τις κεντρικές τράπεζες αναμένεται να περιορίσουν τον αντίκτυπο, που σε κάθε περίπτωση θα είναι σημαντικός. Ακριβείς εκτιμήσεις για την τελική επίδραση της πανδημίας στην παγκόσμια και τις τοπικές οικονομίες δεν είναι δυνατή όσο δεν διαμορφώνεται μια σαφής εικόνα για τις υγειονομικές προοπτικές. Σε κάθε περίπτωση οι αποφάσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την παροχή μιας χωρίς προηγούμενο οικονομικής βοήθειας αποτελούν ισχυρό ανάχωμα για την Ελλάδα απέναντι στις αρνητικές επιπτώσεις της πανδημίας, ενώ και οι οικονομίες των υπόλοιπων χωρών στις οποίες έχουμε δραστηριότητα αναμένεται να δεχτούν διαχειρίσιμο πλήγμα.

Βασικά Οικονομικά Μεγέθη

Η Eurobank παρέμεινε κερδοφόρα καθ' όλη τη διάρκεια του 2019, διατηρώντας το θετικό πρόσημο που επιτυγχάνει όλα τα διαδοχικά τρίμηνα από το 2016.

Τα καθαρά κέρδη ενισχύθηκαν το 2019 κατά 26,8% σε ετήσια βάση σε €257 εκατ., κυρίως χάρη στη μείωση των προβλέψεων για επισφαλείς απαιτήσεις κατά 8,3%, ενώ τα οργανικά όσο και τα συνολικά έσοδα παρέμειναν σταθερά. Ιδιαίτερα σημαντική ήταν για μία ακόμα χρονιά η συμβολή των διεθνών δραστηριοτήτων στις οποίες τα καθαρά κέρδη αυξήθηκαν κατά 16,0% σε €168 εκατ.

Εξαιρετικές υπήρξαν οι επιδόσεις στον τομέα των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων. Τα συνολικά NPEs μειώθηκαν κατά €3,7 δισ. έναντι του 2018, με την κάλυψη από τις σωρευτικές προβλέψεις να ενισχύεται κατά 210 μονάδες βάσης σε ετήσια βάση σε 55,3%. Ο σχηματισμός νέων μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (NPE formation) ήταν αρνητικός κατεχοχόν στην Ελλάδα, κατά €858 εκατ., αλλά και στο εξωτερικό. Συνολικά ο δείκτης των NPEs υποχώρησε κατά 7,8 ποσοστιαίες μονάδες και διαμορφώθηκε σε 29,2% στο τέλος του 2019, ενώ pro-forma για την τιτλοποίηση «Cairo» μειώνεται σε 15,9%, ο χαμηλότερος με μεγάλη διαφορά μεταξύ των ελληνικών τραπεζών.

Ο μεσοπρόθεσμος στόχος μας είναι απόδοση επί των ιδίων κεφαλαίων κοντά στο 10%. Ο στόχος αυτός παραμένει, αλλά οι εξαιρετικές συνθήκες που επικρατούν σε όλες τις οικονομίες λόγω του Covid-19 και του lockdown αναμένεται να επηρεάσουν το χρονοδιάγραμμα για την επίτευξή του. Ο συντελεστής ρευστότητας στις αγορές είναι τόσο υψηλός, ώστε ακριβείς προβλέψεις ενέχουν υψηλό βαθμό αβεβαιότητας, καθώς η προσαρμογή της οικονομικής δραστηριότητας και η ταχύτητα της ανάκαμψης εξαρτάται από τις εξελίξεις στο υγειονομικό πεδίο, τη διάρκεια της αναστολής οικονομικών λειτουργιών σε μια σειρά από χώρες και τη συμπεριφορά των καταναλωτών στον απόηχο της πανδημίας.

Επιχειρηματικές Πρωτοβουλίες

Παράλληλα με την εξυγίανση του ισολογισμού η ενίσχυση των εργασιών για την αύξηση των εσόδων της Τράπεζας και τη διασφάλισή τους μακροπρόθεσμα είχε ιδιαίτερα ικανοποιητικά αποτελέσματα.

Εστίασαμε στη χρηματοδότηση αξιόπιστων επιχειρηματικών σχεδίων και την προσέλκυση νέων πελατών, τόσο επιχειρήσεων όσο και ιδιωτών. Αναλάβαμε σειρά επιχειρηματικών πρωτοβουλιών σε σωστό χρόνο και στόχευση, που απέδωσαν καρπούς. Έτσι η θέση της Eurobank ως Τράπεζας της Ανάπτυξης για τους πελάτες της ενισχύθηκε μέσα από τον πρωταγωνιστικό ρόλο που ανέλαβε στα μεγαλύτερα, εμβληματικά έργα, αλλά και μέσω της συνεχούς στήριξης στρατηγικών κλάδων της

ελληνικής οικονομίας και της χρηματοδότησης υγιών επιχειρηματικών σχεδίων ενθαρρύνοντας τις προσπάθειες ανάπτυξης των επιχειρήσεων, τα επενδυτικά προγράμματα και την εξωστρέφειά τους.

Το 2019 αποτέλεσε μία από τις πιο παραγωγικές χρονιές για την τραπεζική επιχειρήσεων. Η Eurobank ανέλαβε κεντρικό ρόλο σε έργα «κλειδιά» για την οικονομία. Μεταξύ άλλων τον συντονισμό και την άντληση κεφαλαίων για το Ελληνικό, την αξιοποίηση των στοιχείων ενεργητικού του ΤΑΙΠΕΔ, όπως το ποσοστό του στον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών, καθώς και πολλές ακόμα σημαντικές συναλλαγές. Για το έργο του Ελληνικού, που έχει εμβληματικό χαρακτήρα και ιδιαίτερη σημασία για την ελληνική οικονομία, έχουμε δεσμεύσει κεφάλαια ύψους περίπου €800 εκατ.

Η πιστωτική επέκταση του υγιούς χαρτοφυλακίου για το 2019 ξεπέρασε το 10%, εκταμιεύοντας €2 δισ. νέα δάνεια σε τομείς όπως η Ναυτιλία, η Βιομηχανία και το Εμπόριο. Ιδιαίτερα στον τουριστικό τομέα επιβεβαιώσαμε τη δέσμευσή μας ως Τράπεζα του ελληνικού τουρισμού, με νέες χρηματοδοτικές συνεργασίες με τους μεγαλύτερους ξενοδοχειακούς ομίλους της χώρας, αλλά και με ειδικά προγράμματα για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις του κλάδου, χώρος στον οποίο ενισχύσαμε ουσιαστικά την παρουσία μας. Παράλληλα συνεχίσαμε τη μακρά στρατηγική σχέση που διατηρούμε με τον ΣΕΤΕ και είχαμε ουσιαστική συνεργασία με τη συνδεδεμένη με τον Σύνδεσμο Marketing Greece, η οποία αναδείχθηκε σε μείζονα πόλο προβολής του ελληνικού τουριστικού προϊόντος σε διεθνή κλίμακα.

Για τη χρηματοδότηση επενδυτικών σχεδίων σε τομείς προτεραιότητας όπως οι ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, η ενίσχυση της ενεργειακής απόδοσης και η αστική ανάπτυξη, υπογράψαμε με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων συμφωνία συμμετοχής στο Ταμείο Υποδομών (Infrastructure Fund of Funds - InfraFoF), που δημιουργήσε το Υπουργείο Ανάπτυξης & Επενδύσεων σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (EIB). Μέσω του Ταμείου Υποδομών και την αξιοποίηση εθνικών και κοινοτικών πόρων αναμένεται να κινητοποιηθούν, σταδιακά, επενδύσεις στην Ελλάδα τουλάχιστον €650 εκατ. Η συνεργασία μας με την EIB είναι πολύπλευρη. Συμμετέχουμε επίσης στο πρόγραμμα ύψους €500 εκατ. για επενδύσεις στην Ελλάδα με στόχο την ενδυνάμωση του ρόλου των γυναικών στις επιχειρήσεις και τη δημιουργία θέσεων απασχόλησης ειδικά για νέους.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε το 2019 στις αυξημένες ανάγκες ρευστότητας των μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Υπογράψαμε συμφωνία με το Εθνικό Ταμείο Επιχειρηματικότητας & Ανάπτυξης (ETEAN A.E.) για τη χορήγηση δανείων με ευνοϊκούς όρους σε πολύ μικρές, μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις μέσω της Δράσης «Επιχειρηματική Χρηματοδότηση - ΤΕΠΙΧ II», η οποία στη συνέχεια επεκτάθηκε και αναδείχθηκε σε έναν από τους βασικούς μοχλούς αντιμετώπισης των συνεπειών της πανδημίας στις αρχές του 2020.

Ειδικά για τις πολύ μικρές επιχειρήσεις, που αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην πρόσβαση σε χρηματοδότηση λόγω μεγέθους, επεκτείναμε τη συνεργασία μας με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (EIF), στο πλαίσιο του προγράμματος της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την απασχόληση και την κοινωνική καινοτομία (EaSI). Επίσης επεκτείναμε τη συνεργασία μας και με την Action Finance Initiative (AFI) για την παροχή μικροπιστώσεων σε νέες και υφιστάμενες μικρές επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες και πέραν των νομών Αττικής και Θεσσαλονίκης, σε οκτώ ακόμα νομούς της Ελλάδας.

Για τις επιχειρήσεις συνεχίστηκε η παροχή σύνθετων προϊόντων και υπηρεσιών με σκοπό τη διαχείριση κινδύνων αγοράς, αντικείμενο στο οποίο η Τράπεζα διακρίθηκε και το 2019 για την τεχνογνωσία και την πελατοκεντρική φιλοσοφία της, ως Best FX Provider in Greece από το περιοδικό «Global Finance». Η εμπειρία των πελατών μας βελτιώθηκε με την εδραίωση της πρωτοποριακής υπηρεσίας v-Banking, η οποία με απόλυτα καινοτόμο τρόπο για την Ελλάδα παρέχει προσωπική εξυπηρέτηση σε πάνω από 8 χιλ. Μικρές και Μεσαίες Επιχειρήσεις, ώστε να

πραγματοποιούν πληθώρα τραπεζικών συναλλαγών χωρίς φυσική παρουσία στα καταστήματά μας, αποκλειστικά με ηλεκτρονικό τρόπο. Ενδεικτικά, ο αριθμός των σχετικών video κλήσεων διπλασιάστηκε, ενώ μέσω v-Banking υλοποιήθηκε το 34% του συνόλου των Business Check up, της επίσης πρωτοπόρας υπηρεσίας που προσφέρει η Τράπεζα σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις-πελάτες.

Στην τραπεζική ιδιωτών το 2019 ήταν έτος-ορόσημο, με μια στρατηγική επιλογή που υπήρξε αμέσως καταλυτική για την κατεύθυνση του τραπεζικού κλάδου στην ελληνική αγορά. Το γ' τρίμηνο του 2019 ανοίξαμε τον δρόμο για την αναζωογόνηση της αγοράς των στεγαστικών δανείων στην Ελλάδα. Για πρώτη φορά ύστερα από μία δεκαετία τουλάχιστον, φέραμε ξανά στο επίκεντρο τη στεγαστική πίστη. Δημιουργήσαμε μια νέα γενιά στεγαστικών προγραμμάτων με δυνατότητα σταθερής δόσης για όλη τη διάρκεια του δανείου και χωρίς κόστος σε περίπτωση πρόωρης, μερικής ή ολικής αποπληρωμής για αγορά, κατασκευή ή επισκευή ακινήτου. Ανοίξαμε έτσι τον δρόμο για την επανεκκίνηση της αγοράς στεγαστικών δανείων, με όρους προσαρμοσμένους απολύτως στις νέες οικονομικές συνθήκες. Είναι χαρακτηριστικό πως ο αριθμός των στεγαστικών δανείων που χορηγήσαμε το τελευταίο τρίμηνο του 2019 ήταν αυξημένος κατά 24% σε σχέση με το αντίστοιχο διάστημα του 2018. Στην πλειονότητά τους οι δανειολήπτες επέλεξαν αυτό τον νέο τύπο δανείου, καθώς το κόστος της αποπληρωμής, χωρίς αυξομειώσεις, μπορεί να είναι απολύτως καθορισμένο από την πρώτη μέρα έως την τελευταία, προτιμώντας το έναντι όλων των άλλων προϊόντων στεγαστικής πίστης που συνεχίζουμε πάντοτε να προσφέρουμε.

Στον τομέα του bankassurance ενισχύσαμε περαιτέρω την παρουσία μας με τον σταθερό στρατηγικό μας εταίρο, την Eurolife FFH. Το 2019 παρουσιάσαμε την πρωτοποριακή δυνατότητα online διαμόρφωσης εξατομικευμένου πακέτου ασφαλιστικής κάλυψης του αυτοκινήτου με απλή, γρήγορη και συγχρόνως ασφαλή διαδικασία και διαφάνεια ως προς το κόστος και άμεση παραλαβή του ασφαλιστηρίου.

Συνολικά στη λιανική τραπεζική το 2019 υπήρξε ένα έτος απόλυτης επιτυχίας των στόχων που είχαμε θέσει, καθώς καταφέραμε να διατηρήσουμε πάνω από το 30% το μερίδιο νέας παραγωγής σε βασικές αγορές και προϊόντα, όπως στεγαστικά δάνεια, δάνεια αυτοκινήτου και αμοιβαία κεφάλαια.

Μια ισχυρή τάση που καταγράφεται διεθνώς στον τομέα των επενδύσεων αφορά την εφαρμογή κοινωνικά και περιβαλλοντικά βιώσιμων κριτηρίων στην επιλογή των τομέων και των επιχειρήσεων που επιλέγονται για τοποθετήσεις. Η πρακτική αυτή έχει ασφαλώς ηθικό και συνειδησιακό πρόσημο, υποστηρίζεται από διεθνείς οργανισμούς όπως ο ΟΗΕ, υπάρχουν όμως και έρευνες, έστω πρώιμες, που δείχνουν ότι έχει και επενδυτική λογική, με θετικές σχετικές αποδόσεις. Η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ έγινε το 2019 η πρώτη εταιρία διαχείρισης κεφαλαίων στην Ελλάδα που εντάχθηκε στην παγκόσμια πρωτοβουλία «PRI Initiative (Principles for Responsible Investment)». Τα μέλη της πρωτοβουλίας (PRI signatories) στο πλαίσιο της στρατηγικής τους εντάσσουν τη διασύνδεση των επενδυτικών τους αποφάσεων με την περιβαλλοντική βιωσιμότητα, την κοινωνική υπευθυνότητα και την εταιρική διακυβέρνηση (ESG - Environment, Society, Governance), με όχημα την εφαρμογή στην πράξη των έξι αρχών του ΟΗΕ για μια υπεύθυνη επενδυτική στρατηγική. Η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ διατήρησε την ηγετική της θέση στον χώρο της διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων και θεσμικών χαρτοφυλακίων στην Ελλάδα, καταλαμβάνοντας και πάλι την 1^η θέση στην κατάταξη των εταιριών διαχείρισης με βάση το ενεργητικό, ύψους €2,27 δισ.

Η Eurobank και η Eurobank Κύπρου διακρίθηκαν για μία ακόμα χρονιά ως οι καλύτερες τράπεζες Private Banking για το 2020 στην Ελλάδα και την Κύπρο από το διεθνούς κύρους περιοδικό «Global Finance» για 15^η χρονιά και για 7^η χρονιά αντίστοιχα.

Digital

Το μέλλον της τραπεζικής σε όλο τον κόσμο είναι ψηφιακό. Συνεκτιμώντας την εμπειρία που αντλούμε από τους πελάτες μας και τις διεθνείς τάσεις στον τραπεζικό κλάδο, προχωρούμε σε νέες ιεραρχήσεις των προτεραιοτήτων και των επιλογών μας. Η τραπεζική, από την πλευρά των ιδιωτών αλλά και από εκείνη των επιχειρήσεων, αποκτά έναν διαφορετικό χαρακτήρα, που θα προσδιορίσει τη μελλοντική της εικόνα παράλληλα με τη ραγδαία αύξηση της επιρροής της ψηφιακής τεχνολογίας. Έχουμε έτσι καταλήξει ότι η τράπεζα του μέλλοντος –και η Eurobank στο μέλλον– θα εξακολουθήσει να παρέχει στα νοικοκυριά και τις επιχειρήσεις τα παραδοσιακά τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες, αλλά ταυτόχρονα θα αποκτήσει έναν περισσότερο συμβουλευτικό χαρακτήρα, που θα αντιμετωπίζει ολιστικά τις ανάγκες τους, εξυπηρετώντας τις με την αξιοποίηση της τεχνητής νοημοσύνης και των ψηφιακών μέσων. Σε αυτή τη βάση το 2019 αναλήφθηκε σειρά πρωτοβουλιών, με σημαντικότερες την ίδρυση του ψηφιακού καναλιού γνώσης για επαγγελματίες και επιχειρήσεις Digital Academy for Business, τη στήριξη του εκσυγχρονισμού, της βιωσιμότητας και της βελτίωσης των πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης της ελληνικής οικογενειακής επιχείρησης μέσω του προγράμματος Family Business αλλά και τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη νέων, σύγχρονων, καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών, φέρνοντας στην ελληνική αγορά λύσεις συμβατές με τη νέα πραγματικότητα που δημιουργεί το Open Banking. Η Eurobank είναι η πρώτη ελληνική τράπεζα που υπέγραψε συμφωνία συμμετοχής στη διεθνή πρωτοβουλία της J.P. Morgan, Interbank Information Network (IIN®).

Παράλληλα συμμετέχουμε ήδη σε παγκόσμια τεχνολογικά οικοσυστήματα όπως το Trade Club Alliance (TCA) και το We.Trade, που παρέχουν στις ελληνικές επιχειρήσεις μοναδικές δυνατότητες πρόσβασης σε διεθνή εμπορικά δίκτυα, με το κύρος και τη συνεργασία κορυφαίων διεθνών εταιρών, όπως μεταξύ πολλών άλλων η στρατηγική συνεργασία μας με την Banco Santander για το Trade Club Alliance. Το TCA είναι ένα μοναδικό τραπεζικό δίκτυο παγκόσμιας εμβέλειας που επιδιώκει να καταστήσει το διεθνές εμπόριο καλύτερο και απλούστερο. Τα μέλη του, με την ένταξή τους στην πλατφόρμα, έχουν τη δυνατότητα άμεσης και αξιόπιστης πληροφόρησης για τις αγορές σε περισσότερες από 180 χώρες, συμπεριλαμβανομένων μακροοικονομικών αναλύσεων, των τάσεων στην αγορά, των απαιτήσεων μεταφοράς εμπορευμάτων κ.ά. και αποκτούν έτσι, ανεξαρτήτως μεγέθους, μοναδικά πλεονεκτήματα που θα ήταν αδύνατο να έχουν ακόμα και μεγάλες επιχειρήσεις για να βρουν τη θέση τους στο ανταγωνιστικό διεθνές εμπόριο.

Η τάση παροχής προϊόντων και υπηρεσιών στο σύνολο της πελατειακής βάσης μέσα από εναλλακτικά ηλεκτρονικά δίκτυα επιταχύνθηκε ραγδαία με την εμπειρία του lockdown και της ανάγκης μετάβασης σε ένα διαφορετικό μοντέλο εξυπηρέτησης των πελατών μέσα σε ελάχιστο χρόνο, στις αρχές του 2020. Κι αυτό, ενώ παράλληλα ο ίδιος ο Οργανισμός χρειάστηκε να μεταβεί σε ένα μοντέλο εσωτερικής λειτουργίας βασισμένο στην τηλεργασία για τα τρία τέταρτα του προσωπικού και επομένως έντονα συναρτημένο από τις ψηφιακές υποδομές που αυτό προϋποθέτει. Η κρίση του κορωνοϊού και οι ανάγκες που προέκυψαν υπήρξαν η απόλυτη επιβεβαίωση της στρατηγικής που είχε ακολουθήσει η Τράπεζα με συνέπεια, παρά τους αντικειμενικούς περιορισμούς, διατηρώντας σταθερά κάθε χρόνο υψηλές επενδύσεις στις ψηφιακές και τεχνολογικές υποδομές. Και το 2019 μείναμε πιστοί σε αυτή την αρχή ως βάση του μετασχηματισμού της Τράπεζας, συνεχίζοντας και επιταχύνοντας το επενδυτικό πρόγραμμα. Στη διάρκεια του έτους δώσαμε στους πελάτες μας νέες ψηφιακές δυνατότητες βασισμένες στην πλατφόρμα omni-channel, που στηρίζεται αποκλειστικά στην τεχνολογία cloud. Οι πελάτες, ιδιώτες και επιχειρήσεις, απέκτησαν πρόσβαση σε νέες υπηρεσίες στο e-Banking και το mobile app. Ανάμεσα σε πολλά άλλα δόθηκε η δυνατότητα για ενοποίηση λογαριασμών (account aggregation), για αίτηση παροχής πιστωτικής κάρτας online, για ηλεκτρονική υπογραφή εγγράφων καθώς και για υποβολή εγγράφων διαδικτυακά. Μέσα στο δωδεκάμηνο η ιστοσελίδα της Τράπεζας, το eurobank.gr, πλησίασε τα 30 εκατ. μοναδικούς επισκέπτες.

Μια νέα πλατφόρμα ψηφιακών πωλήσεων ενεργοποιήθηκε και πολλά προϊόντα προσφέρονται τώρα αποκλειστικά online, όπως καταθέσεις, πιστωτικές κάρτες και ασφαλιστικά προϊόντα. Επεκτείνουμε το ψηφιακό μας οικοσύστημα με νέα APIs και το Eurobank API Portal σε εφαρμογή του Open Banking και της ευρωπαϊκής οδηγίας PSD2.

Η νέα ενοποιημένη πλατφόρμα (omnichannel) είχε από την ημέρα που εγκαινιάστηκε εξαιρετική αποδοχή. Μέσα στο 2019 περισσότεροι από ένα εκατομμύριο πελάτες έγιναν χρήστες, μια αύξηση κατά 26% σε ετήσια βάση. Διενεργήθηκαν 41 εκατ. συναλλαγές, αξίας €72,4 δισ. Οι χρήστες του Mobile App ξεπέρασαν το μισό εκατομμύριο – πάνω από 50% του συνόλου των ενεργών χρηστών ψηφιακών τραπεζικών υπηρεσιών. Οι ψηφιακές συναλλαγές άγγιξαν το 42% του συνόλου και το 80% των πληρωμών και χρηματικών μεταφορών. Οι πελάτες μας αναγνωρίζουν και υποστηρίζουν την ψηφιακή μετάβαση και για τη συνεισφορά της στην ενεργειακή αποτελεσματικότητα: σχεδόν ένα εκατομμύριο πελάτες έλαβαν e-statements για λογαριασμούς και συναλλαγές τους μέσα στο 2019.

Η ψηφιοποίηση διευκολύνει την επίτευξη μιας ακόμα προτεραιότητας που έχουμε θέσει, τη συμμόρφωση με όλους τους κανονιστικούς κανόνες σε απόλυτο βαθμό. Η νέα πλατφόρμα που ενεργοποιήσαμε για τη διαχείριση των πληροφοριών Anti-money laundering (AML Management) αποτελεί ισχυρό όπλο στην καταπολέμηση της απάτης και του ξεπλύματος χρήματος.

Ιδιαίτερης αναφοράς χρήζει ο εκσυγχρονισμός της βασικής τραπεζικής πλατφόρμας που χρησιμοποιεί η Τράπεζα, με τις κορυφαίες διαθέσιμες επιλογές εξοπλισμού και προγραμμάτων υποστήριξης. Η διαδικασία ριζικής αναβάθμισης έχει ξεκινήσει από τις θυγατρικές μας στην Κύπρο και το Λουξεμβούργο και διατηρούμε τη δυνατότητα να επεκτείνουμε τις νέες υποδομές σε όλο τον Όμιλο. Πολλές από τις υπηρεσίες που παρέχουμε στηρίζονται αποκλειστικά σε συστήματα αυτοματισμού, με αποτέλεσμα καλύτερη πελατειακή εμπειρία και ταυτόχρονα απλοποιημένες διαδικασίες με χαμηλότερο κόστος. Έχουμε θέσει ως στόχο να γίνουμε μια τράπεζα που θα βασίζεται στην αξιοποίηση των ψηφιακών δεδομένων. Συνεχίσουμε, επομένως, και τις επενδύσεις στην πλατφόρμα δεδομένων, αξιοποιώντας την τεχνητή νοημοσύνη και προηγμένα αναλυτικά στοιχεία για πολλές λειτουργίες, όπως οι πωλήσεις, το μάρκετινγκ, η εκτίμηση κινδύνου, τα προβληματικά χαρτοφυλάκια κ.ά. Σημαντικό μέρος της επένδυσης κατευθύνθηκε σε συστήματα ασφάλειας των δεδομένων και των υπολογιστικών συστημάτων, διασφαλίζοντας ότι θα συνεχίζουμε να παρέχουμε ασφαλείς δικτυακές υπηρεσίες στο υψηλότερο δυνατό επίπεδο.

Με αφετηρία τις επιδόσεις του 2019 και την εμπειρία των πρώτων μηνών του 2020 συνεχίζουμε και αυξάνουμε στον μέγιστο δυνατό βαθμό την επένδυση της τράπεζας σε ανθρώπινο δυναμικό, τεχνολογικό εξοπλισμό και υποδομές για την επιτάχυνση της ολοκλήρωσης του εκσυγχρονισμού μέσω της ψηφιοποίησης των εργασιών. Βασίζομαστε στις πιο προηγμένες διαθέσιμες τεχνολογικές λύσεις για να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας με τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών εξυπηρέτησης των πελατών (customer journeys), που επιτυγχάνεται ταυτόχρονα με αποτελεσματική διαχείριση του κόστους εργασιών.

Η Eurobank ως η κορυφαία ψηφιακή τράπεζα στην Ελλάδα και τη Νοτιοανατολική Ευρώπη, όχι στο απώτερο μέλλον αλλά σε ορατό χρονικό ορίζοντα και μάλιστα το συντομότερο δυνατό αποτελεί κεντρική στρατηγική μας επιλογή.

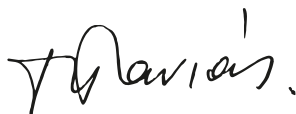
Με βάση όλα τα παραπάνω δεν είναι τυχαίο ότι οι προσπάθειες και το αποτέλεσμά τους έτυχαν διεθνούς αναγνώρισης. Η Eurobank αναδείχθηκε «Καλύτερη Τράπεζα στην Ελλάδα» στο πλαίσιο των βραβείων «Awards for Excellence 2019» του διεθνούς φήμης περιοδικού «Euromoney», ως αποτέλεσμα αξιολόγησης των συνολικών επιδόσεων και της ανάπτυξής της.

Συνολικά είμαστε ιδιαίτερα ικανοποιημένοι για την υλοποίηση του σχεδίου μετασχηματισμού το 2019, που μας φέρνει σε πολύ καλύτερη θέση για να αντιμετωπίσουμε τις νέες και απροσδόκτες προκλήσεις που ανέκυψαν. Η κερδοφορία και η ανάπτυξη των εργασιών εξακολουθούν να αποτελούν τις βασικές μας προτεραιότητες στο εξής. Σε βραχυπρόθεσμο ορίζοντα ωστόσο, για το 2020 και για το διάστημα που θα απαιτηθεί, εστιάζουμε στη στήριξη των πελατών μας, τόσο στην Ελλάδα όσο και στις άλλες χώρες, ώστε οι κοινωνίες και οι οικονομίες που υπηρετούμε να υποστούν τις ελάχιστες δυνατές επιπτώσεις από μια άνευ προηγουμένου διαταραχή της οικονομικής και κοινωνικής ζωής λόγω του Covid-19.

Η νέα δοκιμασία βρίσκει το διεθνές τραπεζικό σύστημα με ενισχυμένους μηχανισμούς προστασίας με βάση την εμπειρία της χρηματοοικονομικής κρίσης που προηγήθηκε. Αυτό ισχύει εξίσου για την Ελλάδα και τη γεωγραφική της περιφέρεια. Η ελληνική οικονομία έχει σταθεροποιηθεί και το τραπεζικό σύστημα ενισχύθηκε ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια. Με δεδομένη τη συνεργασία της διεθνούς κοινότητας σε πρωτοφανή κλίμακα στην ιατρική έρευνα και την επιστράτευση όλων των διαθέσιμων και παραπάνω εργαλείων οικονομικής πολιτικής από τις κεντρικές τράπεζες όλου του κόσμου, συμπεριλαμβανομένης της ΕΚΤ, οι πιθανότητες είναι πως η αρνητική επίδραση θα έχει προσωρινό χαρακτήρα.

Η Eurobank υποστήριξε από την πρώτη στιγμή και θα συνεχίσει να υποστηρίζει τους πελάτες της, επιχειρήσεις και νοικοκυριά, που θα υποστούν επιπτώσεις λόγω της κρίσης του κορωνοϊού. Με τη σταδιακή αποκατάσταση της οικονομικής δραστηριότητας ύστερα από ένα γενικό πάγωμα, είναι εύλογο να αναμένονται ταχείς ρυθμοί ανάκαμψης, τουλάχιστον σε πρώτη φάση. Σε ένα τέτοιο περιβάλλον η Eurobank βρίσκεται σε ισχυρή θέση ώστε να αξιοποιήσει όλες τις ευκαιρίες και τις δυνατότητες που θα γεννηθούν.

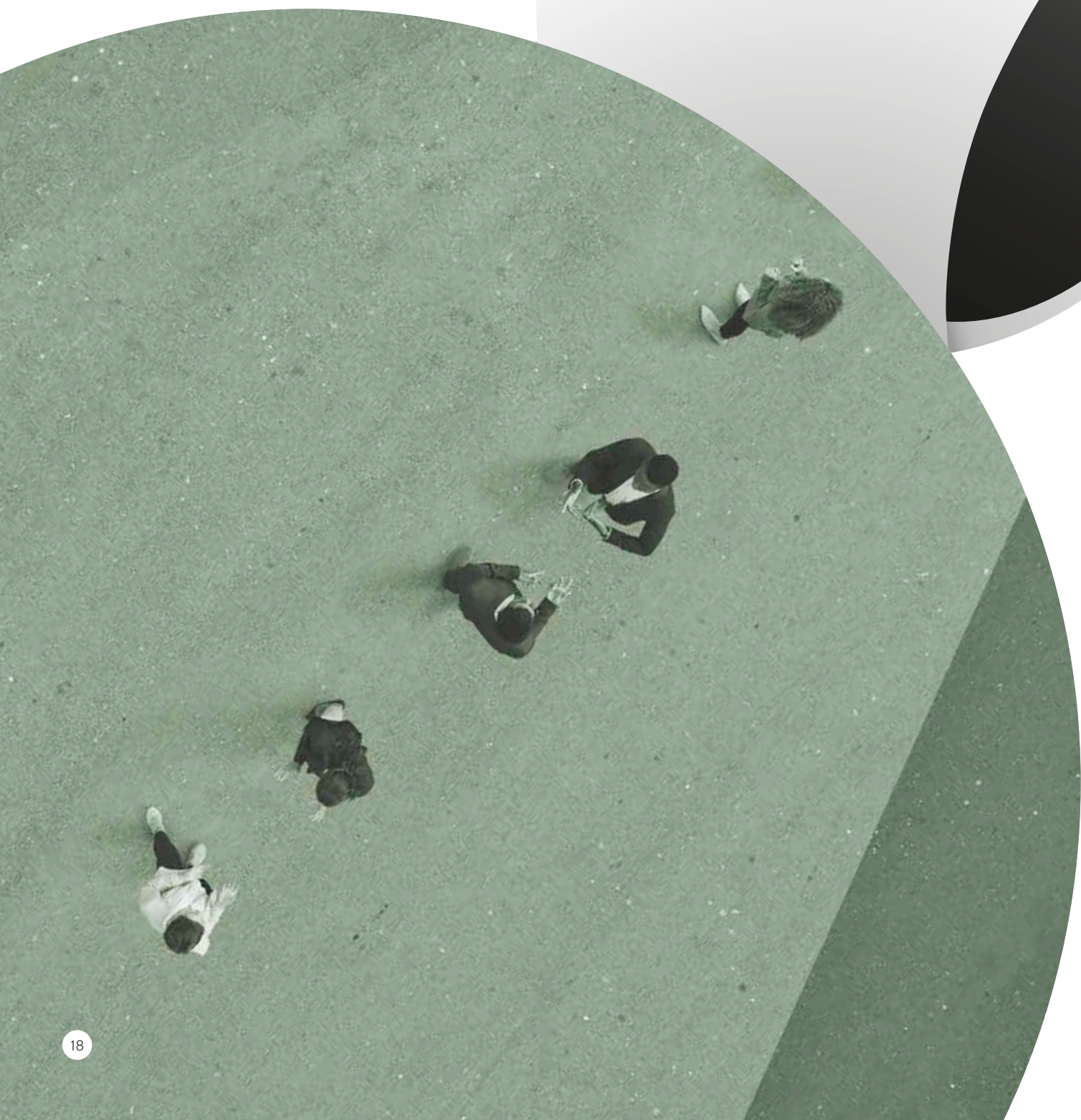
Το όραμά μας παραμένει αναλλοίωτο. Να οικοδομήσουμε την πιο σύγχρονη, καινοτόμα και αποτελεσματική τράπεζα της ψηφιακής εποχής στην Ελλάδα και την ευρύτερη περιοχή, προσφέροντας κορυφαία εξυπηρέτηση στους πελάτες μας, στηρίζοντας νοικοκυριά και επιχειρήσεις που μας εμπιστεύονται και δημιουργώντας αξία ταυτόχρονα για τους μετόχους μας και τις χώρες, κοινωνίες και κοινότητες που υπηρετούμε.



Γεώργιος Π. Ζανιάς
Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου



Φωκίων Χ. Καραβίας
Διευθύνων Σύμβουλος



GRI 102-2**GRI 102-4****GRI 102-6****GRI 102-7**

Ο Όμιλος είναι ένας δυναμικός χρηματοοικονομικός οργανισμός με παρουσία σε έξι χώρες, σύνολο ενεργητικού €64,8 δισ. και ανθρώπινο δυναμικό 13.456 εργαζόμενους. Ξεκίνησε τη διαδρομή του το 1990 και έπειτα από μια δυναμική πορεία ανάπτυξης και εξαγορών πρωτοστατεί τα τελευταία χρόνια στις εξελίξεις και στη διαμόρφωση του τραπεζικού περιβάλλοντος.

Με συνολικό δίκτυο 674 σημείων εξυπηρέτησης στην Ελλάδα και το εξωτερικό, ο Όμιλος παρέχει ένα ολοκληρωμένο φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών σε ιδιώτες και επιχειρήσεις με βάση την κάτωθι κατηγοριοποίηση:

- Ιδιώτες
- Personal Banking
- Wealth Management
- Corporate & Investment Banking

Στην Ελλάδα, η Eurobank δραστηριοποιείται με ευρύ δίκτυο λιανικής, εξειδικευμένα κέντρα εξυπηρέτησης επιχειρήσεων, δίκτυο private banking και βραβευμένα ηλεκτρονικά κανάλια. Η φιλοσοφία της Eurobank εστιάζει στην παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας στους πελάτες της, δίνοντας έμφαση στις εξειδικευμένες και διαφορετικές ανάγκες τους.

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

Βασικά Μεγέθη Ομίλου		€δισ.
Δάνεια (προ προβλέψεων)		44,4
Καταθέσεις		44,8
Σύνολο Ενεργητικού		64,8
Ίδια κεφάλαια		6,7
Δίκτυο Εξυπηρέτησης Πελατών		674
Ελλάδα		373
Εξωτερικό		301
<i>Ημερομηνία στοιχείων: 31 Δεκεμβρίου 2019</i>		
Μετοχική Σύνθεση		%
Θεσμικοί & Ιδιώτες Μέτοχοι		98,6
Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας		1,4
<i>Ημερομηνία στοιχείων: 23 Μαΐου 2019</i>		

GRI 201-1



Άμεση Οικονομική Αξία που παράγεται και διανέμεται 2019 (σε Εκατ.)

Άμεση Οικονομική Αξία που παράγεται	€1.650
Έσοδα	€2.179
Προβλέψεις για πιστωτικούς κινδύνους από δάνεια και απαιτήσεις πελατών	€529
Οικονομική Αξία που διανέμεται	
Λειτουργικά κόστη	€294
εκ των οποίων:	
Χορηγίες	€3
Εισφορές στα ταμεία εξυγίανσης και εγγύησης των καταθέσεων	€52
Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων (αμοιβές και έξοδα προσωπικού)	€360
εκ των οποίων:	
Μισθοί, ημερομίσθια και έκτακτες αμοιβές	€250
Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης	€63
Ιατρικές, Συνταξιοδοτικές και Λοιπές Παροχές	€47
Κόστος προγραμμάτων εθελούσιας εξόδου και λοιπές σχετικές δαπάνες	€59
Λοιπές δαπάνες αναδιάρθρωσης	€10
Τόκοι έξοδα και προμήθειες έξοδα	€805
Λοιπές ζημιές απομείωσης και προβλέψεις	€41
Πληρωμές προς την κυβέρνηση	€16
Φόρος μισθωτών υπηρεσιών & αλληλεγγύης	€54
Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης	€63
Οικονομική Αξία που διανέμεται	€1.569
Μη διανεμηθείσα Οικονομική Αξία	€81
Μη διανεμηθείσα Οικονομική Αξία συμπεριλαμβανομένου ΦΜΥ	€27

Ημερομηνία στοιχείων Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε.: 31 Δεκεμβρίου 2019

Αναλυτικές πληροφορίες μπορείτε να δείτε στα Οικονομικά Αποτελέσματα 2019 <https://www.eurobankholdings.gr/el/enimerosi-ependuton/oikonomikes-katastaseis-pages/financial-year-2019> και στις Ενοποιημένες Οικονομικές Καταστάσεις <https://www.eurobankholdings.gr/-/media/holding/omilos/enimerosi-ependuton/enimerosi-metoxon-eurobank/oikonomika-apotelesmata-part-01/2020/fy-2019/enopoiimenes-oikonomikes-katastaseis-2019.pdf>

GRI 102- 16

Πέρα από την επιχειρηματική του δραστηριότητα ο Όμιλος αναπτύσσει δράσεις κοινωνικής υπευθυνότητας ανταποκρινόμενος στις ανάγκες των κοινωνιών στις οποίες δραστηριοποιείται.

Στο πλαίσιο αυτό υλοποιεί ενέργειες και πρωτοβουλίες που στηρίζουν τους τομείς της Παιδείας, της Κοινωνίας, του Πολιτισμού, της Καινοτομίας και της Νεανικής Επιχειρηματικότητας, σε συνεργασία με αναγνωρισμένους φορείς και οργανώσεις, ενώ παράλληλα δραστηριοποιείται έντονα σε θέματα προστασίας του Περιβάλλοντος, τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο.

Αξίες συνδεδεμένες με την ταυτότητα της Eurobank

Εμπιστοσύνη

Αξία έχει να σας κοιτάζουμε στα μάτια.
Ενεργούμε με επαγγελματισμό και αξιοπιστία απέναντι στους πελάτες, στους συνεργάτες και τους συναδέλφους μας.

Κατανόηση

Αξία έχει να μπαίνουμε στη θέση του άλλου.
Ακούμε προσεκτικά και κατανοούμε τις ανάγκες των πελατών μας, λειτουργώντας προς όφελός τους.

Δυναμισμός

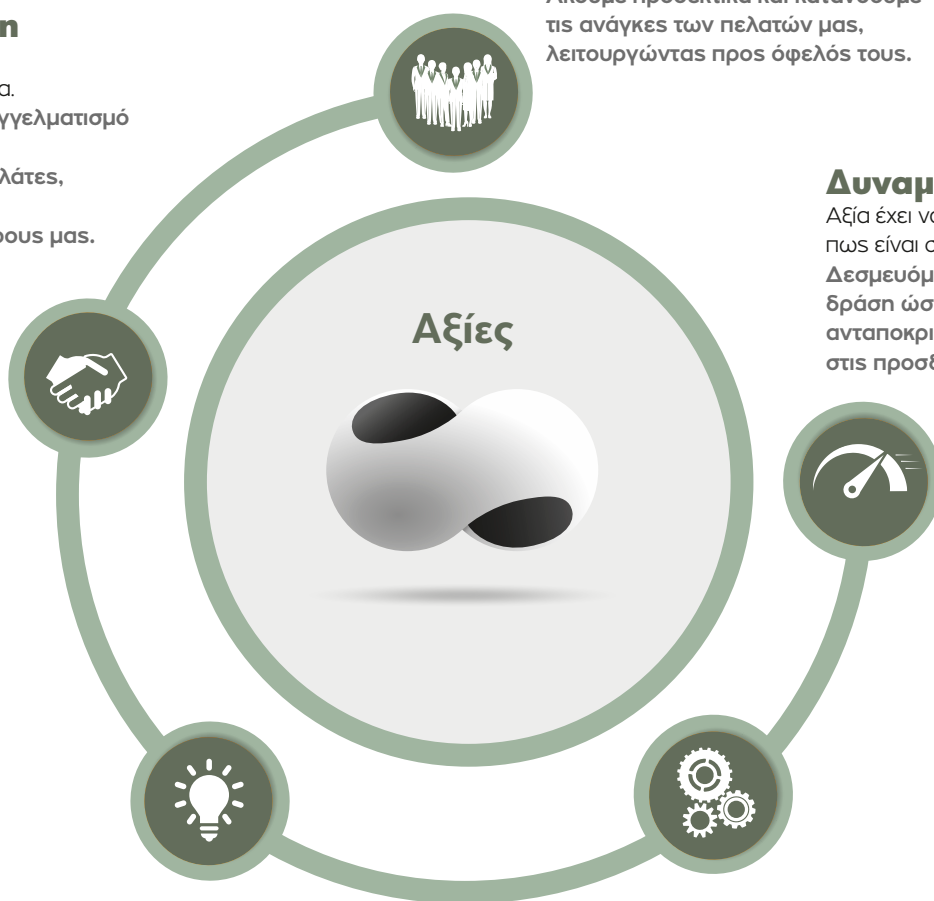
Αξία έχει να πιστεύουμε πως είναι στο χέρι μας..
Δεσμευόμαστε για συνεχή δράση ώστε να ανταποκρινόμαστε στις προσδοκίες τους.

Καινοτομία

Αξία έχει να χτίζουμε το καινούργιο.
Επιδιώκουμε τη συνεχή εξέλιξη σε μια κοινωνία που αλλάζει.

Συνεργασία

Αξία έχει να στηρίζουμε τους συναδέλφους μας.
Είμαστε ομάδα και αφοσιωνόμαστε στην κοινή προσπάθεια.



ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΕΤΟΥΣ



- Παρουσίαση νέου, αναβαθμισμένου πλαισίου λειτουργίας του egg – enter•grow•go.

- Βραβεία Ανάπτυξης & Επιχειρηματικότητας «Growth Awards» 2019.

- **Ολοκλήρωση της συγχώνευσης με τη Grivalia, με την οποία ενισχύθηκαν τα κεφάλαια της Τράπεζας.**

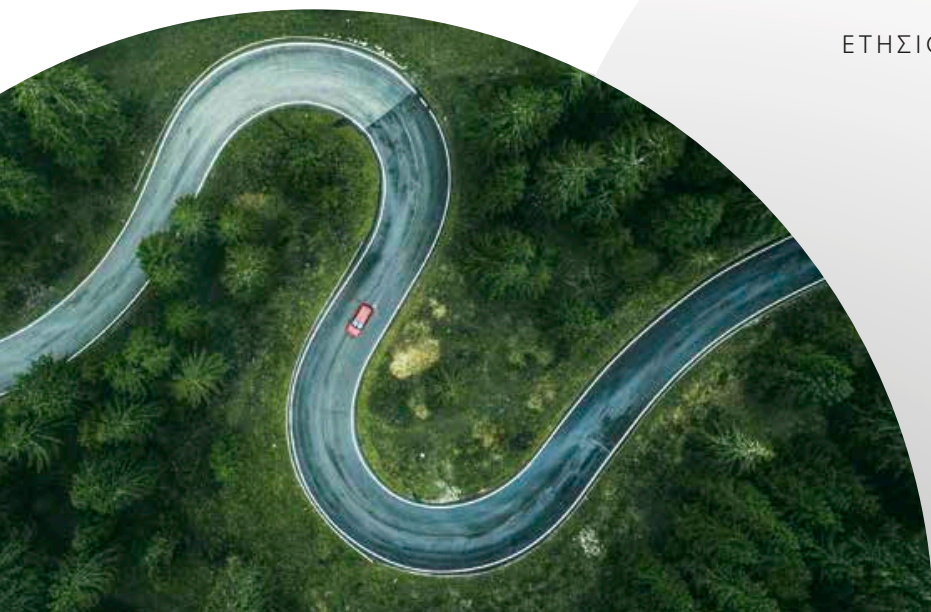
- Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία: Τιμητική βράβευση για τους Πρώτους εκ των Πρώτων.

- Συμμετοχή της Eurobank στο νέο πρόγραμμα της ΕΤΕπ ύψους €500 εκατ. για επιχειρηματικές επενδύσεις στην Ελλάδα που στηρίζουν τους νέους και τις γυναίκες.

- Συμφωνία Eurobank - Ε.Τ.Ε.ΑΝ. για χρηματοδότηση μικρομεσαίων επιχειρήσεων.

- Ολοκλήρωση της εξαγοράς της Piraeus Bank Bulgaria.

- **Η Eurobank συνάπτει δεσμευτική συμφωνία για το project Pillar (mezzanine και junior notes από την τιτλοποίηση χαρτοφυλακίου μη εξυπηρετούμενων στεγαστικών δανείων) με την PIMCO.**



- Η Eurobank είναι η πρώτη ελληνική τράπεζα που υπέγραψε συμφωνία συμμετοχής στη διεθνή πρωτοβουλία της J.P. Morgan, Interbank Information Network (IIN®).
- **Ολοκληρώνεται η πώληση mezzanine και junior notes από την τιτλοποίηση χαρτοφυλακίου μη εξυπηρετούμενων στεγαστικών δανείων (project Pillar).**
- Η Eurobank υπέγραψε τις παγκόσμιες Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής (PRB).
- Επεκτείνεται γεωγραφικά η συνεργασία Eurobank - AFI για την παροχή μικροπιστώσεων στο πλαίσιο του προγράμματος EaSI.
- Η Eurobank, ως μεγάλος χορηγός, στηρίζει τη συμμετοχή της Εθνικής Ομάδας Μπάσκετ Ανδρών στο Παγκόσμιο Κύπελλο 2019 που πραγματοποιήθηκε στην Κίνα.
- Επίσημη έναρξη του Trade Club Alliance (TCA), της πρώτης παγκόσμιας ψηφιακής πλατφόρμας που θα βοηθήσει τις επιχειρήσεις να ενισχύσουν τη δραστηριότητά τους στο διεθνές εμπόριο.
- Η Eurobank «Καλύτερη Τράπεζα στην Ελλάδα» για το 2019 από το Euromoney στο πλαίσιο των βραβείων Awards for Excellence.
- Η Eurobank προσφέρει τη νέα, online υπηρεσία «Account Aggregation».
- **Δεσμευτική συμφωνία πώλησης mezzanine και junior notes από την τιτλοποίηση μεικτού χαρτοφυλακίου NPEs (project Cairo) και 80% του μετοχικού κεφαλαίου της FPS, με την doValue.**

ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΟΜΙΛΟΥ

Βασικά' Οικονομικά Μεγέθη	2019	2018	Μεταβολή
Καθαρά Έσοδα από Τόκους	€1.377 εκατ.	€1.416 εκατ.	(2,7%)
Καθαρά Έσοδα Προμηθειών	€354 εκατ.	€311 εκατ.	13,6%
Λειτουργικά Έσοδα	€1.844 εκατ.	€1.832 εκατ.	0,6%
Λειτουργικά Έξοδα	€901 εκατ.	€874 εκατ.	3,1%
Οργανικά Κέρδη προ Προβλέψεων	€830 εκατ.	€853 εκατ.	(2,7%)
Κέρδη προ Προβλέψεων	€943 εκατ.	€958 εκατ.	(1,6%)
Προβλέψεις για Πιστωτικούς Κινδύνους	€624 εκατ.	€680 εκατ.	(8,3%)
Προσαρμοσμένα Καθαρά Κέρδη	€257 εκατ.	€202 εκατ.	26,8%
Καθαρά Κέρδη μετά φόρων	€127 εκατ.	€93 εκατ.	36,2%

¹ Τα συγκριτικά στοιχεία έχουν αναμορφωθεί λόγω αλλαγής της λογιστικής πολιτικής για τις επενδύσεις σε ακίνητα.



Στοιχεία Ισολογισμού	2019	2018
Καταναλωτικά Δάνεια	€3.836 ΕΚΑΤ.	€3.987 ΕΚΑΤ.
Στεγαστικά Δάνεια	€13.974 ΕΚΑΤ.	€16.253 ΕΚΑΤ.
Δάνεια προς Μικρές Επιχειρήσεις	€6.480 ΕΚΑΤ.	€6.420 ΕΚΑΤ.
Δάνεια προς Μεσαίες & Μεγάλες Επιχειρήσεις	€19.034 ΕΚΑΤ.	€18.290 ΕΚΑΤ.
Ομόλογα Υψηλής Διαβάθμισης	€1.062 ΕΚΑΤ.	-
Σύνολο Χορηγήσεων (προ προβλέψεων)	€44.464 ΕΚΑΤ.	€45.032 ΕΚΑΤ.
Σύνολο Καταθέσεων	€44.841 ΕΚΑΤ.	€39.083 ΕΚΑΤ.
Σύνολο Ενεργητικού	€64.761 ΕΚΑΤ.	€57.997 ΕΚΑΤ.
Χρηματοοικονομικοί Δείκτες	2019	2018
Καθαρό Περιθώριο Επιτοκίου	2,24%	2,47%
Δείκτης Κόστους προς Έσοδα	48,9%	47,7%
Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα (NPEs)	29,2%	37,0%
Σωρευτικές προβλέψεις προς μη εξυπηρετούμενα ανοίγματα	55,3%	53,2%
Προβλέψεις προς Δάνεια (Κόστος Κινδύνου)	1,70%	1,89%
Κεφάλαια Κοινών Μετοχών Κατηγορίας Ι (CET1)	16,7%	14,2%
Συνολική Κεφαλαιακή Επάρκεια (CAD)	19,2%	16,7%

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

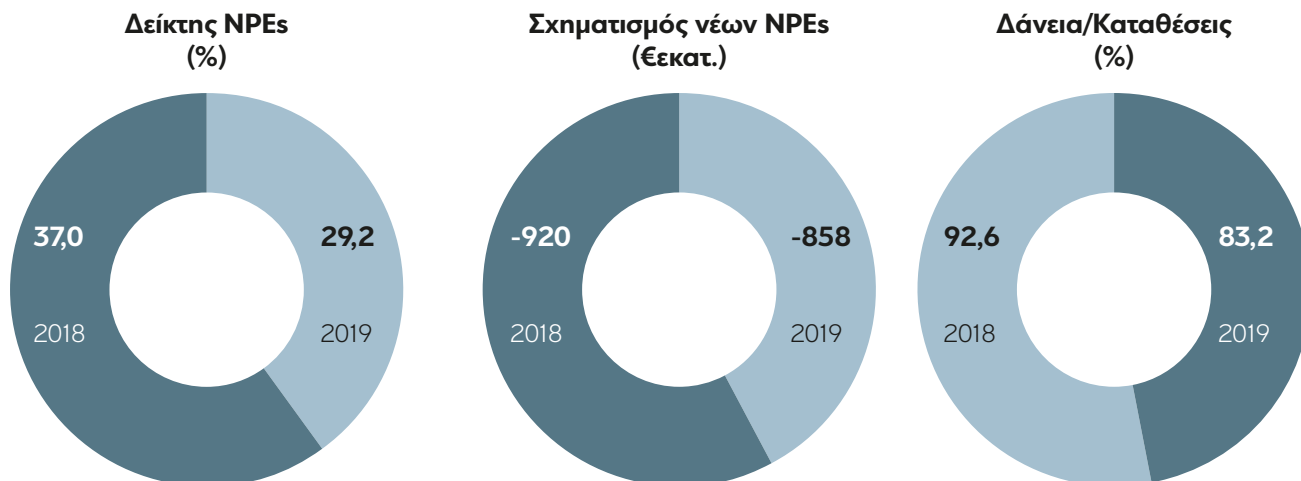


Το 2019 αποτέλεσε μια χρονιά ορόσημο για την Eurobank, καθώς ολοκληρώθηκε με επιτυχία η συγχώνευση με τη Grivalia και το πλάνο μετασχηματισμού για τη μείωση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (NPEs). Παράλληλα με την εξυγίανση του χαρτοφυλακίου της, η Τράπεζα διατήρησε σημαντική οργανική κερδοφορία και ενίσχυσε τα **καθαρά της κέρδη¹** κατά 26,8% σε ετήσια βάση σε €257 εκατ. Πιο αναλυτικά:

- Τα **καθαρά έσοδα από τόκους** διαμορφώθηκαν σε €1.377 εκατ. το 2019, έναντι €1.416 εκατ. το 2018, με το καθαρό επιτοκιακό περιθώριο να υποχωρεί κατά 23 μονάδες βάσης σε 2,24%.
- Τα **καθαρά έσοδα από αμοιβές και προμήθειες** ενισχύθηκαν κατά 13,6% σε ετήσια βάση και ανήλθαν σε €354 εκατ., κυρίως λόγω των εσόδων από ενοίκια, τις εργασίες του Δικτύου καταστημάτων και τη Διαχείριση Περιουσίας.
- Τόσο τα **οργανικά** όσο και τα **συνολικά έσοδα** παρέμειναν σταθερά έναντι του 2018 και διαμορφώθηκαν σε €1.731 εκατ. (+0,2%) και €1.844 εκατ. (+0,6%) αντίστοιχα το 2019.
- **Οι λειτουργικές δαπάνες**, σε συγκρίσιμη βάση², υποχώρησαν κατά 1,7% στην Ελλάδα, ενώ παρέμειναν σχετικά αμετάβλητες σε επίπεδο Ομίλου (+0,7%) το 2019. Ο δείκτης κόστους-εσόδων διαμορφώθηκε σε 48,9% το 2019.
- Τα **οργανικά κέρδη προ προβλέψεων** υποχώρησαν σε ετήσια βάση κατά 2,7% σε €830 εκατ. και τα **συνολικά κέρδη προ προβλέψεων** μειώθηκαν κατά 1,6% σε €943 εκατ.

¹ Προσαρμοσμένα καθαρά κέρδη.

² Εξαιρουμένων €20,9 εκατ. δαπανών της Grivalia και της Piraeus Bank Bulgaria.



- Τα συνολικά **NPEs** μειώθηκαν κατά €3,7 δισ. έναντι του 2018 με την **κάλυψη των NPEs** από τις σωρευτικές προβλέψεις να ενισχύεται κατά 210 μονάδες βάσης σε ετήσια βάση σε 55,3%. Ο **δείκτης των NPEs** υποχώρησε κατά 7,8 ποσοστιαίες μονάδες και διαμορφώθηκε σε 29,2% στο τέλος του 2019. Pro-forma για την **τιτλοποίηση χαρτοφυλακίου** ύψους €7,5 δισ. (project Cairo), ο δείκτης των NPEs μειώνεται σε 15,9%. Ο **σχηματισμός των νέων μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (NPE formation)** ήταν αρνητικός κατά €858 εκατ. το 2019, εκ των οποίων €839 εκατ. στην Ελλάδα και €19 εκατ. στο εξωτερικό.
- Οι **προβλέψεις επισφαλών απαιτήσεων** μειώθηκαν κατά 8,3% το 2019 σε €624 εκατ. και αντιστοιχούσαν σε 170 μονάδες βάσης επί των μέσων χορηγήσεων σε σχέση με 189 το 2018.
- Οι **δραστηριότητες στο εξωτερικό** παρέμειναν σταθερά κερδοφόρες το 2019, με τα **καθαρά κέρδη**³ να αυξάνονται κατά 16,0% σε €168 εκατ. Τα οργανικά κέρδη προ προβλέψεων ενισχύθηκαν κατά 11,0% το 2019 σε €270 εκατ. και τα συνολικά κέρδη προ προβλέψεων αυξήθηκαν κατά 22,8% την ίδια περίοδο σε €297 εκατ.
- Μετά την εξαγορά της Grivalia και τη δημιουργία κεφαλαίων λόγω της οργανικής κερδοφορίας, ο **δείκτης CET1** ανήλθε σε 16,7% και ο δείκτης **συνολικής κεφαλαιακής επάρκειας** (CAD) σε 19,2% το 2019, ενισχυμένοι κατά 250 μονάδες βάσης έναντι του 2018. Ο δείκτης CET1 με την πλήρη εφαρμογή της Βασιλείας III αυξήθηκε σε 14,6% στο τέλος Δεκεμβρίου. Το σταθμισμένο ενεργητικό διαμορφώθηκε σε €41,4 δισ.
- Οι **ενήμερες χορηγήσεις** αυξήθηκαν σε συγκρίσιμη βάση κατά €1,7 δισ.³ έναντι του 2018 και οι **καταθέσεις πελατών** ενισχύθηκαν κατά €5,8 δισ. την ίδια περίοδο, περιλαμβανομένων €1,1 δισ. από την εξαγορά της Piraeus Bank Bulgaria. Ο **δείκτης χορηγήσεων προς καταθέσεις** βελτιώθηκε σημαντικά σε 83,2%, από 92,6% το 2018.

³. Προσαρμόζοντας το 2019 με €(1,1) δισ. τιτλοποιημένα χρεόγραφα, €(0,6) δισ. χορηγήσεις της Piraeus Bank Bulgaria, €0,1 δισ. αποπληρωμή δανείων της Grivalia και €0,2 δισ. από τη συναλλαγή Pillar.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ

Το 2019 υλοποιήθηκαν οι κυριότερες από τις δράσεις του «Σχεδίου Επιτάχυνσης» για τη δραστική μείωση των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (ΜΕΑ), με την ολοκλήρωση του οποίου η Eurobank θα εστιάσει ξανά στη χρηματοδότηση ιδιωτών και επιχειρήσεων για την επανεκκίνηση της ελληνικής οικονομίας.

Συγκεκριμένα ολοκληρώθηκαν τα παρακάτω, σύμφωνα με το ανακοινωθέν πλάνο:

- Η νομική και οικονομική συγχώνευση με τη Grivalia ΑΕΕΑΠ και η ανάθεση της διαχείρισης της διευρυμένης πλέον ακίνητης περιουσίας της Τράπεζας στη Grivalia Management Company, εταιρία που δημιουργήθηκε από τα διευθυντικά στελέχη της πρώην Grivalia με μακρά επιτυχημένη πορεία στη στρατηγική διαχείριση χαρτοφυλακίων ακινήτων.
- Η τιτλοποίηση €2 δισ. στεγαστικών ΜΕΑ (χαρτοφυλάκιο «Pillar») και €7,5 δισ. ΜΕΑ επιχειρήσεων και ιδιωτών (χαρτοφυλάκιο «Cairo») και η ανάθεση της διαχείρισής τους στη Eurobank Financial Planning Services ΑΕ («FPS»), 100% θυγατρική της Τράπεζας, αδειοδοτημένης από την ΤτΕ για τη διαχείριση ΜΕΑ.
- Η στρατηγική σύμπραξη με την ιταλική doValue S.p.A. με την υπογραφή δεσμευτικής συμφωνίας η οποία περιλαμβάνει τα εξής:
 - ο την πώληση ποσοστού 80% των μετοχών της FPS, στην οποία θα μεταφερθεί και ο Τομέας «Troubled Assets Group» της Τράπεζας, με την Eurobank να παραμένει μέτοχος με 20%,
 - ο την πώληση του 20% των ομολογίων ενδιάμεσης (mezzanine) και 51% των ομολογίων χαμηλής (junior) διαβάθμισης της τιτλοποίησης του χαρτοφυλακίου «Cairo». Η Eurobank θα διατηρήσει στην κυριότητά της το 100% των ομολογίων υψηλής διαβάθμισης (senior) καθώς και το 5% των ομολογίων ενδιάμεσης και χαμηλής διαβάθμισης,
 - ο την ανάθεση δεκαετούς σύμβασης στην FPS για τη διαχείριση των €5,6 δισ. εναπομεινάντων ΜΕΑ και €5,7 δισ. δανείων λιανικής τραπεζικής σε μικρή καθυστέρηση καθώς και τη διαχείριση μελλοντικών απαιτήσεων, επιπλέον της διαχείρισης των τιτλοποιήσεων «Pillar», «Cairo» και των ήδη ανατεθειμένων χαρτοφυλακίων τρίτων διεθνών επενδυτών. Το σύνολο των απαιτήσεων υπό διαχείριση ανέρχεται σε €26 δισ. περίπου, για τις οποίες η FPS θα παρέχει και υπηρεσίες διαχείρισης ακινήτων.

Το 2019 συνεχίστηκε και η υλοποίηση οργανωτικών και επιχειρηματικών αλλαγών στο πλαίσιο του ευρύτερου μετασχηματισμού της Τράπεζας:

- Καταρτίστηκε Service Level Agreement δεκαετούς διάρκειας με τη Grivalia Management Company (ManCo) για την παροχή υπηρεσιών στρατηγικής αξιοποίησης ακινήτων (asset & portfolio management).
- Οριστικοποιήθηκε το νέο οργανωτικό μοντέλο διαχείρισης ακινήτων, ώστε να επιτευχθεί ο πλήρης και αποτελεσματικός συντονισμός μεταξύ Eurobank, Cerved Property Services, η οποία έχει αναλάβει τη διαχείριση των ανακτηθέντων ακινήτων από ΜΕΑ και πλειστηριασμούς, και Grivalia ManCo, η οποία έχει τη συνολική ευθύνη του χαρτοφυλακίου ακινήτων.
- Ολοκληρώθηκε η οργανωτική δομή του «Lean Banking» με τη μεταφορά τεχνογνωσίας στις επιμέρους μονάδες και την έναρξη υλοποίησης των ολοκληρωμένων διαδικασιών εξυπηρέτησης των πελατών (customer journeys), σύμφωνα με την προτεραιοποίησή τους.
- Σε συνέχεια της εφαρμογής της νέας κοινοτικής οδηγίας περί υπηρεσιών πληρωμών («Payment Services Directive II») υλοποιήθηκαν έργα για την κανονιστική συμμόρφωση, την τιμολόγηση υπηρεσιών και τη δημιουργία νέων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας.

Συνέχιση Προγράμματος Στρατηγικού Ανασχεδιασμού

Στις 20 Μαρτίου 2020 ξεκίνησε και το τελευταίο στάδιο του Σχεδίου Επιτάχυνσης με τη διάσπαση της Τράπεζας σε εταιρία συμμετοχών («Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών Ανώνυμη Εταιρία») εισηγμένη στο Χ.Α., και σε νέο, αδειοδοτημένο πιστωτικό ίδρυμα («Τράπεζα Eurobank Ανώνυμη Εταιρία» ή «Eurobank») 100% θυγατρική της εταιρίας συμμετοχών, μέσω της απόσχισης του κλάδου της τραπεζικής δραστηριότητας και τη μεταφορά του ενεργητικού και του παθητικού του στην Eurobank. Επίσης, εντός του 2020 ολοκληρώθηκε η πώληση της FPS, με επέκταση της διάρκειας της σύμβασης διαχείρισης ΜΕΑ από 10 σε 14 έτη και των ομολόγων της τιτλοποίησης Cairo στη doValue. Θα ακολουθήσει διανομή στους υφιστάμενους μετόχους της Eurobank Ergasias το 75% των ομολογιών ενδιάμεσης διαβάθμισης και το 44% των ομολόγων χαμηλής διαβάθμισης του Cairo μέσω της εισφοράς τους σε εταιρίες ειδικού σκοπού (SPVs) των οποίων οι μέτοχοι της Eurobank Ergasias θα λάβουν μετοχές. Στη συνέχεια αυτού θα αποαναγνωριστούν τα ΜΕΑ των τιτλοποιήσεων από τον ισολογισμό της Τράπεζας με στόχο τη σημαντική μείωση του δείκτη ΜΕΑ (NPE ratio) σε μονοψήφιο ποσοστό εντός 2 ετών.

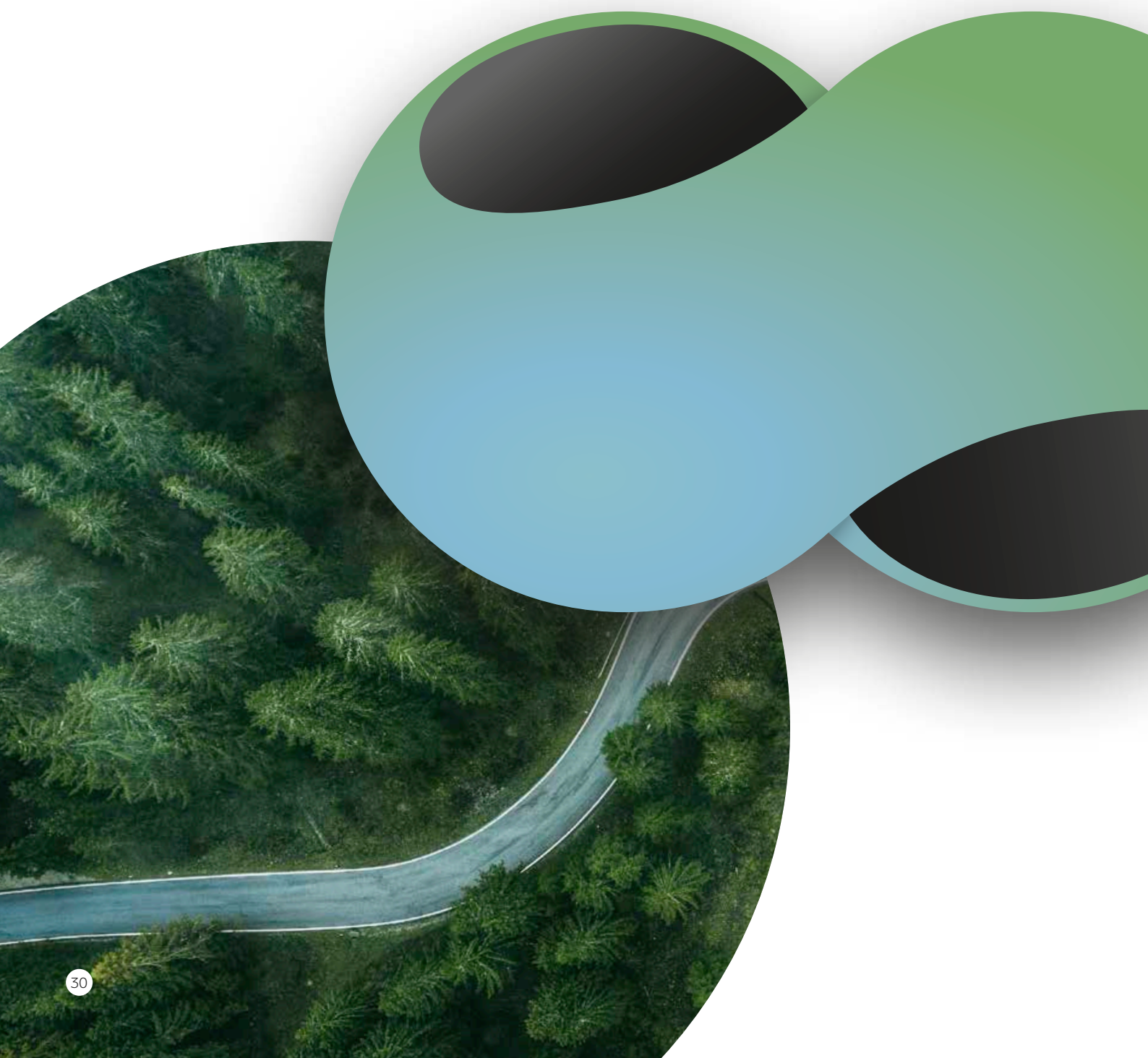
Εστιάζοντας πλέον στην ανάπτυξη των βασικών τραπεζικών εργασιών της, η Eurobank θα υλοποιήσει σειρά έργων και αλλαγών που προσβλέπουν:

- Στον εκσυγχρονισμό και την ψηφιοποίηση των εργασιών της.
- Στη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών με τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών εξυπηρέτησης των πελατών (customer journeys).
- Στην αποτελεσματική διαχείριση του κόστους εργασιών.



ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Η Βιώσιμη Ανάπτυξη αποτελεί βασική προϋπόθεση για μια ευημερούσα κοινωνία. Προϋποθέτει την ανάπτυξη των παραγωγικών δομών της οικονομίας παράλληλα με τις υποδομές για μια υπεύθυνη στάση απέναντι στο φυσικό περιβάλλον. Έχοντας ως στόχο τη βιώσιμη ανάπτυξή της, η Eurobank έχει αναγάγει την Εταιρική Υπευθυνότητα σε θεμελιακό άξονα του στρατηγικού της σχεδιασμού, ο οποίος είναι άρρηκτα συνδεδεμένος με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ (UN Sustainable Development Goals – SDGs).



Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας

GRI 102-11

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

Η Eurobank στον σχεδιασμό των υπηρεσιών της λαμβάνει υπόψη τα εσωτερικά και εξωτερικά θέματα, τις απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών, εντοπίζει τις απειλές και τις ευκαιρίες που πρέπει να αντιμετωπίζονται ή να αξιοποιούνται, προκειμένου:

- να επιτυγχάνονται τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα,
- να αποτρέπονται ή να μειώνονται μη επιθυμητά αποτελέσματα - Απειλές,
- να ενδυναμώνονται τα επιθυμητά (θετικά) αποτελέσματα - Ευκαιρίες,
- να επιτυγχάνεται συνεχής βελτίωση.

Στο πλαίσιο αυτό, για την αντιμετώπιση των μη επιθυμητών αποτελεσμάτων - Απειλών, καθώς και για την ενδυνάμωση των επιθυμητών αποτελεσμάτων - Ευκαιριών, έχει καθορίσει και εφαρμόζει διάφορους μηχανισμούς, όπως:

- Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας,
- Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης,
- Σύστημα Αξιολόγησης και Ελέγχου Επιχειρησιακού Κινδύνου,
- Σύστημα Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διαχείρισης Κινδύνων,
- Σχέδιο Αδιάλειπτης Επιχειρησιακής Λειτουργίας Εργασιών,
- Διαχείριση Παραπόνων,
- Πολιτική Προμηθειών,
- Πράσινα Τραπεζικά Προϊόντα,
- Ανάπτυξη Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.

Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας

Επιτροπή Περιβάλλοντος & Αειφόρου Ανάπτυξης Ομίλου

GRI 102-18

GRI 102-19

GRI 102-20

Οι κύριες αρμοδιότητες της Επιτροπής Περιβάλλοντος & Αειφόρου Ανάπτυξης Ομίλου – Group Environmental & Sustainability Committee (GESC) είναι η παροχή στρατηγικής κατεύθυνσης για πρωτοβουλίες Αειφόρου Ανάπτυξης, η παρακολούθηση της επίδοσης βασικών δεικτών Αειφορίας και η διασφάλιση της ορθής εφαρμογής των σχετικών πολιτικών και διαδικασιών των συστημάτων διαχείρισης (Ποιότητας, Περιβάλλοντος και Ενέργειας). Πρόεδρος της Επιτροπής είναι ο Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Group Chief Operating Officer (COO) & Διεθνείς Δραστηριότητες, και μέλη της, στελέχη Ανώτατης Διοίκησης:

Στις συνεδριάσεις της Επιτροπής, και ανάλογα με τα θέματα που προκύπτουν, προσκαλούνται και άλλα στελέχη της Τράπεζας έπειτα από συνεννόηση με τον Πρόεδρο της Επιτροπής.

Επιτροπή Περιβάλλοντος & Αειφόρου Ανάπτυξης Ομίλου

Πρόεδρος
ΣΤΑΥΡΟΣ Ε. ΙΩΑΝΝΟΥ Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Group Chief Operating Officer (Group COO) & Διεθνείς Δραστηριότητες
Μέλη
ΘΕΟΔΩΡΟΣ Α. ΚΑΛΑΝΤΩΝΗΣ Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Troubled Assets Group
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Β. ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Επικεφαλής Group Corporate & Investment Banking
ΧΡΗΣΤΟΣ Ν. ΑΔΑΜ Γενικός Διευθυντής Risk Management Ομίλου, Group Chief Risk Officer (Group CRO)
ΓΕΩΡΓΙΟΣ Τ. ΟΡΦΑΝΙΔΗΣ Γενικός Διευθυντής Νομικών Υπηρεσιών
ΙΑΚΩΒΟΣ Δ. ΓΙΑΝΝΑΚΛΗΣ Γενικός Διευθυντής Retail Banking
ΑΠΟΣΤΟΛΟΣ Π. ΚΑΖΑΚΟΣ Γενικός Διευθυντής Στρατηγικής Ομίλου
ΦΙΛΙΠΠΟΣ Σ. ΚΑΡΑΜΑΝΩΛΗΣ Γενικός Διευθυντής, Head of Operations
ΜΙΧΑΛΗΣ Γ. ΒΛΑΣΤΑΡΑΚΗΣ Γενικός Διευθυντής Marketing & Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου
ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ Μ. ΠΑΣΧΑΛΗ Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής, Επικεφαλής Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου
ΙΩΑΝΝΑ Ι. ΚΟΥΦΟΓΙΑΝΝΗ Διευθυντής Διεύθυνσης Τεχνικών Έργων, Διεύθυνσης Περιβαλλοντικών & Κοινωνικών Υποθέσεων Αειφόρου Ανάπτυξης Ομίλου και Επικεφαλής του Κέντρου Ακίνητης Περιουσίας

Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας

GRI 102-16

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

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

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

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

Η Eurobank είναι πρωτοπόρος στις πρωτοβουλίες στήριξης της Νεανικής Επιχειρηματικότητας, συμβάλλοντας στη δημιουργία προοπτικών βιώσιμης απασχόλησης του ανθρώπινου δυναμικού της χώρας, οι οποίες είναι δυνατό να αποτρέψουν τη διαρροή των πλέον ικανών και ταλαντούχων νέων προς το εξωτερικό.

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

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

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

Επικοινωνία με Ενδιαφερόμενα Μέρη

GRI 102-21
GRI 102-40
GRI 102-42
GRI 102-43
GRI 102-44

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

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

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Θέματα Ενδιαφέροντος & Προσδοκίες	Τρόπος Επικοινωνίας & Ανταπόκριση
Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις & Σύλλογοι (εξωτερικά)	Τακτική επικοινωνία και υποστήριξη δράσεων με κοινωνικό αντίκτυπο	- ο Διενέργεια συναντήσεων με ΜΚΟ - ο Γραπτή επικοινωνία σε όλα τα εισερχόμενα αιτήματα - ο Επεξεργασία αιτημάτων με διαφάνεια και συνέπεια - ο Συμμετοχή σε εθελοντικές δράσεις και στήριξη οργανισμών και συλλόγων με χορηγίες και δωρεές
Νέοι Επιχειρηματίες (εξωτερικά)	Ανάδειξη και προώθηση των νέων επιχειρήσεων με καθορισμένα κριτήρια και διαφανείς διαδικασίες	ο Υλοποίηση του προγράμματος egg – enter•grow•go σε συνεργασία με το Corallia (προγράμματα εξωστρέφειας για τους νέους επιχειρηματίες, διεξαγωγή διαγωνισμών με διαφανείς διαδικασίες και δυνατότητες χρηματοδότησης νεοφυών επιχειρήσεων)
Πελάτες (εξωτερικά)	Υπεύθυνη πληροφόρηση, εξυπηρέτηση και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών με σεβασμό και διαφάνεια	- ο 24ωρη τηλεφωνική εξυπηρέτηση μέσω του EuroPhone Banking - ο Εξειδικευμένοι Σύμβουλοι στα Καταστήματα (Personal Banking, Business Banking) - ο Διεύθυνση Διαχείρισης Παραπόνων, Customer Excellence, Διεύθυνση Βελτίωσης Εμπειρίας πελάτη - ο Ενημερωτικές συναντήσεις με ομάδες πελατών - ο Έρευνες ικανοποίησης πελατών - ο Επικοινωνία μέσω του εταιρικού site και των social media καναλιών - ο Ενημέρωση για τις τρέχουσες χρηματοοικονομικές εξελίξεις μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας - ο Newsletters - ο Ευρύ δίκτυο Λιανικής Τραπεζικής, εξειδικευμένα κέντρα εξυπηρέτησης επιχειρήσεων, δίκτυο private banking και βραβευμένα ηλεκτρονικά δίκτυα εξυπηρέτησης (ATM, e-Banking, m-Banking) - ο Μεγάλη προσβασιμότητα μέσω της συνεργασίας με τα ΕΛΤΑ - ο Διοργάνωση ειδικών και εξειδικευμένων συνεδρίων - ο Μέλος της ομάδας εργασίας του ΣΕΒ «Θέματα Καταναλωτή»
Προμηθευτές (εξωτερικά)	Συνεργασία με διαφανείς διαδικασίες, καθορισμένα κριτήρια και τελικό στόχο το αμοιβαίο όφελος	- ο Ηλεκτρονικό σύστημα συμμετοχής σε διαγωνισμούς - ο Διαδικασία αξιολόγησης προμηθευτών - ο Συναντήσεις (όποτε απαιτείται) - ο Τακτική τηλεφωνική και ηλεκτρονική επικοινωνία - ο Συνέπεια πληρωμών - ο Ενημέρωση προμηθευτών σχετικά με την Πολιτική Προμηθειών της Τράπεζας
Τοπικές Κοινότητες (εξωτερικά)	Ενεργή παρουσία με στόχο την ανάδειξη της τοπικής διαφορετικότητας	- ο Επικοινωνία και τακτικές συναντήσεις με εκπροσώπους τοπικών κοινωνιών μέσω των τοπικών εκπροσώπων της Τράπεζας - ο Ετήσιες επιχειρηματικές αποστολές σε τοπικό επίπεδο - ο Ενίσχυση τοπικών φορέων και ιδρυμάτων μέσω στοχευμένων δράσεων, χορηγιών, συνδιοργανώσεων κ.λπ.

Μεθοδολογία Εκπόνησης

GRI 102-46

GRI 102-49

GRI 102-53

GRI 102-54

GRI 102-56

Η Eurobank εκδίδει τον Ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019, με στόχο την πλήρη ενημέρωση των ενδιαφερόμενων μερών σχετικά με τις επιδόσεις της στους πυλώνες της βιώσιμης ανάπτυξης (οικονομία, κοινωνία, περιβάλλον). Η παρούσα έκδοση συντάχθηκε σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες της διεθνούς πρωτοβουλίας έκδοσης απολογισμών βιωσιμότητας του οργανισμού Global Reporting Initiative (in accordance with the GRI Standards: Core option). Η έκδοση είναι σύμφωνη με τις αρχές καθορισμού περιεχομένου (συμμετοχικότητα ενδιαφερόμενων μερών, πλαίσιο βιωσιμότητας, ουσιαστικότητα, πληρότητα) και ποιότητας των απολογισμών βιωσιμότητας (ισορροπία, συγκρισιμότητα, ακρίβεια, τακτική και έγκαιρη ενημέρωση, σαφήνεια, αξιοπιστία).

Η συγκεκριμένη μεθοδολογία αποσκοπεί στην ολοκληρωμένη και διαφανή πληροφόρηση των ενδιαφερόμενων μερών (stakeholders), σχετίζεται με την ανταπόκριση της Τράπεζας στις προσδοκίες και τα συμφέροντά τους και επενδύει στη διαρκή προώθηση ενός ανοικτού διαλόγου μαζί τους.

Η διαδικασία που ακολουθείται στηρίζεται στην Ανάλυση Ουσιαστικότητας (Materiality Analysis) από την οποία προκύπτουν τα θέματα που απασχολούν τα ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholders) και τα οποία θεωρούν σημαντικά. Τα αποτελέσματα αναλύονται και αξιολογούνται από ανώτατα στελέχη της Τράπεζας στο Communication Committee της Τράπεζας.

Παράλληλα, έχουν αξιοποιηθεί οι πληροφορίες που περιέχονται στο συμπλήρωμα του κλάδου των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (financial services sector supplement) και έχουν ληφθεί υπόψη οι 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών (UN Global Compact), οι 7 θεμελιώδεις Αρχές Κοινωνικής Ευθύνης του διεθνούς προτύπου ISO 26000:2010 καθώς και το Πρότυπο Αρχών Υπευθυνότητας AA1000:2008 του οργανισμού AccountAbility. Περισσότερες πληροφορίες για την τήρηση των οδηγιών των GRI Standards και ISO 26000 βρίσκονται στα Παραρτήματα «Ευρετήριο Περιεχομένων Προτύπων GRI» και «Πίνακας Προτύπου ISO 26000:2010».

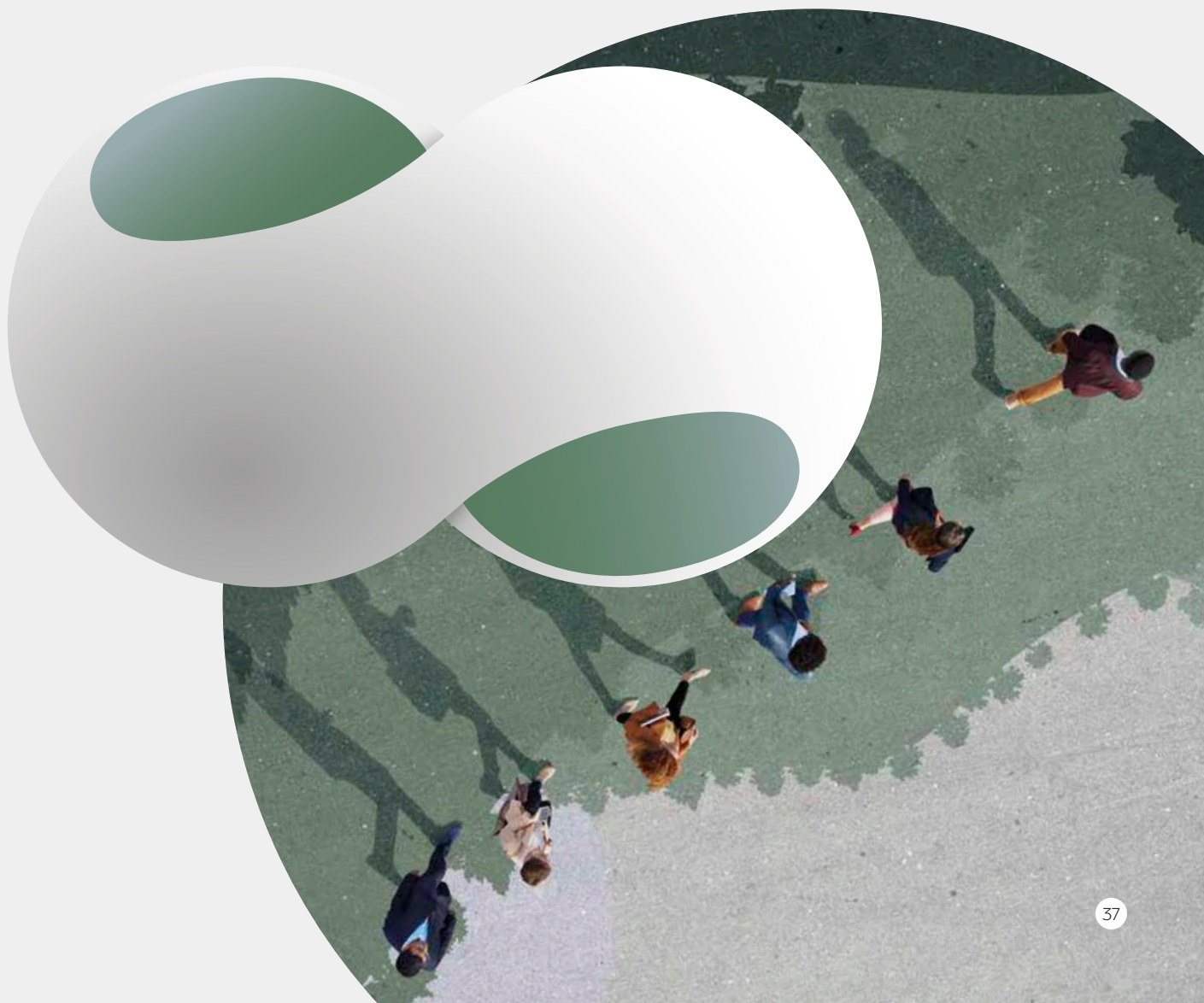
Ο καθορισμός περιεχομένου του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 πραγματοποιήθηκε με βάση τις προσδοκίες, τις απαιτήσεις και τους προβληματισμούς των ενδιαφερόμενων μερών αλλά και βάσει των δραστηριοτήτων της Τράπεζας και του τραπεζικού κλάδου. Το πεδίο εφαρμογής του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 αφορά τις δραστηριότητες της Τράπεζας στην Ελλάδα καθώς και τις δραστηριότητες του Ομίλου στα σημεία όπου αυτό αναφέρεται σχετικά κατά την περίοδο από 01.01.2019 έως 31.12.2019.

Για τη σύνταξη του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 συστάθηκε ειδική ομάδα έργου από επιλεγμένες Μονάδες της Τράπεζας. Βασικό έργο της ομάδας αποτελεί η συγκέντρωση των απαιτούμενων πληροφοριών και δεδομένων που αφορούν τους διαφορετικούς πυλώνες της εταιρικής υπευθυνότητας (σχέσεις με πελάτες και προμηθευτές, οικονομία, κοινωνία, ανθρώπινο δυναμικό, περιβάλλον).

Για την αναγνώριση και την ιεράρχηση των πιο σημαντικών θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης της Τράπεζας χρησιμοποιήθηκαν τα ευρήματα της Ανάλυσης Ουσιαστικότητας (Materiality Analysis) που διενεργήθηκε από την Τράπεζα στις αρχές του 2019, κατόπιν διαλόγου με όλες τις ομάδες ενδιαφερόμενων μερών.

Η Eurobank, αναγνωρίζοντας τη σημασία της εξωτερικής διασφάλισης του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 και με στόχο τη διαφάνεια και την ενίσχυση της αξιοπιστίας των δεδομένων και των πληροφοριών που παρουσιάζονται, ανέθεσε στην ΠΡΑΙΣΓΟΥΩΤΕΡΧΑΟΥΣΚΟΥΠΕΡΣ, Ανώνυμη Ελεγκτική Εταιρία, την εξωτερική διασφάλιση του περιεχομένου του. Η Έκθεση Περιορισμένης Διασφάλισης Ανεξάρτητου Ελεγκτή του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 της Eurobank βρίσκεται στη σελίδα 192.

Η Eurobank ενθαρρύνει οποιαδήποτε παρατήρηση ή σχόλιο που μπορεί να βοηθήσει στην προσπάθειά της για συνεχή βελτίωση. Παρατηρήσεις και σχόλια σχετικά με τον Ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης υποβάλλονται τηλεφωνικώς (+30 211 1868229), μέσω email στην ηλεκτρονική διεύθυνση: corporatecommunication@eurobank.gr ή ταχυδρομικώς στη διεύθυνση: Τράπεζα Eurobank Α.Ε. Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας, Πραξιτέλους 40-44, 105 61, Αθήνα.



Ανάλυση Ουσιαστικότητας

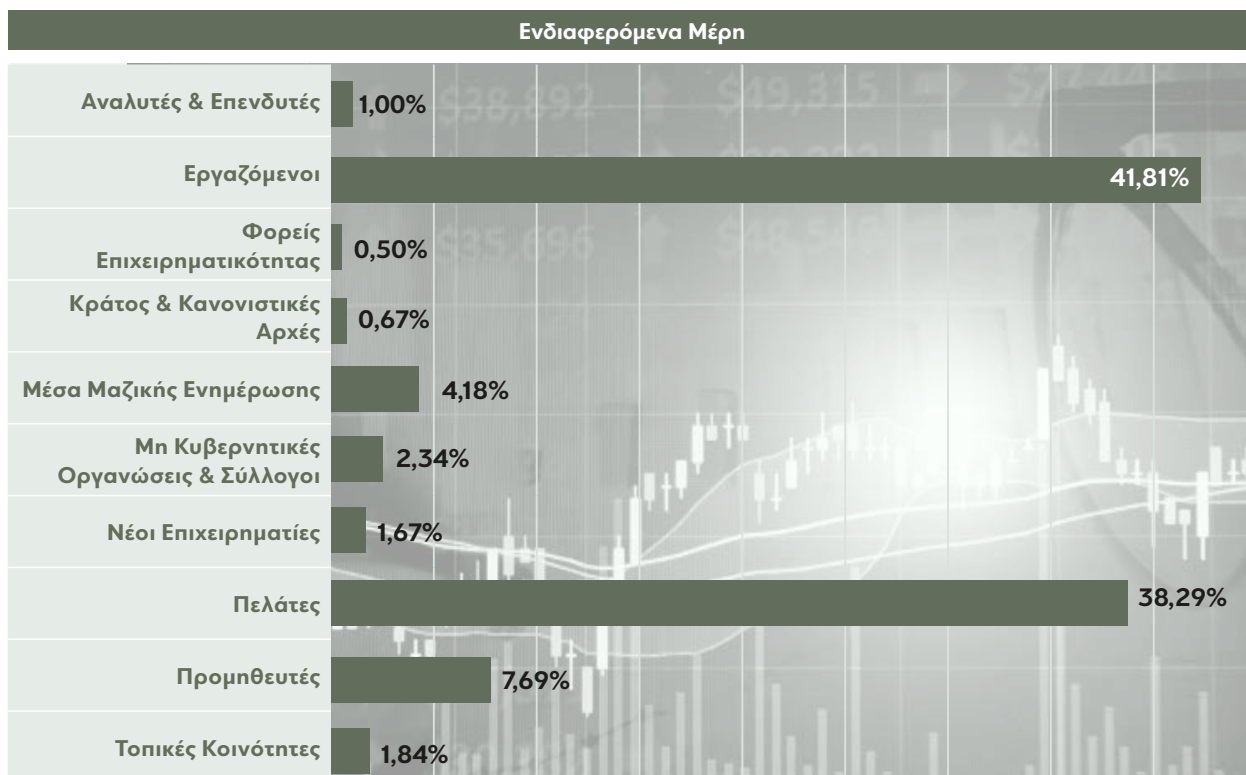
GRI 102-21
GRI 102-44
GRI 102-46
GRI 102-47
GRI 102-49

Η Eurobank υιοθετεί και ακολουθεί τα διεθνή πρότυπα του οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI Standards) για τη σύνταξη Απολογισμών Βιώσιμης Ανάπτυξης. Στο πλαίσιο αυτό και με στόχο την ανταπόκριση στις προσδοκίες, στους προβληματισμούς και τις ανάγκες των ενδιαφερόμενων μερών της, η Τράπεζα υλοποίησε τη διαδικασία ανάλυσης ουσιαστικότητας, ώστε να αναδείξει τα σημαντικότερα θέματα που αφορούν τη βιώσιμη ανάπτυξη. Για τη διενέργεια της ανάλυσης ουσιαστικότητας συστάθηκε ειδική ομάδα έργου από όλες τις εμπλεκόμενες Διευθύνσεις της Τράπεζας, η οποία ακολούθησε τη μεθοδολογία ανάλυσης ουσιαστικότητας του GRI, εφαρμόζοντας τα στάδια της αναγνώρισης, ιεράρχησης και επικύρωσης των ουσιαστικών θεμάτων. Η ανάλυση ουσιαστικότητας πραγματοποιήθηκε στις αρχές του 2019.

Η ομάδα έργου προχώρησε στο πρώτο στάδιο της μεθοδολογίας, αναγνωρίζοντας ένα πλήθος ουσιαστικών θεμάτων τα οποία επιδρούν στη βιώσιμη ανάπτυξη και είναι σημαντικά για τα ενδιαφερόμενα μέρη της Eurobank. Για την κατάρτιση των ουσιαστικών θεμάτων ελήφθησαν υπόψη θέματα που απασχολούν τον τραπεζικό κλάδο, την ελληνική οικονομία, καθώς επίσης και προοπτικές ανάπτυξης της επιχειρηματικότητας. Η τελική λίστα των 22 θεμάτων προέκυψε έπειτα από εσωτερική διαβούλευση της ομάδας έργου, των εκπροσώπων των Μονάδων που αλληλοεπιδρούν τακτικά με τα ενδιαφερόμενα μέρη και της Διοίκησης της Τράπεζας.

Κατά τη διάρκεια της φάσης της ιεράρχησης των θεμάτων διενεργήθηκε έρευνα βάσει ερωτηματολογίου με 22 ουσιαστικά θέματα για την οικονομία, την κοινωνία, το περιβάλλον και το ανθρώπινο δυναμικό. Το ερωτηματολόγιο ουσιαστικότητας απεστάλη στις ομάδες των ενδιαφερόμενων μερών και οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να βαθμολογήσουν το κάθε θέμα με βάση μια τυποποιημένη κλίμακα (από το 1=καθόλου σημαντικό έως το 10=εξαιρετικά σημαντικό). Μέσω ηλεκτρονικής και τηλεφωνικής έρευνας, συγκεντρώθηκαν συνολικά 598 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια από όλες τις ομάδες των ενδιαφερόμενων μερών της Τράπεζας.

Το ποσοστό συμμετοχής ανά ομάδα ενδιαφερόμενων μερών παρουσιάζεται στο παρακάτω διάγραμμα:



Παράλληλα, υλοποιήθηκε η προτεραιοποίηση των θεμάτων και από τη Διοίκηση της Τράπεζας. Τα αποτελέσματα από την έρευνα βοήθησαν στην τεκμηριωμένη ανάλυση των ουσιαστικών θεμάτων της Τράπεζας αλλά και στην ενδελεχή κατανόηση των προσδοκιών των ομάδων που συμμετείχαν. Κατόπιν επεξεργασίας των αποτελεσμάτων της έρευνας από την ομάδα του έργου εντοπίστηκαν τα ουσιαστικότερα θέματα, τα οποία παρουσιάζονται στο σχετικό διάγραμμα ανάλυσης ουσιαστικότητας.

Θέματα προς Διερεύνηση	
1	Οικονομική ανάπτυξη - επίδοση
2	Συνεχής βελτίωση προϊόντων
3	Υπεύθυνη ενημέρωση & εξυπηρέτηση πελατών
4	Προστασία των προσωπικών δεδομένων των ενδιαφερόμενων μερών
5	Ανάπτυξη & σχεδιασμός προϊόντων και υπηρεσιών που θα αποδεικνύουν τη στροφή του Ομίλου Eurobank στις αρχές υπεύθυνων επενδύσεων PRI/ESG (Responsible Investing)
6	Περιβαλλοντική & κοινωνική αξιολόγηση επιχειρηματικών δανείων
7	Εταιρική διακυβέρνηση
8	Υπεύθυνη εφοδιαστική αλυσίδα
9	Στήριξη & χρηματοδότηση της ελληνικής οικονομίας
10	Στήριξη της νεοφυούς επιχειρηματικότητας & της καινοτομίας
11	Παιδεία & αριστεία
12	Αποταμίευση
13	Αντιμέτωπιση των επιπτώσεων της οικονομικής κρίσης σε ευαίσθητες ομάδες του πληθυσμού
14	Υποστήριξη πολιτισμού & αθλητισμού
15	Αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού
16	Προσέλκυση ταλαντούχου & υψηλού επιπέδου ανθρώπινου δυναμικού
17	Εκπαίδευση & κατάρτιση ανθρώπινου δυναμικού
18	Διασφάλιση ισορροπίας της επαγγελματικής & προσωπικής ζωής των εργαζομένων
19	Εθελοντισμός
20	Χρηματοδοτήσεις που ενισχύουν την πράσινη οικονομία & συμβάλλουν στη βιώσιμη ανάπτυξη οργανισμών
21	Περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση
22	Μείωση των επιπτώσεων στο περιβάλλον & περιορισμός της κλιματικής αλλαγής μέσω της λειτουργίας της Eurobank

Με πράσινο χρώμα αποτυπώνονται τα δέκα (10) ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν από τη διαδικασία Ανάλυσης Ουσιαστικότητας.

Στο διάγραμμα ο κάθετος άξονας απεικονίζει το πώς τα ενδιαφερόμενα μέρη αντιλαμβάνονται την ουσιαστικότητα του κάθε θέματος, ενώ αντίστοιχα ο οριζόντιος την άποψη της Διοίκησης της Eurobank για τα εν λόγω θέματα. Από την παραπάνω διαδικασία και ύστερα από επικύρωση των θεμάτων από την ομάδα έργου και τη Διοίκηση της Τράπεζας επελέγησαν 10 θέματα, τα οποία αναδείχθηκαν ως τα πλέον ουσιαστικά και αποτελούν τους βασικούς πυλώνες ανάπτυξης του περιεχομένου του παρόντος Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Για τα θέματα αυτά καθορίστηκαν τα όρια επίδρασής τους και η ταύτισή τους με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ (UN Sustainable Development Goals – SDGs).



Διάγραμμα Ανάλυσης Ουσιαστικότητας



GRI 103-1

Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα & Όρια

	Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα	Όρια επίδρασης	Σύνδεση με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης	Δείκτης GRI
3	Υπεύθυνη ενημέρωση & εξυπηρέτηση πελατών	Eurobank Εργαζόμενοι Αναλυτές & Επενδυτές Πελάτες Φορείς Επιχειρηματικότητας Κράτος & Κανονιστικές Αρχές	 	GRI 417-1 GRI 417-2 GRI 417-3 Σελ. 121
9	Στήριξη & χρηματοδότηση της ελληνικής οικονομίας	Eurobank Εργαζόμενοι Προμηθευτές Νέοι Επιχειρηματίες Τοπικές Κοινότητες ΜΜΕ Φορείς Επιχειρηματικότητας Κράτος & Κανονιστικές Αρχές ΜΚΟ & Σύλλογοι	     	GRI 203-1 GRI 203-2 GRI 204-1 FS7 FS8 Σελ. 111
1	Οικονομική ανάπτυξη & επίδοση	Eurobank Εργαζόμενοι Αναλυτές & Επενδυτές Πελάτες Προμηθευτές Φορείς Επιχειρηματικότητας Κράτος & Κανονιστικές Αρχές	   	GRI 201-1 Σελ. 20
4	Προστασία των προσωπικών δεδομένων των ενδιαφερόμενων μερών	Eurobank Εργαζόμενοι Αναλυτές & Επενδυτές Πελάτες Προμηθευτές Νέοι Επιχειρηματίες Κράτος & Κανονιστικές Αρχές ΜΜΕ Φορείς Επιχειρηματικότητας Τοπικές Κοινότητες ΜΚΟ & Σύλλογοι		www.eurobank.gr/el/gdpr-prosopika-dedomena Σελ. 123
10	Στήριξη της νεοφυούς επιχειρηματικότητας & της καινοτομίας	Eurobank Νέοι Επιχειρηματίες Φορείς Επιχειρηματικότητας Τοπικές Κοινότητες	  	GRI 203-1 GRI 203-2 Σελ. 109

	Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα	Όρια επίδρασης	Σύνδεση με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης	Δείκτης GRI
17	Εκπαίδευση & κατάρτιση ανθρώπινου δυναμικού	Eurobank Εργαζόμενοι Αναλυτές & Επενδυτές Πελάτες Προμηθευτές Νέοι Επιχειρηματίες	  	GRI 404-1 GRI 404-2 GRI 404-3 Σελ. 158
16	Προσέλκυση ταλαντούχου & υψηλού επιπέδου ανθρώπινου δυναμικού	Eurobank Εργαζόμενοι Αναλυτές & Επενδυτές Πελάτες Προμηθευτές Νέοι Επιχειρηματίες Τοπικές Κοινότητες		GRI 401-1 GRI 401-2 GRI 404-1 GRI 404-2 GRI 404-3 Σελ. 153
15	Αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού	Eurobank Εργαζόμενοι Αναλυτές & Επενδυτές Πελάτες	 	GRI 401-1 GRI 401-2 GRI 404-1 GRI 404-2 GRI 404-3 Σελ. 149
11	Παιδεία & αριστεία	Eurobank Εργαζόμενοι Αναλυτές & Επενδυτές Πελάτες Τοπικές Κοινότητες ΜΚΟ και Σύλλογοι	 	GRI 203-2 Σελ. 139
7	Εταιρική διακυβέρνηση	Eurobank Εργαζόμενοι Αναλυτές & Επενδυτές Κράτος & Κανονιστικές Αρχές Πελάτες Προμηθευτές ΜΜΕ ΜΚΟ & Σύλλογοι		Γενικές Δημοσιοποιήσεις GRI 102-18 GRI 102-19 GRI 102-20 GRI 102-21 GRI 102-23 GRI 102-33 Σελ. 52

GRI 102-44

Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας

	Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα	2019		2020
		Στόχοι	Επίδοση	Στόχοι
3	Υπεύθυνη ενημέρωση & εξυπηρέτηση πελατών	Σχεδιασμός και υλοποίηση αυτοματοποιημένης διαδικασίας, η οποία με τη βοήθεια της τεχνολογίας θα προτείνει λύσεις και τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών.	- Έχει ήδη αυτοματοποιηθεί η διαδικασία έρευνας ικανοποίησης πελατών και μετρείται το Net Promoter Score (NPS) για κάθε κανάλι εξυπηρέτησης σε τακτά χρονικά διαστήματα, ενώ παράλληλα λαμβάνονται μέτρα βελτίωσης των δεικτών εξυπηρέτησης του πελάτη. - Σε επίπεδο Δικτύου καταστημάτων γίνεται έρευνα ικανοποίησης πελατών σε ημερήσια βάση και μέσα στο 2019 συγκεντρώθηκαν πάνω από 25 κλ. αξιολογήσεις πελατών. Επίσης, για πολύ σημαντικούς πελάτες με λιγότερο θετικά σχόλια κατά την αξιολόγησή τους γίνεται επικοινωνία και από τους Περιφερειακούς Διευθυντές του Δικτύου.	Αύξηση του Net Promoter Score (NPS) σε όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης από όλες τις κατηγορίες των πελατών.
9	Στήριξη & χρηματοδότηση της ελληνικής οικονομίας	Στοχευμένες πρωτοβουλίες σε σημαντικούς πυλώνες επιχειρηματικότητας, με στόχο τη στήριξη και την ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας.	- Λανσάρισμα του Trade Club Alliance, του πρώτου παγκόσμιου ψηφιακού δικτύου διασύνδεσης επιχειρήσεων που υποστηρίζεται από 14 διεθνείς τραπεζικούς ομίλους σε πάνω από 50 χώρες, στο οποίο η Eurobank συμμετέχει ως ιδρυτικό μέλος. - Η Τράπεζα διοργάνωσε με επιτυχία την επιχειρηματική αποστολή Trade Corridor στην Πολωνία, όπου συνολικά 50 ελληνικές και πολωνικές επιχειρήσεις ήρθαν σε επαφή ολοκληρώνοντας και επαγγελματικές συνεργασίες. - Πραγματοποιήθηκε η τελετή βράβευσης του 3^{ου} Διαγωνισμού Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας «Growth Awards» που υλοποιεί η Eurobank σε συνεργασία με την Grant Thornton, όπου συνολικά βραβεύθηκαν 7 εξέχουσες ελληνικές επιχειρήσεις. - Η Eurobank δημιούργησε το Digital Academy for Business, ένα νέο ψηφιακό κανάλι γνώσεων, πρακτικών και εμπειριών για επαγγελματίες και επιχειρηματίες, με στόχο να βοηθήσει την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων στην εποχή του ψηφιακού μετασχηματισμού τους. Μέσα στο 2019 διοργανώθηκαν 6 workshops με θέμα το Digital Marketing και σε συνεργασία με την Google, με τη συμμετοχή 80 πελατών με μέσο ποσοστό ικανοποίησης 86,59%.	Στοχευμένες πρωτοβουλίες σε σημαντικούς πυλώνες επιχειρηματικότητας, με στόχο τη στήριξη και την ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας.
1	Οικονομική ανάπτυξη & επίδοση	- Προσαρμογή του οργανωτικού μοντέλου στις αλλαγές που θα προκύψουν από την υλοποίηση του Σχεδίου Επιτάχυνσης της Eurobank. - Οριστικοποίηση του οργανωτικού μοντέλου διαχείρισης ακινήτων. - Ολοκλήρωση της οργανωτικής δομής του «Lean Banking» και των «Centers of Excellence».	Οι αλλαγές του οργανωτικού μοντέλου για το 2019 έχουν υλοποιηθεί.	Δημιουργία και προώθηση πρωτοβουλιών που θα συμβάλουν στην οικονομική ανάπτυξη. Επιπρόσθετα, θα γίνει προσαρμογή του οργανωτικού μοντέλου στις αλλαγές που πιθανόν θα προκύψουν από αλλαγές στο οργανωτικό μοντέλο της Τράπεζας.
10	Στήριξη της νεοφυούς επιχειρηματικότητας & της καινοτομίας	Προσέγκυση 25 εταιριών νέας επιχειρηματικότητας για την πλατφόρμα Start-Up & 15 για την πλατφόρμα Scale-Up.	Προκήρυξη της έναρξης του 7 ^{ου} κύκλου του Προγράμματος (Απρίλιος 2019), με έμφαση στην ανάπτυξη καινοτόμων επιχειρήσεων, μέσω παροχής χρηματοδοτικών εργαλείων με στόχο την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς τους. Στην πλατφόρμα Start-Up εντάχθηκαν 26 εταιρίες, ενώ η νέα πλατφόρμα Scale-Up ξεκίνησε με την ένταξη 8 δυναμικών εταιριών.	Προσέγκυση εταιριών στις δύο διακριτές πλατφόρμες του egg: 25 για την πλατφόρμα Start-Up 15 για την πλατφόρμα Scale-Up
17	Εκπαίδευση & κατάρτιση ανθρώπινου δυναμικού	Η Eurobank μέσα από την επένδυσή της στη νέα cloud πλατφόρμα διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού SAP Success Factors στοχεύει στην περαιτέρω κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της, ενισχύοντας την ανάπτυξη και αποτελεσματική αξιοποίηση των δεξιοτήτων των εργαζομένων. Στόχος της νέας πλατφόρμας είναι οι εργαζόμενοι να έχουν ενεργό ρόλο στην εκπαίδευση και την περαιτέρω ανάπτυξη των ιδίων και των ομάδων τους στον Οργανισμό, αναβαθμίζοντας συγχρόνως την εμπειρία τους και ενισχύοντας το ψηφιακό τους προφίλ. Παράλληλα, θα διατηρηθεί το ήδη πολύ υψηλό ποσοστό εκπαίδευσης, με έμφαση στις πλέον σύγχρονες εκπαιδευτικές ανάγκες βάσει και των διεθνών προτύπων.	- Το μέγεθος της επένδυσης στη μάθηση για το 2019 αποτυπώνεται συνοπτικά στους ακόλουθους δείκτες: 5 ανθρωπομήρες μάθησης ανά εργαζόμενο κατά μέσο όρο στον Όμιλο 54950 συνολικές συμμετοχές σε εκπαιδευτικά προγράμματα στον Όμιλο 405768 ανθρωποώρες μάθησης στον Όμιλο 241082 ανθρωποώρες μάθησης στην Ελλάδα 91,4% των εργαζομένων στον Όμιλο συμμετείχαν σε μαθησιακές δράσεις 31,7% online μαθησιακές δράσεις επί της συνολικής δραστηριότητας στον Όμιλο - Το 2019 ολοκληρώθηκε η μετάβαση διαχείρισης της μάθησης για όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου σε Ελλάδα και Κύπρο στη νέα πλατφόρμα SAP SuccessFactors, με αναβαθμισμένες δυνατότητες self-service στους εργαζόμενους και διαχείρισης της ομάδας για τους managers.	- Συστηματική ανάπτυξη των τεχνικών δεξιοτήτων των εργαζομένων (job-related skills) με έμφαση στην πιστοποίηση γνώσεων βάσει αντικειμένου εργασίας και ρόλου, ως ένα σημαντικό εφόδιο και συγκριτικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. - Ενδυνάμωση των διοικητικών δεξιοτήτων των Managers του Οργανισμού. - Παροχή ψηφιακής εκπαίδευσης σε θέματα Ανταμείωσης «Ξεπλύματος μαύρου χρήματος» (AML). - Ψηφιοποίηση εκπαιδευτικού περιεχομένου με σύγχρονα authoring tools, για άμεση και συνεχή προσαρμοστικότητα (24/7) από όλους τους εργαζόμενους.

	Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα	2019		2020
		Στόχοι	Επίδοση	Στόχοι
16	Προσέλκυση ταλαντούχου & υψηλού επιπέδου ανθρώπινου δυναμικού	Η διατήρηση του πολύ υψηλού επιπέδου εργαζομένων. Στο πλαίσιο αυτό, οι προσλήψεις θα συνεχίσουν να αντανακλούν την ανάγκη μας για συνεργασία με ικανά, ταλαντούχα στελέχη υψηλού ακαδημαϊκού επιπέδου, ενώ παράλληλα θα συνεχίσουμε να υποστηρίζουμε τη νέα γενιά μέσα από τη δυνατότητα σταδιοδρομίας στους κόλπους μας.	- Οι προσλήψεις σε επίπεδο Ομίλου κάλυψαν κυρίως ανάγκες θυγατρικών εταιριών του εξωτερικού (85% θυγατρικές εξωτερικού, 15% Ελλάδα). Η Τράπεζα προχώρησε σε προσλήψεις στελεχών με υψηλό ακαδημαϊκό υπόβαθρο (92% κάτοχοι πτυχίου - μεταπτυχιακού - διδακτορικού), με δεξιότητες που ανταποκρίνονται στον σύγχρονο κόσμο της εργασίας και με εργασιακή εμπειρία κατά κύριο λόγο από 5 έτη προϋπηρεσίας και άνω (52%). - Σχεδιασμός νέου, ολοκληρωμένου προγράμματος υποδοχής εργαζομένων (On Boarding Experience Program). - Ολοκληρώθηκε το πρόγραμμα «Be a Pro», ως Best Practice Graduate Talent Program. Το 2019 έγιναν με επιτυχία 2 κύκλοι, για νέους επαγγελματίες και απόφοιτους πανεπιστημίων από τους κλάδους της Τραπεζικής και της Κανονιστικής Συμμόρφωσης. - Συμμετοχή σε μεγάλα Career Forums/Events, πραγματοποίηση εκπαιδευτικών και ενημερωτικών επισκέψεων από φοιτητές και απόφοιτους, υλοποίηση προγράμματος «Πρακτικής Άσκησης και Μαθητείας».	- Υλοποίηση του νέου προγράμματος υποδοχής εργαζομένων (On Boarding Experience program). - Σχεδιασμός ψηφιακής εμπειρίας προσέλκυσης και επιλογής υποψηφίων, για εξωτερικά κοινά και εργαζόμενους. - Συνέχιση των προγραμμάτων πρακτικής άσκησης & συμμετοχή σε δράσεις ενίσχυσης καριέρας για νέους. - Συνέχεια και ενδυνάμωση του θεσμού της τηλεργασίας.
15	Αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού	Η έμφαση στην εξέλιξη και την αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού, προσφέροντας στους εργαζόμενους όλα εκείνα τα εφόδια αλλά και τις ευκαιρίες που χρειάζονται για να αναπτυχθούν και να επιδείξουν στο μέγιστο τις δυνατότητές τους. Το πρωτοποριακό σύστημα SAP Success Factors θα συμβάλει στην ανάδειξη του προφίλ και του επαγγελματικού αποτυπώματος των εργαζομένων, ενισχύοντας έτσι την καλύτερη και πιο στοχευμένη αξιοποίησή τους.	- Δόθηκε έμφαση στην αξιοποίηση των υφιστάμενων εργαζομένων, παρέχοντας προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης και κίνητρα. Το 2019 το 70% των διαθέσιμων θέσεων στην Ελλάδα καλύφθηκε εσωτερικά, ενώ για το σύνολο του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένων των θυγατρικών του εξωτερικού, το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 59%. - Υλοποιήθηκε για τρίτη χρονιά το Executive Development πρόγραμμα «LEAD.exe». - Υλοποιήθηκε το νέο πρωτοποριακό πρόγραμμα ανάπτυξης στελεχών «Retail Leadership Experience», το οποίο στοχεύει στην ενίσχυση του πλάνου διαδοχής στελεχών που θα ηγηθούν μελλοντικά στον τομέα του Retail Banking. - Ολοκληρώθηκε ο σχεδιασμός της μεθοδολογίας και του μοντέλου Talent Management. - Ανασχεδιάστηκε το μοντέλο «οικογενειών καριέρας» (career families) και λειτουργικών ρόλων, με στόχο τη δημιουργία πιθανών διαδρομών καριέρας (career paths), σύμφωνα με τις ανάγκες και τη στρατηγική του Οργανισμού. - Υλοποιήθηκαν προγράμματα Mentoring καθώς και Reverse Mentoring.	- Επανασχεδιασμός του συστήματος Ανάπτυξης «ΑΞΙΟΠΟΙΩ» και υλοποίησή του στην πλατφόρμα SAP SuccessFactors. - Υλοποίηση προγραμμάτων Talent Management στην Τράπεζα.
11	Παιδεία & αριστεία	Συνέχιση του Προγράμματος «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία».	Το Πρόγραμμα «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία» υλοποιήθηκε για 17^η χρονιά. Μέσα από το Πρόγραμμα, βραβεύθηκαν 861 αριστούχοι απόφοιτοι από όλα τα Λύκεια της χώρας για το σχολικό έτος 2018-2019.	Συνέχιση του Προγράμματος «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία» για 18^η χρονιά και σύνδεσή του με άλλες δράσεις για την προαγωγή της Παιδείας και τη στήριξη των μαθητών.
7	Εταιρική διακυβέρνηση	Περαιτέρω ενίσχυση των κανόνων εταιρικής διακυβέρνησης που εφαρμόζονται σε επίπεδο Ομίλου σύμφωνα με τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.	- Διαρκής παρακολούθηση των νομοθετικών κανονιστικών εξελίξεων σε ευρωπαϊκό και σε εγχώριο επίπεδο, διασφαλίζοντας την έγκαιρη εφαρμογή τους μέσω της κατάλληλης προσαρμογής των εσωτερικών διαδικασιών εταιρικής διακυβέρνησης. Συστηματική παρακολούθηση και εφαρμογή των διεθνών βέλτιστων πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης, λαμβάνοντας υπόψη το διαρκώς μεταβαλλόμενο δυναμικά περιβάλλον λειτουργίας σε ό,τι αφορά τη λειτουργία και αξιολόγηση του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας, διασφαλίζοντας την αποτελεσματικότητα στην άσκηση των καθηκόντων του, όπως αποτυπώνεται στην ετήσια αξιολόγηση της δομής του μεγέθους, της σύνθεσης και της απόδοσής του. - Συστηματική αξιολόγηση των νέων μελών των ΔΣ των θυγατρικών εταιριών του Ομίλου σύμφωνα με τα πρότυπα εταιρικής διακυβέρνησης της Τράπεζας.	Περαιτέρω ενίσχυση και εναρμόνιση των κανόνων εταιρικής διακυβέρνησης που εφαρμόζονται σε επίπεδο Ομίλου σύμφωνα με τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.
	Βελτίωση προϊόντων & υπηρεσιών	- Ορθολογικοποίηση προϊόντικού καταλόγου και απλοποίηση διαδικασιών. - Ψηφιοποίηση και αυτοματοποίηση των λειτουργιών.	- Έγινε ορθολογικοποίηση του προϊόντικού καταλόγου, με μείωση των καταθετικών προϊόντων από 47 σε 5 τελικά προϊόντα. - Αυτοματοποιήθηκαν και απλοποιήθηκαν πάνω από 20 διαδικασίες.	- Περαιτέρω ορθολογικοποίηση προϊόντικού καταλόγου και απλοποίηση διαδικασιών. - Ψηφιοποίηση και αυτοματοποίηση των λειτουργιών.

Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας

Στο πλαίσιο της επιδιωκόμενης συνεχούς βελτίωσης της περιβαλλοντικής της επίδοσης, η Τράπεζα είχε συγκεκριμένους περιβαλλοντικούς στόχους για το 2019 των οποίων η επίδοση περιγράφεται παρακάτω, ενώ παράλληλα έθεσε στόχους για το 2020:

Σκοπός	Περιβαλλοντικό Πρόγραμμα	Στόχος 2019	Επίδοση 2019	Στόχος 2020
Εξοικονόμηση Φυσικών Πόρων	Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας (ISO 50001)	Μείωση κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας	Επιτεύχθηκε ο στόχος	Μείωση κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας
	Πρόγραμμα Εξοικονόμησης Χαρτιού	Διατήρηση της προμήθειας χαρτιού σε χαμηλά επίπεδα	Επιτεύχθηκε ο στόχος	Διατήρηση της προμήθειας χαρτιού σε χαμηλά επίπεδα
Μείωση, Ανακύκλωση & Ορθή Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων	Σύστημα Διαχείρισης Εκτυπώσεων	Ανακύκλωση 100% των κενών μελανοδοχείων εκτύπωσης (Toner/cartridges)	Επιτεύχθηκε ο στόχος	Ανακύκλωση 100% των κενών μελανοδοχείων εκτύπωσης (Toner/cartridges)
	Πρόγραμμα Ανακύκλωση λαμπτήρων/ συσσωρευτών	Ανακύκλωση 100% των λαμπτήρων/ συσσωρευτών	Επιτεύχθηκε ο στόχος	Ανακύκλωση 100% των λαμπτήρων/ συσσωρευτών
	Πρόγραμμα Διαχείρισης Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού	Ανακύκλωση του 100% του Απόβλητου Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού	Επιτεύχθηκε ο στόχος	Ανακύκλωση του 100% του Απόβλητου Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού
Μείωση των Εκπομπών Αερίων του Θερμοκηπίου	Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας (ISO 50001)	Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου σε σύγκριση με το έτος βάσης 2014	Επιτεύχθηκε ο στόχος	Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου σε σύγκριση με το έτος βάσης 2014

Συμμετοχές σε Ενώσεις & Οργανισμούς

Αρχές Υπεύθυνης
Τραπεζικής (Principles
for Responsible
Banking – PRB)

GRI 102-12

GRI 102-13



Τον Σεπτέμβριο του 2019 η Eurobank επιβεβαίωσε τη δέσμευσή της να αναλάβει ενεργό ρόλο για την υλοποίηση των παγκόσμιων Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών (SDGs) και της Συμφωνίας των Παρισίων για την κλιματική αλλαγή, υπογράφοντας τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής που καθορίζουν το πλαίσιο για τη μελλοντική ανάπτυξη ενός βιώσιμου τραπεζικού συστήματος με ισχυρό θετικό πρόσημο στην κοινωνία και το περιβάλλον. Οι Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής υποστηρίζονται από 130 τράπεζες σε όλο τον κόσμο –με συνολικό ενεργητικό 47 τρισεκατομμυρίων δολαρίων– και διαμορφώθηκαν από την παγκόσμια τραπεζική κοινότητα μέσω του UNEP FI (United Nations Environment Programme Finance Initiative). Παρουσιάστηκαν επισήμως στις 22 Σεπτεμβρίου 2019, στο πλαίσιο της Γενικής Συνέλευσης του ΟΗΕ στη Νέα Υόρκη, και σηματοδοτούν την πιο ισχυρή συμμαχία μέχρι σήμερα μεταξύ της παγκόσμιας τραπεζικής κοινότητας και των Ηνωμένων Εθνών με επιδίωξη τη διαμόρφωση ενός βιώσιμου μέλλοντος. Οι Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής παρέχουν ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο καθορισμού του ρόλου και των ευθυνών του διεθνούς τραπεζικού τομέα στο πλαίσιο της συλλογικής προσπάθειας διαμόρφωσης ενός βιώσιμου μέλλοντος. Οι έξι (6) Αρχές είναι οι εξής:

1. Εναρμόνιση

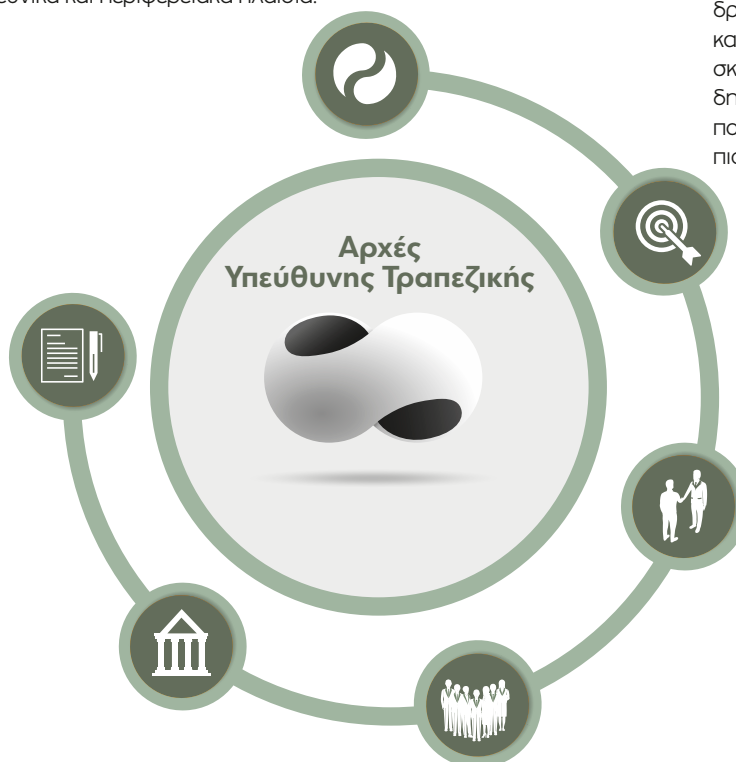
Θα εναρμονίσουμε την επιχειρηματική μας στρατηγική προκειμένου να συμφωνεί και να συνεισφέρει στις ανάγκες των ατόμων και στους στόχους της κοινωνίας, όπως αποτυπώνονται στους παγκόσμιους Στόχους για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη, στη Συμφωνία του Παρισιού για το Κλίμα, καθώς και σε άλλα συναφή εθνικά και περιφερειακά πλαίσια.

2. Επιδράσεις & Θέσπιση Στόχων

Θα αυξάνουμε συνεχώς τις θετικές μας επιδράσεις, ενώ θα μειώνουμε τις αρνητικές και θα διαχειριζόμαστε τους κινδύνους που δημιουργούν στον άνθρωπο και το περιβάλλον οι δραστηριότητες, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες μας. Για τον σκοπό αυτό θα θέτουμε και θα δημοσιοποιούμε στόχους εκεί που μπορούμε να έχουμε την πιο σημαντική μας επίδραση.

6. Διαφάνεια & Λογοδοσία

Θα επανεξετάζουμε κατά περιόδους την ατομική και συλλογική εφαρμογή των Αρχών αυτών και θα είμαστε διαφανείς και υπόλογοι για τις θετικές και τις αρνητικές μας επιδράσεις καθώς και για τη συνεισφορά μας στους στόχους της κοινωνίας.



3. Πελάτες

Θα εργαζόμαστε υπεύθυνα με τους πελάτες μας για να ενθαρρύνουμε αειφόρες πρακτικές και να προωθούμε οικονομικές δραστηριότητες που δημιουργούν ευημερία τόσο για τις σημερινές όσο και για τις μελλοντικές γενεές.

5. Διακυβέρνηση & Κουλτούρα

Θα υλοποιούμε τη δέσμευσή μας στις Αρχές μέσω αποτελεσματικής διακυβέρνησης και ανάπτυξης κουλτούρας υπεύθυνης τραπεζικής

4. Ενδιαφερόμενα Μέρη

Θα συμβουλευόμαστε και θα συνεργαζόμαστε έγκαιρα και υπεύθυνα με τα ενδιαφερόμενα μέρη μας για να επιτυγχάνουμε τους στόχους της κοινωνίας.

Συμμετοχές σε Ενώσεις & Οργανισμούς

Σύμφωνο για τις Υπεύθυνες Επενδύσεις (Principles for Responsible Investing – PRI)

Η θυγατρική εταιρία Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ είναι η πρώτη εταιρία διαχείρισης κεφαλαίων στην Ελλάδα που προσυπέγραψε το 2018 το σύμφωνο «PRI Initiative (Principles for Responsible Investment) - Σύμφωνο για τις Υπεύθυνες Επενδύσεις», στο πλαίσιο της ευρύτερης πολιτικής του Ομίλου Eurobank για την υποστήριξη της βιωσιμότητας και της υπεύθυνης επιχειρηματικής δραστηριότητας. Το PRI αριθμεί περισσότερα από 2.300 μέλη, με υπό διαχείριση κεφάλαια 82 τρισ. δολ. ΗΠΑ, τα οποία εντάσσουν στο πλαίσιο της στρατηγικής τους τη διασύνδεση των επενδυτικών τους αποφάσεων με την περιβαλλοντική βιωσιμότητα, την κοινωνική υπευθυνότητα και εταιρική διακυβέρνηση (ESG – Environmental, Social, Governance). Η πρωτοβουλία αυτή έλαβε χώρα το 2006 με την υποστήριξη του Οργανισμού των Ηνωμένων Εθνών (United Nations), της Οικονομικής Πρωτοβουλίας του Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών για το Περιβάλλον (UNEP FI), και υποστηρίζει τους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (Sustainable Development Goals) οι οποίοι θεσπίστηκαν το 2015 από τα Ηνωμένα Έθνη.

Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ (UN Global Compact)

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

Αρχές Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ (UN Global Compact)		Αναφορά σε δημοσιεύσεις του Ομίλου
Αρχή 1^η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	- Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 – Εμπειρία Πελάτη/Σχέσεις με Πελάτες και Προμηθευτές - Άνθρωποι - Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2019
Αρχή 2^η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι δικές τους δραστηριότητες δεν εμπλέκονται σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	- Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 – Εμπειρία Πελάτη/Σχέσεις με Πελάτες και Προμηθευτές - Άνθρωποι - Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2019
Αρχή 3^η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν το δικαίωμα του συνεταιρίζεσθαι και την αποτελεσματική αναγνώριση του δικαιώματος της συλλογικής διαπραγμάτευσης.	- Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 – Άνθρωποι - Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2019
Αρχή 4^η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας.	- Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 – Άνθρωποι - Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2019
Αρχή 5^η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας.	- Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 – Άνθρωποι - Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2019
Αρχή 6^η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη των διακρίσεων στις προσλήψεις και την απασχόληση.	- Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 – Άνθρωποι - Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2019
Αρχή 7^η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ακολουθούν προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις.	- Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 – Βιώσιμη Ανάπτυξη - Άνθρωποι - Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2019
Αρχή 8^η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την ενίσχυση της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας.	- Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 – Περιβάλλον - Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2019
Αρχή 9^η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και τη διάδοση τεχνολογιών που είναι φιλικές προς το περιβάλλον.	- Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 – Περιβάλλον - Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2019
Αρχή 10^η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτίθενται σε κάθε μορφής διαφθορά, συμπεριλαμβανομένου του εκβιασμού και της δωροδοκίας.	- Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 – Βιώσιμη Ανάπτυξη - Άνθρωποι - Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2019

United Nations Environment Program Finance Initiative (UNEP FI)	Η Eurobank συμμετέχει από το 2005 στη Χρηματοοικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών (UNEP FI), για την προώθηση της Αειφόρου Ανάπτυξης. Από το 2010 έως και το 2014 υπήρξε μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Επιτροπής Τραπεζικής και διετέλεσε μέλος της Παγκόσμιας Διοικούσας Επιτροπής του Οργανισμού. Την ίδια περίοδο η Τράπεζα ανέλαβε την Προεδρία της Ευρωπαϊκής Ομάδας Δράσης, όπου συντόνισε την εκστρατεία προώθησης της Αειφόρου Τραπεζικής στην Ευρωπαϊκή Ένωση και συνέβαλε ενεργά στην έκδοση του πρώτου στο είδος του Εγχειριδίου Αειφόρου Τραπεζικής σε παγκόσμιο επίπεδο.
Sustainable Greece 2020	Από το 2014 η Eurobank συμμετέχει ως πρεσβευτής στην Πρωτοβουλία «Sustainable Greece 2020». Η Πρωτοβουλία υλοποιείται από το QualityNet Foundation σε συνεργασία με τους σημαντικότερους επιχειρηματικούς φορείς της χώρας και έχει ως στόχο την προώθηση της Βιώσιμης Ανάπτυξης και της Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας μέσω του συστηματοποιημένου Διαλόγου και της δημιουργίας μεθοδολογιών και εργαλείων, όπως ο Οδηγός Καλών Πρακτικών (Παρατηρητήριο Βιωσιμότητας), που σχετίζονται με τους τρεις πυλώνες της Βιώσιμης Ανάπτυξης: την οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία.
CSR Hellas	Η Eurobank είναι μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (CSR Hellas) από το 2003. Στόχος του CSR Hellas είναι η προώθηση και προβολή της Εταιρικής Υπευθυνότητας των ελληνικών επιχειρήσεων και οργανισμών, μέσω μιας σειράς πρωτοβουλιών, καλών πρακτικών και δράσεων, που συμβάλλουν στην ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής και της Αειφόρου Ανάπτυξης.
Global Sustain	Η Eurobank είναι μέλος της Global Sustain, η οποία μέσω της παροχής καινοτόμων υπηρεσιών, προωθεί την εταιρική υπευθυνότητα, την πράσινη οικονομία, την αειφορία, την επιχειρηματική ηθική και αριστεία, τις υπεύθυνες επενδύσεις, τη διαφάνεια, τα ανθρώπινα δικαιώματα και τη λογοδοσία. Αποστολή της είναι η δημιουργία γνώσης και η υποστήριξη εταιριών και οργανισμών στην αειφορία, μέσα από τη συμβουλευτική, την επικοινωνία, τη δικτύωση και την εκπαίδευση με επίκεντρο το τρίπτυχο: άνθρωπος - περιβάλλον - οικονομική ωφέλεια.
Επιτροπή Αειφόρου Ανάπτυξης της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών	Η Eurobank πρωτοστάτησε στη δημιουργία της διατραπεζικής Επιτροπής Αειφόρου Ανάπτυξης της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών και συντονίζει τις εργασίες της μέχρι και σήμερα. Η Επιτροπή παρακολουθεί τις εξελίξεις του διεθνούς και εθνικού ρυθμιστικού/κανονιστικού πλαισίου και επεξεργάζεται τα θέματα που άπτονται της προστασίας του περιβάλλοντος, της αειφόρου ανάπτυξης και της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Στο πλαίσιο αυτό η Επιτροπή συνεργάζεται και με τρίτους φορείς (Ελληνικό Δίκτυο για την ΕΚΕ, Δίκτυο Υπεύθυνων Οργανισμών & Ενεργών Πολιτών) για την ανάδειξη βέλτιστων πρακτικών στο εν λόγω πεδίο.
Energy Efficiency Financial Institution Group (EEFIG) - European Commission	Η Τράπεζα αποτελεί μέλος της μόνιμης ομάδας εργασίας εμπειρογνομόνων (EEFIG), θεσμοθετημένης από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για τη Χρηματοδότηση Ενεργειακής Απόδοσης. Το EEFIG ιδρύθηκε το 2013 από τη Γενική Διεύθυνση Ενέργειας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (DG Energy) και τη Χρηματοοικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών (UNEP-FI). Βασικός σκοπός του EEFIG είναι η δημιουργία διαλόγου με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς για την περαιτέρω προώθηση της μακροπρόθεσμης χρηματοδότησης έργων εξοικονόμησης ενέργειας.

Διακρίσεις 2019

ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Best Bank in Greece	Ελλάδα	Περιοδικό Euromoney
Best Bank	Ελλάδα	Περιοδικό Global Finance
Best Retail Bank	Ελλάδα	Περιοδικό World Finance
Most Innovative Savings Bank	Ελλάδα	Περιοδικό World Finance
Most Admired Companies # 10	Ελλάδα	Περιοδικό Fortune και KPMG
Best Savings Bank	Ελλάδα	Global Banking & Finance Review
Best Company	Κύπρος	Περιοδικό In Business
Best Banking Group	Κύπρος	Περιοδικό World Finance
PRIVATE BANKING		
Best Private Bank	Ελλάδα	Περιοδικό World Finance
Best Private Bank	Ελλάδα	Περιοδικό Global Finance
Best Private Bank	Κύπρος	Περιοδικό International Finance
Best Wealth Management Bank	Κύπρος	Περιοδικό International Finance
Best Private Bank	Κύπρος	Περιοδικό Global Finance
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		
Most Innovative Consumer Digital Bank in Western Europe	Ελλάδα	Περιοδικό Global Finance
Best Consumer Digital Bank	Ελλάδα	Περιοδικό Global Finance
MARKETING & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ		
Χρυσό Βραβείο στην κατηγορία Corporate Integrated Communication για την Eurobank Omnichannel Campaign	Ελλάδα	Marketing Excellence Awards/ ΕΕΔΕ-EIM
Best in Connecting with Customers στην κατηγορία Customer Loyalty για το Πρόγραμμα Επιβράβευσης Έπιστροφής	Ελλάδα	Marketing Excellence Awards/ ΕΕΔΕ-EIM
Χρυσό Βραβείο στην κατηγορία Growing through Extrovesion / Tourism Marketing για το Πρόγραμμα Business Banking Τουρισμός	Ελλάδα	Marketing Excellence Awards/ ΕΕΔΕ-EIM
Τιμητικό Βραβείο στην κατηγορία Being Best of the Best/ Leading Edge Marketing Thinking για την υπηρεσία v-Banking	Ελλάδα	Marketing Excellence Awards/ ΕΕΔΕ-EIM

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΘΕΜΑΤΟΦΥΛΑΚΗΣ		
Best Sub-Custodian Bank	Ελλάδα	Περιοδικό Global Finance
Market Outperformer Global Outperformer Category Outperformer	Ελλάδα	Περιοδικό Global Custodian
Global Excellence Award - Emerging Markets, Europe, «Best Asset Servicing»	Ελλάδα	Περιοδικό Global Custodian
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ GLOBAL MARKETS		
Best FX Provider in Greece	Ελλάδα	Περιοδικό Global Finance
ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Κορυφαία ελληνική χρηματιστηριακή	Ελλάδα	Έρευνα Extel
Κορυφαίο τμήμα ανάλυσης για την ελληνική χρηματιστηριακή αγορά	Ελλάδα	Έρευνα Extel
Κορυφαίος αναλυτής για την ελληνική χρηματιστηριακή αγορά	Ελλάδα	Έρευνα Extel
REAL ESTATE		
1 ^η θέση Banks - Overall	Ελλάδα	Περιοδικό Euromoney Real Estate Survey
1 ^η θέση Banks - Loan Finance	Ελλάδα	Περιοδικό Euromoney Real Estate Survey
1 ^η θέση Banks - Equity Finance	Ελλάδα	Περιοδικό Euromoney Real Estate Survey
ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ		
Best Treasury and Cash Management Provider	Ελλάδα	Περιοδικό Global Finance
Best Service Cash Management	Ελλάδα	Περιοδικό Euromoney
Market Leader Cash Management	Ελλάδα	Περιοδικό Euromoney
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ		
1 ^ο Βραβείο στην κατηγορία Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη (Μεγάλος Οργανισμός) για το v-Banking	Ελλάδα	Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ)
Χρυσό Βραβείο για το email response της υπηρεσίας EuroPhone Banking	Ελλάδα	Teleperformance Greece: CRM Grand Prix Customer Service
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ		
Διάκριση στην κατηγορία Καινοτομία & Νεανικό Επιχειρείν	Ελλάδα	Bravo Sustainability Awards

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ





Εταιρική διακυβέρνηση

GRI 102-18

GRI 102-19

GRI 102-20

GRI 102-23



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

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 2019 το Δ.Σ. πραγματοποίησε είκοσι επτά συνεδριάσεις (έναντι είκοσι μία το 2018) και η μέση συμμετοχή των μελών ήταν 97% (ίδια με το 2018). Οι αποφάσεις λαμβάνονται μετά από συζήτηση, κατά την οποία αναπτύσσονται διεξοδικά τα θέματα της ημερήσιας διάταξης προς ικανοποίηση όλων των παριστάμενων μελών.

Η σύνθεση του Δ.Σ. της Τράπεζας κατά τις 31.12.2019, κατόπιν των αποφάσεών του, είχε ως ακολούθως:

Διοικητικό Συμβούλιο	
Πρόεδρος	
ΓΕΩΡΓΙΟΣ Π. ΖΑΝΙΑΣ	Πρόεδρος Δ.Σ., Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
Αντιπρόεδρος	
ΓΕΩΡΓΙΟΣ Κ. ΧΡΥΣΙΚΟΣ	Αντιπρόεδρος, Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
Μέλη	
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
BRADLEY PAUL L. MARTIN	Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
ΝΙΚΟΛΑΟΣ Α. ΜΠΕΡΤΣΟΣ	Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
RAJEEV KAKAR	Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
RICHARD P. BOUCHER	Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
JAWAID A. MIRZA	Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
GEORGE E. MYHAL	Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ Χ. ΜΙΣΚΟΥ	Εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας σύμφωνα με τον Ν. 3864/2010 Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος

Επιτροπές 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. και των Επιτροπών 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 2019 η Επιτροπή Ελέγχου πραγματοποίησε δώδεκα συνεδριάσεις (έναντι δεκατρείς το 2018) και η μέση συμμετοχή των μελών ήταν 88% (έναντι 94% το 2018).

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),
- 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 – συμπεριλαμβανομένου του ελέγχου επικύρωσης και του εκ των υστέρων ελέγχου (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.

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 2019 η Επιτροπή Κινδύνων πραγματοποίησε δεκατρείς συνεδριάσεις (έναντι δεκάξι το 2018) και η μέση συμμετοχή των μελών ήταν 93% (ίδια με το 2018).

Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου

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 θτεία των μελών της Επιτροπής συμπίπτει με τη θτεία του Δ.Σ. της Τράπεζας με επιλογή ανανέωσης του διορισμού τους, αλλά σε κάθε περίπτωση η θτεία της Επιτροπής δεν θα πρέπει να ξεπερνά συνολικά τα δώδεκα (12) έτη. Η Επιτροπή Αποδοχών συνέρχεται τουλάχιστον δύο φορές τον χρόνο. Κατά τη διάρκεια του 2019 η Επιτροπή Αποδοχών πραγματοποίησε επτά συνεδριάσεις (ίδιες με το 2018) και η μέση συμμετοχή των μελών ήταν 93% (έναντι 96% το 2018).

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, την αντικατάσταση και τη διακοπή συνεργασίας όλων των στελεχών της Τράπεζας σε επίπεδο Γενικού Διευθυντή και πάνω, καθώς και των Επικεφαλής των Γενικών Διευθύνσεων (ανώτερα στελέχη).

Τα μέλη της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων διορίζονται από το Δ.Σ. και η θτεία τους συμπίπτει με τη θτεία του Δ.Σ. της Τράπεζας με επιλογή ανανέωσης του διορισμού τους, αλλά σε κάθε περίπτωση η θτεία της Επιτροπής δεν θα πρέπει να ξεπερνά συνολικά τα δώδεκα (12) έτη.

Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων συνέρχεται τουλάχιστον δύο φορές τον χρόνο. Κατά τη διάρκεια του 2019 η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων πραγματοποίησε οκτώ συνεδριάσεις (έναντι εννέα το 2018) και η μέση συμμετοχή των μελών ήταν 93% (έναντι 92% το 2018).

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 2019 η Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού πραγματοποίησε πενήντα δύο συνεδριάσεις (έναντι πενήντα τεσσάρων το 2018) και η μέση συμμετοχή των μελών ήταν 88% (έναντι 85% το 2018).

Η σύνθεση των επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου κατά τις 31.12.2019 έχει ως ακολούθως:

Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου

	Επιτροπή Ελέγχου	Επιτροπή Κινδύνων	Επιτροπή Αποδοχών	Επιτροπή Υποψηφιοτήτων	Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού
ΓΕΩΡΓΙΟΣ Π. ΖΑΝΙΑΣ Πρόεδρος Δ.Σ., Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος				Μέλος	Πρόεδρος
ΓΕΩΡΓΙΟΣ Κ. ΧΡΥΣΙΚΟΣ Αντιπρόεδρος Δ.Σ., Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος					Μέλος
ΦΩΚΙΩΝ Χ. ΚΑΡΑΒΙΑΣ Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος					Μέλος
ΣΤΑΥΡΟΣ Ε. ΙΩΑΝΝΟΥ Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος					Μέλος
ΘΕΟΔΩΡΟΣ Α. ΚΑΛΑΝΤΩΝΗΣ Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος					Μέλος
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Β. ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος					Μέλος
ΝΙΚΟΛΑΟΣ Α. ΜΠΕΡΤΣΟΣ Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος	Μέλος				
RAJEEV KAKAR Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος		Αντιπρόεδρος	Πρόεδρος	Πρόεδρος	
RICHARD P. BOUCHER Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος	Μέλος	Πρόεδρος			
BRADLEY PAUL L. MARTIN Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος	Αντιπρόεδρος	Μέλος	Αντιπρόεδρος	Αντιπρόεδρος	
JAWAID A. MIRZA Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος	Πρόεδρος	Μέλος		Μέλος	
GEORGE E. MYHAL Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος			Μέλος	Μέλος	
ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ Χ. ΜΙΣΚΟΥ Εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας σύμφωνα με τον Ν. 3864/2010 Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος	Μέλος	Μέλος	Μέλος	Μέλος	
ΧΡΗΣΤΟΣ Ν. ΑΔΑΜ Γενικός Διευθυντής Risk Management Ομίλου, Group Chief Risk Officer (Group CRO)					Μέλος
ΧΑΡΗΣ Β. ΚΟΚΟΛΟΓΙΑΝΝΗΣ Γενικός Διευθυντής Group Finance, Group Chief Financial Officer (Group CFO)					Μέλος

Ανώτατα Όργανα Διοίκησης

Ο Διευθύνων Σύμβουλος της Τράπεζας συστήνει Επιτροπές προς υποβοήθηση του έργου του, όπως απαιτείται, για την εκτέλεση των καθηκόντων και αρμοδιοτήτων 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.

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, επιβλέπει, αξιολογεί και διευθετεί τα θέματα που έχει αναλάβει, παρακολουθεί το πλαίσιο διαχείρισης των κινδύνων του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένης της εφαρμογής των πολιτικών κινδύνου, και ενημερώνει την Ε.Κ. σχετικά με το προφίλ κινδύνου του Ομίλου. Επίσης, βοηθά την Ε.Κ. στον καθορισμό των αρχών και μεθοδολογιών διαχείρισης κινδύνων διασφαλίζοντας ότι το Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου περιλαμβάνει διαδικασίες για την αναγνώριση, τη μέτρηση, την παρακολούθηση και την αναφορά του τρέχοντος προφίλ κινδύνων έναντι της καθορισμένης διάθεσης ανάληψης κινδύνων. Η Επιτροπή συνεδριάζει σε μηνιαία βάση ή όποτε κρίνεται απαραίτητο.

Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού - Παθητικού του Ομίλου

Η πρωταρχική αρμοδιότητα της Επιτροπής Διαχείρισης Ενεργητικού - Παθητικού Ομίλου (G-ALCO) είναι: i) να εγκρίνει, διαμορφώνει, εφαρμόζει ως αρμόζει : α) τις στρατηγικές και πολιτικές χρηματοδότησης και ρευστότητας του Ομίλου, β) τις κατευθυντήριες οδηγίες επιτοκίων και τις πολιτικές επιτοκίου κινδύνου του Ομίλου, γ) τις κεφαλαιακές επενδύσεις καθώς και την έκθεσή τους σε συναλλαγματικό κίνδυνο και τις στρατηγικές αντιστάθμισης κινδύνου και δ) τις επιχειρηματικές πρωτοβουλίες ή/και επενδύσεις του Ομίλου που έχουν σημαντική επίδραση στο προφίλ κινδύνων αγοράς και ρευστότητας της Τράπεζας, ii) να εγκρίνει σε πρώτο στάδιο και να προτείνει στην Ε.Κ. για τελική έγκριση τα εκάστοτε όρια χωρών (δίνοντας ιδιαίτερη προσοχή στην έγκριση / παρακολούθηση των ορίων χωρών όπου ο Όμιλος / η Eurobank έχει στρατηγική παρουσία) και iii) να εγκρίνει ή να προτείνει ως αρμόζει αλλαγές στις πολιτικές αυτές ώστε να συνάδουν με τη διάθεση ανάληψης κινδύνου και τα επίπεδα έκθεσης όπως ορίζονται από την Ε.Κ. και τη Διοίκηση, ενώ παράλληλα 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.

**Κεντρικές Επιτροπές
Πιστοδοτήσεων –
ΚΕΠ (Central Credit
Committee)**

Κεντρική Επιτροπή
Πιστοδοτήσεων Ι

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 για τα εξυπηρετούμενα ανοίγματα (Credit Policy Manual) και στο Πλαίσιο Διάθεσης για Ανάλυση Κινδύνου της Τράπεζας (Risk Appetite Framework), έτσι ώστε ο αναλαμβανόμενος κίνδυνος να καταλήγει σε ικανοποιητική απόδοση με παράλληλη διατήρηση της ποιότητας του δανειακού χαρτοφυλακίου.

Η ΚΕΠ Ι συνεδριάζει τουλάχιστον μία (1) φορά την εβδομάδα. Ο 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 έγκριση 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 έγκριση του Διευθύνοντος Συμβούλου. Επιπλέον, για κάθε άνοιγμα που υπερβαίνει το 10% των εποπτικών ιδίων κεφαλαίων της Τράπεζας απαιτείται επιπρόσθετη έγκριση από την Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων. Ακολούθως, η συναίνεση του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ) είναι απαραίτητη, ενώ η τελική έγκριση δίνεται από την Επιτροπή Κινδύνων.

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 συνίσταται 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 της 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.

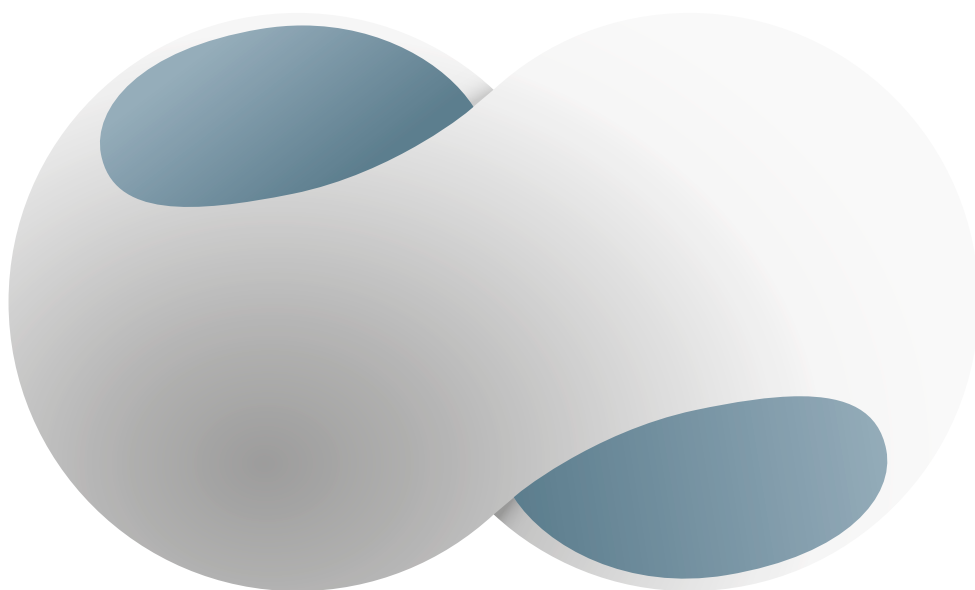
Ανώτατα Όργανα Διοίκησης

Η σύνθεση των συνιστώμενων από τον Διευθύνοντα Σύμβολο Επιτροπών της Τράπεζας κατά τις 31.12.2019 έχει ως ακολούθως:

Ανώτατα Όργανα Διοίκησης

	Διοικητική Επιτροπή	Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων	Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού - Παθητικού του Ομίλου	Επιτροπή Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων
ΦΩΚΙΩΝ Χ. ΚΑΡΑΒΙΑΣ Διευθύνων Σύμβουλος	Πρόεδρος	Πρόεδρος		
ΣΤΑΥΡΟΣ Ε. ΙΩΑΝΝΟΥ Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Group Chief Operating Officer (Group COO) & Διεθνείς Δραστηριότητες	Μέλος	Μέλος	Μέλος	
ΘΕΟΔΩΡΟΣ Α. ΚΑΛΑΝΤΩΝΗΣ Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Troubled Assets Group	Μέλος	Μέλος	Μέλος	
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Β. ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Επικεφαλής Group Corporate & Investment Banking	Μέλος	Μέλος	Μέλος	
ΧΡΗΣΤΟΣ Ν. ΑΔΑΜ Γενικός Διευθυντής Risk Management Ομίλου, Group Chief Risk Officer (Group CRO)	Μέλος	Αντιπρόεδρος	Μέλος	
ΙΑΚΩΒΟΣ Δ. ΓΙΑΝΝΑΚΛΗΣ Γενικός Διευθυντής Retail Banking	Μέλος	Μέλος	Μέλος	
ΑΠΟΣΤΟΛΟΣ Π. ΚΑΖΑΚΟΣ Γενικός Διευθυντής Στρατηγικής του Ομίλου	Μέλος			
ΧΑΡΗΣ Β. ΚΟΚΟΛΟΓΙΑΝΝΗΣ Γενικός Διευθυντής Group Finance, Group Chief Financial Officer (Group CFO)	Μέλος	Μέλος	Πρόεδρος	Μέλος
ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ Α. ΠΑΝΟΥΣΗΣ Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Λιανικής Τραπεζικής	Μέλος			Μέλος
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Α. ΒΟΥΣΒΟΥΝΗΣ Senior Advisor Risk Management Ομίλου		Μέλος		Πρόεδρος
ΜΙΧΑΛΗΣ Α. ΛΟΥΗΣ Επικεφαλής της Γενικής Διεύθυνσης Διεθνών Δραστηριοτήτων & Private Banking	Μέλος			
ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ Χ. ΙΩΑΝΝΙΔΗΣ Γενικός Διευθυντής Global Markets	Μέλος		Μέλος	
ΜΙΧΑΛΗΣ Σ. ΗΜΕΛΛΟΣ Βοηθός Γενικός Διευθυντής, Επικεφαλής Τομέα Διαχείρισης Κινδύνων Αγορών και Αντισυμβαλλόμενων Ομίλου			Μέλος	
ΓΕΩΡΓΙΟΣ Η. ΝΙΚΟΛΑΚΟΠΟΥΛΟΣ Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής, Επικεφαλής Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Τραπεζικής Επιχειρήσεων				Μέλος
ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ Μ. ΛΥΓΕΡΟΥ Βοηθός Γενικός Διευθυντής, Επικεφαλής Τομέα Ανάκτησης Εξασφαλίσεων				Μέλος
ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ Δ. ΝΙΚΟΛΑΟΥ Βοηθός Γενικός Διευθυντής, Επικεφαλής Τομέα Πιστωτικού Ελέγχου Ομίλου				Μέλος

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. Η Διοίκηση διασφαλίζει την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα του συστήματος εσωτερικού ελέγχου, που αποτελείται από ελεγκτικούς μηχανισμούς και από ελεγκτικές διαδικασίες, και τη συμμόρφωση αυτού 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 του Ομίλου 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 του Ομίλου 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 82 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 24.07.2019 όρισε τακτικό ελεγκτή των ετήσιων οικονομικών καταστάσεων (ενοποιημένων και μη ενοποιημένων) της Τράπεζας για τη χρήση 2019 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 καταστάσεων 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 καταστάσεων 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 είναι ανεξάρτητη μονάδα η οποία αναφέρεται λειτουργικά στην Επιτροπή Ελέγχου του Δ.Σ. και για διοικητικά θέματα στον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Η Κανονιστική Συμμόρφωση έχει την εποπτεία της συνολικής λειτουργίας της κανονιστικής συμμόρφωσης του Ομίλου. Στο πλαίσιο αυτό, οι Διευθύνσεις/Μονάδες Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό έχουν απευθείας γραμμή αναφοράς στην Κανονιστική Συμμόρφωση. Σκοπός της Κανονιστικής Συμμόρφωσης είναι 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.

Οι κύριες ενέργειες για το 2019 ήταν:

- Τοποθέτηση νέου Επικεφαλής Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ο οποίος ορίστηκε ως το νέο Αρμόδιο Διευθυντικό Στέλεχος του άρθρου 38 του Ν. 4557/2018.
- Περαιτέρω ανάπτυξη του πλαισίου για την αξιολόγηση του κινδύνου κανονιστικής συμμόρφωσης.
- Αναθεώρηση της Πολιτικής για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (AML) και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (CFT), καθώς και για την εφαρμογή κυρώσεων επιβαλλόμενων από διεθνείς οργανισμούς.
- Επανασχεδιασμός της πληροφοριακής υποδομής που υποστηρίζει τον εντοπισμό AML ασυνήθιστων και ύποπτων συναλλαγών.
- Παρακολούθηση της συμμόρφωσης του Ομίλου με τη νομοθεσία για την ακεραιότητα της χρηματοπιστωτικής αγοράς, όσον αφορά την παροχή επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών σε πελάτες, συμπεριλαμβανομένων των νόμων και των κανονισμών σχετικά με τη χειραγώγηση της αγοράς και της κατάχρησης προνομιακών πληροφοριών.
- Αναβάθμιση της πληροφοριακής υποδομής για τον εντοπισμό τυχόν περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων.
- Ανάπτυξη του πλαισίου για την καταπολέμηση της δωροδοκίας και της διαφθοράς.
- Παρακολούθηση εξελίξεων και συνδρομή στις εμπλεκόμενες μονάδες της Τράπεζας με στόχο τη διαρκή συμμόρφωση με τη νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών (συμπεριλαμβανομένου του θεσμικού πλαισίου για τους αδρανείς λογαριασμούς, τον Κώδικα Δεοντολογίας δανείων της ΤτΕ, την κατευθυντήρια οδηγία περί υπηρεσιών πληρωμών, τους δείκτες αναφοράς των χρηματοπιστωτικών μέσων και το Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων).

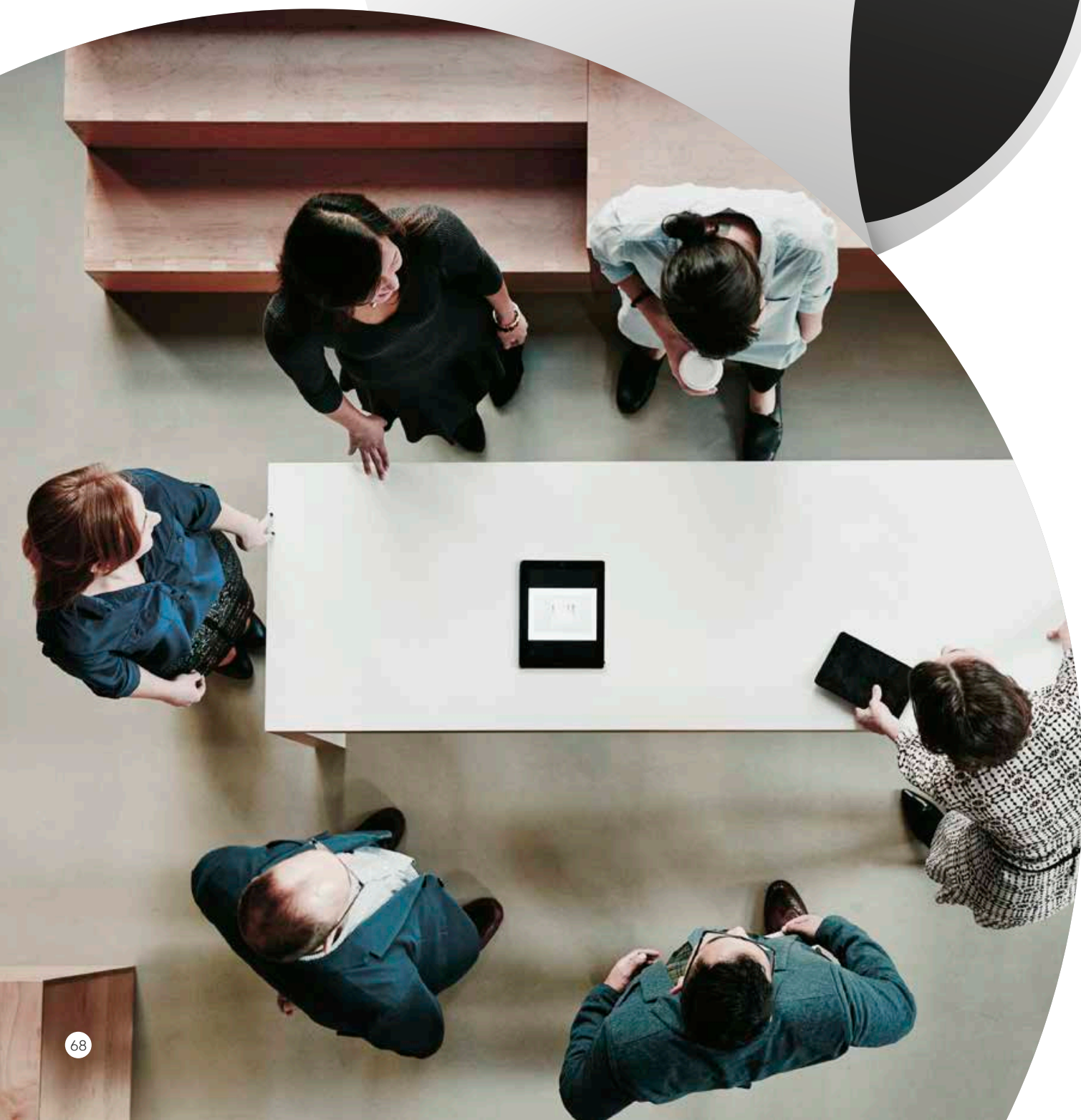
- Παρακολούθηση της έγκαιρης υποβολής των εκθέσεων προς τις αρμόδιες εποπτικές αρχές, συμπεριλαμβανομένων των εκθέσεων FATCA/CRS.
- Ενεργή συμμετοχή σε πρωτοβουλίες της Τράπεζας για την ευαισθητοποίηση όλου του Οργανισμού σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης με έμφαση σε θέματα AML.
- Παροχή κατάλληλης εκπαίδευσης στο προσωπικό της Κανονιστικής Συμμόρφωσης και πρωτοβουλίες για την απόκτηση επαγγελματικών πιστοποιήσεων.

Η 10^η Αρχή του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ για την καταπολέμηση της διαφθοράς εφαρμόζεται μέσω:

- Του Κώδικα Επαγγελματικής Δεοντολογίας Προσωπικού και των Πολιτικών Κατά της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς, της Σύγκρουσης Συμφερόντων και της Αναφοράς Ανέντιμης/Παράτυπης Συμπεριφοράς.
- Εξειδικευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων για το προσωπικό σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης, καταπολέμησης της απάτης, εσωτερικού κώδικα επαγγελματικής δεοντολογίας και σύγκρουσης συμφερόντων.
- Μηχανισμών ελέγχου για AML/CFT, καθώς και για τον εντοπισμό ύποπτων συναλλαγών.



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ



Ο Όμιλος θεωρεί ότι η ανάληψη 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 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 Κινδύνων απαρτίζεται από πέντε μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ., συνεδριάζει σε μηνιαία βάση και αναφέρεται στο Δ.Σ. κάθε τρίμηνο.

Η Διοίκηση του Ομίλου διαθέτει 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), με τις κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (ΕΑΤ) και της Επιτροπής της Βασιλείας για την τραπεζική εποπτεία και με τις βέλτιστες διεθνείς τραπεζικές πρακτικές.

Πλαίσιο Διάθεσης για Ανάληψη 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 Ανάληψη 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 ανάληψης 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.

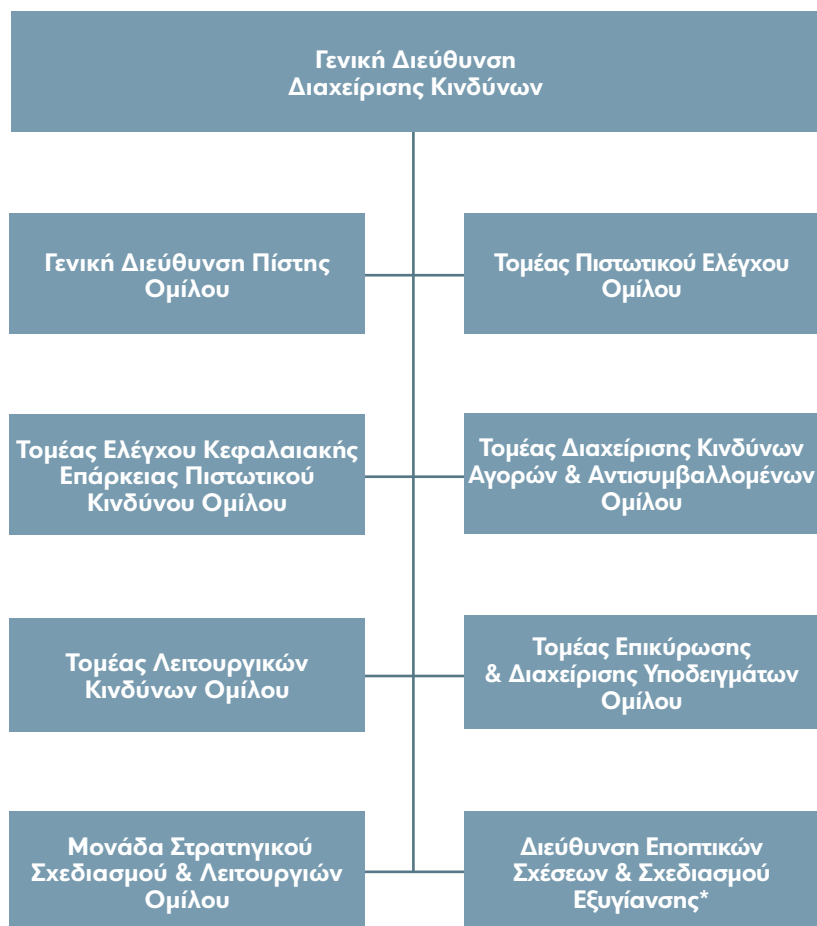
Το Πλαίσιο Διάθεσης για Ανάληψη Κινδύνων γνωστοποιείται εντός του Ομίλου και διαμορφώνει την κουλτούρα αποδοχής και διαχείρισης κινδύνων στον Οργανισμό, αποτελώντας τη βάση για τη διαμόρφωση των πολιτικών και των ορίων κινδύνου, τόσο σε συνολικό επίπεδο, όσο και ανά επιχειρηματική δραστηριότητα. Το εν λόγω πλαίσιο διάθεσης για ανάληψη 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 ανάληψης 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 ανάληψη κινδύνων.

Το Πλαίσιο Διάθεσης για Ανάλυση Κινδύνων είναι επαρκώς οριοθετημένο και καταγεγραμμένο. Οι διατυπώσεις για τη διάθεση ανάληψης κινδύνων καθώς και τα σχετικά όρια ανάληψης κινδύνων αξιολογούνται και εγκρίνονται από την Επιτροπή Κινδύνων του Δ.Σ. της Τράπεζας τουλάχιστον σε ετήσια βάση, διασφαλίζοντας τη συμμόρφωση με τις εποπτικές απαιτήσεις και με τη διάθεση της Τράπεζας για ανάληψη κινδύνων 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 Αντισυμβαλλομένων 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).



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

Πιστωτικός Κίνδυνος

Ο Ορισμός του Πιστωτικού Κινδύνου

Πιστωτικός κίνδυνος είναι ο κίνδυνος ζημίας από ενδεχόμενη αδυναμία ενός αντισυμβαλλομένου να ανταποκριθεί πλήρως στους όρους και στις υποχρεώσεις που απορρέουν από οποιαδήποτε συμβατική του υποχρέωση. 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).

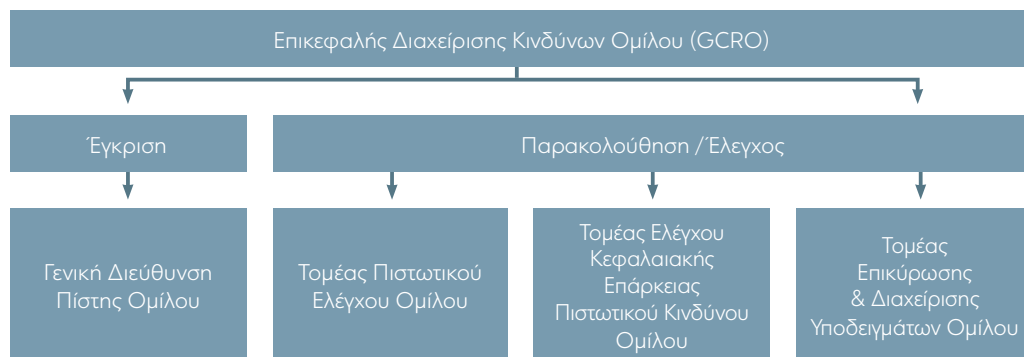
Ο πιστωτικός κίνδυνος προέρχεται κυρίως από τα χαρτοφυλάκια Επιχειρηματικής και Λιανικής Τραπεζικής του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένων πιστωτικών διευκολύνσεων, όπως οι χρηματοοικονομικές εγγυήσεις και οι ενέγγυες πιστώσεις. Ο Όμιλος εκτίθεται επίσης σε πιστωτικό κίνδυνο που απορρέει από άλλες δραστηριότητες, 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.



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

- Επιτροπές ενήμερων 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

Πιστωτικός Κίνδυνος

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 ενημερωμένων πιστούχων.
- 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 μεγάλο και μεσαίου μεγέθους επιχειρήσεις και εξειδικευμένα χαρτοφυλάκια, καθώς και της αξιολόγησης πιστοδοτήσεων προς ιδιώτες πελάτες (μικρές επιχειρήσεις και δάνεια λιανικής τραπεζικής), 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, την 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 Ομίλου

Ο Τομέας Πιστωτικού Ελέγχου λειτουργεί ανεξάρτητα από τις άλλες μονάδες της Τράπεζας και παρακολουθεί, αξιολογεί και ενημερώνει για την ποιότητα όλου του δανειακού χαρτοφυλακίου του Ομίλου (Corporate & Retail στην Ελλάδα και στο εξωτερικό) πραγματοποιώντας on site & desktop ελέγχους. Ο Τομέας έχει την ευθύνη επισκόπησης των πιστοδοτικών πολιτικών και μεθοδολογιών του Ομίλου καθώς και την παρακολούθηση και ενημέρωση για τις εξελίξεις στο ρυθμιστικό και εποπτικό πλαίσιο σε θέματα πιστωτικού κινδύνου. 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 2019 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 19 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 Υποδιεύθυνσης Corporate Banking Credit Rating & Early Warning System (CBCR & EWSS) 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 τη γνώση και την 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 Ομίλου

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 ΕΕ 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).

Στο δεύτερο τρίμηνο του 2019 ολοκληρώθηκε ο έλεγχος των μοντέλων IRB για το επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο, σύμφωνα με το πανευρωπαϊκό πρόγραμμα της ΕΚΤ (Targeted Review of Internal Models – TRIM), ενώ στο τέταρτο τρίμηνο του έτους έγινε έναρξη του ελέγχου των μοντέλων IRB για νέες εκταμιεύσεις της λιανικής τραπεζικής, σύμφωνα με την οδηγία της ΕΚΤ (Internal Model Investigations – IMI).

Μέτρηση Κεφαλαιακών Απαιτήσεων Πιστωτικού Κινδύνου

Από 11.01.2008 ο Όμιλος εφαρμόζει:

- Την 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 75% του δανειακού χαρτοφυλακίου του Ομίλου (Δεκ. 2019), εξαιρώντας τμήματα του δανειακού χαρτοφυλακίου που είναι μη σημαντικά σε όρους μεγέθους και προφίλ κινδύνου, καθώς και λοιπές μόνιμες εξαιρέσεις.

Πιστωτικός Κίνδυνος

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 Analyst (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).

Αξίζει να σημειωθεί ότι την περίοδο Νοέμβριος 2018 - Μάρτιος 2019 η Τράπεζα συμμετείχε στο TRIM (Targeted Review of Internal Models) για το Corporate χαρτοφυλάκιο όπου και υποβλήθηκαν στις εποπτικές αρχές αναθεωρημένα συστήματα διαβάθμισης MRA και ICR. Μετά από τον έλεγχο τα προτεινόμενα συστήματα εγκρίθηκαν και θα αντικαταστήσουν τα υφιστάμενα αφού γίνουν οι απαιτούμενες προσαρμογές.

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 31.12.2019, όπως δημοσιοποιήθηκαν για σκοπούς ΔΠΧΑ.

31 Δεκεμβρίου 2019									
	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	21.332	7.954	(4.272)	2.960	351	(174)	8	1	(0)
- Στεγαστικά δάνεια	12.470	3.676	(1.627)	1.505	196	(77)	7	1	(0)
- Καταναλωτικά δάνεια	1.979	907	(820)	851	45	(38)	1	0	(0)
- Πιστωτικές κάρτες	886	196	(193)	121	4	(4)	0	0	(0)
- Μικρές επιχειρήσεις	5.997	3.175	(1.632)	483	106	(55)	0	-	(0)
Επιχειρηματικά	12.925	4.085	(2.344)	5.172	482	(272)	1.950	75	(35)
- Εμπόριο και Υπηρεσίες	5.333	1.943	(1.159)	2.097	204	(145)	354	33	(18)
- Βιομηχανία	3.230	827	(484)	613	17	(8)	12	-	(0)
- Ναυτιλία	191	10	(9)	197	62	(57)	1.423	24	(7)
- Κατασκευές	1.906	884	(529)	514	59	(34)	48	18	(10)
- Τουρισμός	1.549	405	(146)	228	1	(0)	-	-	-
- Ενέργεια	647	11	(13)	204	25	(4)	15	-	(0)
- Λοιπές	69	5	(4)	1.319	114	(24)	98	-	(0)
Δημόσιος τομέας	48	1	(2)	3	1	(0)	8	0	(0)
Σύνολο	34.305	12.040	(6.618)	8.135	834	(446)	1.966	76	(35)
Δεσμεύσεις που σχετίζονται με τον πιστωτικό κίνδυνο	3.461	100	(62)	1.666	6	(2)	198	0	(0)
- Δανειακές δεσμεύσεις	2.732	4	(20)	1.219	4	(1)	144	-	(0)
- Χρηματοοικονομικές εγγυήσεις και λοιπές δεσμεύσεις	729	96	(42)	447	2	(1)	54	0	(0)

**Ποιότητα Δανειακού
Χαρτοφυλακίου**

Στο τέλος του έτους οι συσσωρευμένες προβλέψεις διαμορφώθηκαν σε €7,2 δισ., καλύπτοντας το 68,0% των δανείων σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών, που αποτελούν το 23,7% του συνολικού δανειακού χαρτοφυλακίου. Όσον αφορά τα μη εξυπηρετούμενα ανοίγματα (NPEs), οι αντίστοιχοι δείκτες είναι 55,3% και 29,2%.

Στους παρακάτω πίνακες παρουσιάζεται συνοπτικά η ποιότητα του δανειακού χαρτοφυλακίου:

Πιστωτικός Κίνδυνος - Ποιότητα Δανειακού Χαρτοφυλακίου (σε €δισ.)						
2019	Total Balance	NPE Υπόλοιπα	Total Προβλέψεις ¹	NPE (Δείκτης σε %)	NPE	Δείκτης Κάλυψης NPE (%)
Καταναλωτικά	3,8	1,2	1,1	29,9%	1,2	93,1%
Στεγαστικά	14,0	3,9	1,7	27,7%	3,9	44,0%
Μικρές Επιχειρήσεις	6,5	3,3	1,7	50,6%	3,3	51,5%
Επιχειρηματικά	20,1	4,6	2,7	23,1%	4,6	58,0%
Σύνολο	44,4	12,9	7,2	29,2%	12,9	55,3%

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

31 Δεκεμβρίου 2019			
	>90 ημέρες καθυστέρησης (Δείκτης σε %)	>90 ημέρες καθυστέρησης (σε €δισ.)	Δείκτης Κάλυψης 90+ (%)
Καταναλωτικά	26,2%	1,0	106,3%
Στεγαστικά	21,7%	3,0	56,3%
Μικρές Επιχειρήσεις	45,0%	2,9	57,9%
Επιχειρηματικά	17,8%	3,6	75,4%
Σύνολο στο αποσβέσιμο κόστος	23,7%	10,5	68,0%

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 δραστηριότητές 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 (99%, 1 ημέρα) ανά κατηγορία κινδύνου (εμπορικό και επενδυτικό χαρτοφυλάκιο), Ελλάδα και Κύπρος	
	2019 Μέσος όρος €εκατ.
Κίνδυνος Επιτοκίων ¹	41,2
Κίνδυνος Συναλλαγματικών Ισοτιμιών	0,3
Κίνδυνος Μετοχών	0,4
Συνολικό VaR	41,3

¹ Η μεταβλητότητα των επιτοκίων εφαρμόστηκε σε όλα τα χαρτοφυλάκια.

Η μεταβλητότητα του credit spread εφαρμόστηκε στις θέσεις του χαρτοφυλακίου συναλλαγών (FVTPL) και του διαθεσίμου-προς-πώληση χαρτοφυλακίου (FVOCI).

**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 31.12.2019:

Κίνδυνος Αγοράς - Τυποποιημένη Προσέγγιση Για Τον Κίνδυνο Της Αγοράς	
	2019 Έκκατ.
Γενικός κίνδυνος διαπραγματεύσιμων χρεωστικών τίτλων	0,1
Ειδικός κίνδυνος διαπραγματεύσιμων χρεωστικών τίτλων	0,0
Γενικός και ειδικός κίνδυνος μετοχών	0,1
Κίνδυνος προσαρμογής πιστωτικής αποτίμησης (CVA)	6,4
Κίνδυνος Τιμών Συναλλαγματικών Ισοτιμιών	24,5
Σύνολο	31,2

Αξίζει να σημειωθεί ότι η Τράπεζα έχει συμμετάσχει 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 για τον υπολογισμό των αντίστοιχων κεφαλαιακών απαιτήσεων. Οι απαιτήσεις αυτές συνοψίζονται στον ακόλουθο πίνακα:

Κίνδυνος Αγοράς - Τυποποιημένη Προσέγγιση Για τον Πιστωτικό Κίνδυνο του Επενδυτικού Χαρτοφυλακίου	
	2019 Μέσος όρος Έκκατ.
Χρεωστικοί τίτλοι	45,4
Μετοχές	68,4
Σύνολο	113,7

Κίνδυνος Αντισυμβαλλομένου & Ρευστότητας

Κίνδυνος Αντισυμβαλλομένου

Ο κίνδυνος αντισυμβαλλομένου 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).

Το τρέχον άνοιγμα στις 31.12.2019 παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

31 Δεκεμβρίου 2019					
	Τρέχον Άνοιγμα προ συμψηφισμού Έκατ.	Τρέχον Άνοιγμα μετά συμψηφισμού Έκατ.	Αποτέλεσμα συμψηφισμού Έκατ.	Ενέχυρο που ανταλλάχθηκε Έκατ.	Συνολικό άνοιγμα μετά την εφαρμογή συμψηφισμού και ανταλλαγής ενεχύρου Έκατ.
Συναλλαγές βάσει ISDA και CSA (παράγωγα)	2.180,3	1.581,0	599,2	34,2	8,0
Συναλλαγές βάσει GMRA (repos και reverse repos)	1.042,5	1.005,4	37,1	19,8	985,6
Άλλες συναλλαγές (παράγωγα και repos χωρίς συμβάσεις ISDA, CSA, GMRA)	119,3	119,3	0,0	0,0	119,3
Σύνολο	3.342,1	2.705,7	636,4	54,0	1.112,8

Σημειώσεις

1. Συμψηφισμός 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» 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 για 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 σοβαρότητας 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, έχοντας 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 Ομίλου 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.

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,

Λειτουργικός Κίνδυνος

- 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 Ομίλου, 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 είναι υπεύθυνος για την εσωτερική διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου της Μονάδας του και δρα ως σύνδεσμος με τον Τομέα Λειτουργικών Κινδύνων Ομίλου και 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 το ποσό, το ποσοστό ή την 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 περιοριστεί ο κίνδυνος απάτης (fraud risk) και να μειωθούν οι 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 2017, 2018 και 2019 για κάθε τομέα. Τα ετήσια ακαθάριστα λειτουργικά έσοδα σταθμίζονται με καθορισμένους συντελεστές, ώστε να υπολογιστούν 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 τις 31.12.2019 το σχετικό ποσό για τον λειτουργικό κίνδυνο ανήλθε σε €246 εκατ.

Επικύρωση & Διαχείριση 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 τη 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.

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Λειτουργίες 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.

Οι βασικές αρμοδιότητες της Μονάδας Στρατηγικού Σχεδιασμού και Λειτουργιών Ομίλου 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.

Ενιαίος Εποπτικός Μηχανισμός & Ενιαίος Μηχανισμός Εξυγίανσης

Διεύθυνση Εποπτικών Σχέσεων και Σχεδιασμού 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 ΕΕ, 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 ΕΕ,
- 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 ΕΕ. 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 ΕΕ. 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 & 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 φορολογούμενους, στις τράπεζες και τους καταθέτες,
- η προώθηση της δημοσιονομικής και οικονομικής σταθερότητας της ΕΕ.

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 ΕΕ. 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 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.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



Λιανική Τραπεζική

Το 2019 αποτέλεσε ακόμα μία κερδοφόρα και σημαντική χρονιά για τη Λιανική Τραπεζική, με μια σειρά από αξιοσημείωτες επιτυχίες που έχουν στηριχθεί στη συνεργασία και τον επαγγελματισμό των στελεχών της. Στο πλαίσιο αυτό, έχοντας πάντα στο επίκεντρο τις ανάγκες των πελατών και με στόχο τη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης, η Λιανική Τραπεζική:

- Πέτυχε τη διατήρηση πάνω από το 30% του μεριδίου νέας παραγωγής σε βασικές αγορές και προϊόντα, όπως στεγαστικά δάνεια, δάνεια αυτοκινήτου και αμοιβαία κεφάλαια.
- Πέτυχε την υψηλότερη παραγωγή σε τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα και ταυτόχρονα διπλασίασε την παραγωγή των αμοιβαίων κεφαλαίων.
- Εστίασε στην ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πελατών του Personal Banking και του Business Banking μέσω του Δικτύου καταστημάτων της, ενώ ταυτόχρονα απλοποίησε την καθημερινότητα με την ένταξη ψηφιακών υπηρεσιών και αυτοματοποιημένων διαδικασιών, με σκοπό τη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας τόσο των πελατών όσο και των στελεχών του καταστήματος.
- Μέσω του Business Banking απευθύνθηκε στη ραχοκοκαλιά της επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα, με ένα πλαίσιο συμβουλευτικής, επιδιώκοντας τόσο την εμβάθυνση της σχέσης με τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, όσο και τη στόχευση σε επιχειρήσεις με μεγαλύτερο κύκλο εργασιών (άνω του €1 εκατ.).
- Στήριξε για 9^η συνεχή χρονιά τον Τουρισμό, με το πρόγραμμα Business Banking Τουρισμός, προσφέροντας αναβαθμισμένα προνόμια τραπεζικών και μη υπηρεσιών, καλύπτοντας κατ' αυτό τον τρόπο το μεγαλύτερο φάσμα των αναγκών των επιχειρήσεων του κλάδου.
- Απευθύνθηκε στις επιχειρήσεις του κλάδου μεταποίησης με το πρόγραμμα Business Banking Μεταποίηση, προσφέροντας ολοκληρωμένες λύσεις στις επιχειρήσεις του κλάδου, συνδυάζοντας τις καινοτόμες τραπεζικές υπηρεσίες και χρηματοδοτικές λύσεις που διαθέτει, με τις εξαιρετικές υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας τρίτων εταιριών εγνωσμένης αξίας, με ιδιαίτερα προνομιακούς όρους και σημαντικά οφέλη για τους πελάτες.
- Μέσω του προγράμματος εγγυήσεων EaSI στο πλαίσιο του προγράμματος για την απασχόληση και την κοινωνική καινοτομία (EaSI), που χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στήριξε τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και τις πολύ μικρές επιχειρήσεις, με τη συνεργασία της AFI, για την παροχή μικροπιστώσεων.
- Εδραίωσε την πρωτοποριακή υπηρεσία v-Banking, η οποία με απόλυτα καινοτόμο τρόπο για την Ελλάδα παρέχει προσωπική εξυπηρέτηση σε πάνω από 8 χιλ. Μικρές και Μεσαίες Επιχειρήσεις, ώστε να πραγματοποιούν πληθώρα τραπεζικών συναλλαγών μέσω της τεχνολογίας από τον χώρο τους.
- Για άλλη μια χρονιά 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 διεύρυνε 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 ακόμα περισσότερων ευρώ Επιστροφή στις αγορές τους.

Λιανική Τραπεζική

- Καινοτόμησε στον χώρο των πιστωτικών καρτών προσφέροντας πρώτη στην Ελλάδα τη δυνατότητα σε χρήστες e-Banking να ολοκληρώσουν online τη διαδικασία αίτησης χορήγησης πιστωτικής κάρτας, χωρίς να απαιτείται επίσκεψη σε κατάστημα.
- Στήριξε όλους τους δανειολήπτες που συναντούν 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 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.
- Βελτίωσε την ποιότητα του χαρτοφυλακίου της σε όλα τα επίπεδα, κανονιστικά και διαχείρισης κόστους.
- Πέτυχε υψηλή κερδοφορία με την αύξηση εσόδων και προμηθειών, με παράλληλη μείωση εξόδων.

Καταθετικές και Αποταμιευτικές Λύσεις

Η προσέλκυση καταθέσεων είναι μία από τις κύριες προτεραιότητες της Τράπεζας. Οι καταθέσεις των πελατών του Ομίλου ανήλθαν στα €44,8 δισ. στις 31.12.2019, συγκριτικά με €39,1 δισ. στις 31.12.2018, επιτυγχάνοντας τη μεγαλύτερη αύξηση μεριδίου ιστορικά σε ετήσια βάση. Επίσης, το 2019 η Τράπεζα εδραίωσε το μερίδιο αγοράς που κατέχει στις καταθέσεις Γενικής Κυβέρνησης, αυξάνοντάς το κατά 342 μονάδες βάσης ετησίως και ειδικότερα κατά 684 μονάδες βάσης στα Δημόσια Νοσοκομεία και κατά 109 μονάδες βάσης στην Τοπική Αυτοδιοίκηση, ενώ στο σκέλος των Μν Κυβερνητικών Οργανώσεων πέτυχε αύξηση των υπό διαχείριση καταθέσεων κατά 11%.

Η Τράπεζα εφαρμόζοντας την πελατοκεντρική της προσέγγιση 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.

Ειδικότερα, στηρίζοντας ενεργά την αποταμιευτική προσπάθεια των ελληνικών νοικοκυριών, η Τράπεζα διαθέτει τα προϊόντα Αποταμιεύω και Μεγαλώνω, τα οποία καλύπτουν τις αποταμιευτικές ανάγκες κάθε μέλους της οικογένειας, ανάλογα με το στάδιο ζωής του. Το 2019 περισσότεροι από 680 χιλ. πελάτες ήταν κάτοχοι του λογαριασμού Μεγάλο Ταμιευτήριο, ενώ 165 χιλ. παιδιά είναι ήδη κάτοχοι του αποταμιευτικού λογαριασμού Μεγαλώνω 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 χιλ. Για την υποστήριξη των επαγγελματιών και των επιχειρήσεων, η Τράπεζα έχει δημιουργήσει προϊόντα και ειδικά πακέτα με σκοπό οι επιχειρήσεις να ενισχύσουν την απόδοση των διαθεσίμων τους και να επιβραβευθεί η επιλογή της Eurobank ως κύριας τράπεζας.

Το 2019 συνεχίστηκε η διάθεση των καταθετικών προϊόντων και μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-Banking). Πιο συγκεκριμένα, όλες οι προθεσμιακές καταθέσεις είναι διαθέσιμες online, προσφέροντας ανταγωνιστικές αποδόσεις, με ή χωρίς επιβράβευση με ευρώ Έπιστροφή. Τα ευρώ Έπιστροφή εξαργυρώνονται με χρήση κάρτας που συμμετέχει στο Πρόγραμμα Επιβράβευσης Κατόχων Καρτών Eurobank Έπιστροφή, σε πάνω από 8.500 επιχειρήσεις που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα.

Στεγαστική και Καταναλωτική Πίστη

Η Τράπεζα κατόρθωσε να αυξήσει τις νέες χορηγήσεις σε όλες τις κατηγορίες δανειακών προϊόντων προς τους ιδιώτες, ενώ διατήρησε την ηγετική της θέση στον τομέα της Στεγαστικής Πίστης.

Το 2019 η Eurobank επανεκκίνησε την αγορά της Στεγαστικής Πίστης προωθώντας με επιτυχία νέα προγράμματα με προνομιακό σταθερό επιτόκιο για 3, 5, 10, 15, 20, 25 και 30 χρόνια, αναδεικνύοντας τις ευνοϊκές συγκυρίες της κτηματαγοράς και αυξάνοντας σημαντικά τη ζήτηση για νέες χορηγήσεις στεγαστικών δανείων.

Η αύξηση των νέων εκταμιεύσεων στα στεγαστικά δάνεια ξεπέρασε το 24% σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Παράλληλα, η Τράπεζα εφάρμοσε Πρόγραμμα Επιβράβευσης Συνεπών Δανειοληπτών στεγαστικού δανείου δίνοντας τη δυνατότητα σε όσους δανειολήπτες στεγαστικών δανείων είναι ενήμεροι, να επωφεληθούν από σειρά προνομίων, εκπτώσεων και διευκολύνσεων. Επίσης, για ακόμα μία χρονιά συνέχισε να συνεισφέρει στον τομέα των πράσινων δανείων κατοικίας, μέσω του Προγράμματος «Εξοικονόμηση Κατ' Οίκον II», διαμορφώνοντας το χαρτοφυλάκιο της Στεγαστικής Πίστης της Τράπεζας στην Ελλάδα σε €12,4 δισ.

Στον τομέα της Καταναλωτικής Πίστης, οι εκταμιεύσεις των τοκοχρεωλυτικών καταναλωτικών δανείων ανήλθαν στα €46 εκατ., σημειώνοντας συνολική αύξηση κατά 17% έναντι του 2018, με προϊόν αιχμής το Προσωπικό Δάνειο Μισθοδοσίας, το οποίο παρουσίασε αύξηση 23% έναντι του προηγούμενου έτους, συμμετέχοντας κατά 74% στις συνολικές εκταμιεύσεις. Αύξηση παρουσίασαν επίσης οι εκταμιεύσεις δανείων αυτοκινήτων, οι οποίες ανήλθαν το 2019 σε €127 εκατ., αυξημένες κατά 6% σε σχέση με το 2018. Καθοριστικό ρόλο σε αυτή την αύξηση έχει η αγορά του καινούργιου αυτοκινήτου κατέχοντας το μεγαλύτερο μερίδιο της παραγωγής, με νέες χορηγήσεις ύψους €100 εκατ., αυξημένες κατά 8% σε σχέση με το 2018.

Το χαρτοφυλάκιο των καταναλωτικών δανείων της Τράπεζας στην Ελλάδα ανήλθε σε €2,8 δισ., συμπεριλαμβανομένων και των υπολοίπων πιστωτικών καρτών.

Πιστωτικές και Χρεωστικές Κάρτες

Το 2019 η χρήση καρτών για αγορές συνέχισε την ανοδική πορεία των τελευταίων ετών, φτάνοντας σε νέα ιστορικά υψηλά χρήσης, τόσο σε αριθμό συναλλαγών, όσο και σε συνολική αξία αγορών. Πιο συγκεκριμένα οι χρεωστικές κάρτες της Τράπεζας παρουσίασαν αύξηση κατά 19% σε σχέση με το 2018, ενώ ο συνολικός τζίρος των πιστωτικών καρτών σημείωσε αύξηση 5% σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά.

Η Eurobank το 2019 καινοτομεί στον χώρο των πιστωτικών καρτών προσφέροντας πρώτη στην Ελλάδα τη δυνατότητα σε χρήστες e-Banking να ολοκληρώσουν online τη διαδικασία αίτησης χορήγησης πιστωτικής κάρτας, χωρίς να απαιτείται επίσκεψη σε κατάστημα.

Το πρόγραμμα επιβράβευσης Έπιστροφή συνέβαλε στην οικοδόμηση δεσμών διαρκείας με υφιστάμενους πελάτες μέσω της επιβράβευσης της συνολικής σχέσης με την Τράπεζα, και στην προσέλκυση νέων πελατών, επιτυγχάνοντας αύξηση της αξίας των συναλλαγών κατά 20% το 2019.

Η Τράπεζα κατέχει ηγετική θέση στον χώρο των πιστωτικών καρτών συνεργασίας (co-brands), προσφέροντας πραγματική αξία στις καθημερινές συναλλαγές των πελατών, μέσα από τα αποκλειστικά προνόμια που παρέχουν τα προϊόντα COSMOTÉ World Mastercard, YES Visa, Reward World Mastercard, μασούτης Visa.

Λιανική Τραπεζική

Τραπεζοασφάλειες

Το 2019 υπήρξε έτος εξαιρετικών επιδόσεων και αποτελεσμάτων για την Τράπεζα όσον αφορά τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα. Ενδεικτικό της επιτυχίας της είναι ότι οι προμήθειες ξεπέρασαν τα €20 εκατ., 40% αυξημένες σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Μία από τις προτεραιότητες της Τράπεζας για το 2019 ήταν τα προϊόντα υγείας, στα οποία παρατηρήθηκε η υψηλότερη επίδοση μέχρι σήμερα, 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.

Η Eurobank, ως ασφαλιστικός πράκτορας και σε συνεργασία με την ασφαλιστική εταιρία Eurolife FFH, έχοντας ως βασικό στόχο να καλύψει κάθε ανάγκη των πελατών της, διέθεσε ένα νέο επενδυτικό προϊόν βασισμένο σε ασφάλιση, το οποίο προσφέρει προοπτική υψηλών αποδόσεων, συνδυάζοντας μια σύγχρονη μορφή επένδυσης με ασφάλιση ζωής.

Παράλληλα, το 2019 μέσω του eurobank.gr, και πάντοτε σε συνεργασία με την ασφαλιστική εταιρία Eurolife FFH, παρέχεται (ακόμα και σε όσους δεν είναι πελάτες της Τράπεζας) η δυνατότητα online ασφάλισης αυτοκινήτου «Eurolife Ασφάλιση Αυτοκινήτου».

Τραπεζική Ιδιωτών Πελατών

Η Τραπεζική Ιδιωτών συνέχισε να επικεντρώνεται στην ανάπτυξη και εξυπηρέτηση του 85% του ενεργού πελατολογίου της Τράπεζας (2,7 εκατ. ενεργοί ιδιώτες πελάτες), αναπτύσσοντας ολοκληρωμένες προτάσεις και λύσεις που εκτείνονται σε όλο το φάσμα των προϊόντων και υπηρεσιών της Λιανικής Τραπεζικής.

Σε αυτό το πλαίσιο, το 2019 εστίασε στον σχεδιασμό και την υλοποίηση ενός συνολικού εμπορικού πλάνου ανάπτυξης των ιδιωτών πελατών, αξιοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας, με ιδιαίτερη έμφαση στη χρήση εναλλακτικών και ψηφιακών καναλιών. Υλοποιώντας μια σειρά πρωτοβουλιών, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στη μετάβαση της συναλλακτικής δραστηριότητας των ιδιωτών πελατών στα εναλλακτικά και ψηφιακά κανάλια, προσφέροντας τη δυνατότητα εξυπηρέτησης σημαντικού πλήθους συναλλαγών 24ώρες/24ωρο, 365 ημέρες το χρόνο.

Η υλοποίηση συντονισμένων εμπορικών ενεργειών οδήγησε σε σημαντικά αποτελέσματα όπως, μεταξύ άλλων, στην προσέλκυση 150 χιλ. νέων ιδιωτών πελατών και στην αναβάθμιση της σχέσης 30 χιλ. ιδιωτών πελατών. Επιπλέον, 100 χιλ. ιδιώτες απέκτησαν τη βασική τραπεζική τους σχέση με την Τράπεζα, ενώ περισσότεροι από 100 χιλ. νέοι ιδιώτες μισθωτοί και συνταξιούχοι εμπιστεύτηκαν τη μηνιαία πηγή εσόδου τους στη Eurobank.

Παράλληλα, το 2019 δημιουργήθηκαν νέα αυτοματοποιημένα Customer Journeys μέσω ψηφιακών και εναλλακτικών μέσων επικοινωνίας, αναπτύσσοντας βήμα βήμα τη σχέση του ιδιώτη πελάτη με την Τράπεζα. Ενισχυτικά, διαμορφώθηκε ένα καινοτόμο Customer Journey για το e-Banking, από την έκδοση και ενεργοποίηση κωδικών έως και την αύξηση χρήσης, που οδηγεί τους ιδιώτες πελάτες στη νέα ψηφιακή εποχή και δημιουργεί παράλληλα μια ξεχωριστή εμπειρία επικοινωνίας και ενημέρωσης.

Personal Banking

Το 2019 η υπηρεσία Personal Banking της Eurobank παρέμεινε προσηλωμένη στον στόχο της, να παρέχει υψηλού επιπέδου προσωπική τραπεζική εξυπηρέτηση στους πελάτες της από εξειδικευμένους και πιστοποιημένους Υπεύθυνους Σχέσης. Τα συγκεκριμένα στελέχη παρουσιάζουν στον πελάτη εναλλακτικά πλάνα για την επίτευξη των οικονομικών του στόχων, επιλέγοντας από μια ευρεία γκάμα καταθετικών, επενδυτικών και τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Στο πλαίσιο αυτό, δίνεται προτεραιότητα:

- στην πραγματοποίηση των καθημερινών συναλλαγών τους σε χώρους αποκλειστικής εξυπηρέτησης,

- στην προσφορά ειδικά σχεδιασμένων υπηρεσιών και προϊόντων με προνομιακή τιμολόγηση,
- στην υποστήριξη των οικονομικών στόχων τους μέσω της δημιουργίας εξατομικευμένων πλάνων,
- στην τακτική ενημέρωση για τις εξελίξεις στην Οικονομία και τις Αγορές.

Το 2019 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 1 εκατ. επαφές με πελάτες, είτε με συναντήσεις είτε μέσω χρήσης εναλλακτικών και ψηφιακών καναλιών.

Επιπλέον, υλοποιήθηκε μια σειρά πρωτοβουλιών, όπως η δημιουργία συνδυαστικών προϊόντων με καταθέσεις, επενδύσεις και τραπεζοασφάλειες, καθώς και η διοργάνωση θεματικών εκδηλώσεων με πελάτες, με σκοπό την ενημέρωση για τις εξελίξεις των Αγορών, καθώς και για νέα προϊόντα και υπηρεσίες της Τράπεζας. Παράλληλα, δίνοντας προτεραιότητα στις ξεχωριστές ανάγκες των πελατών, η υπηρεσία εμπλουτίστηκε με μια σειρά προνομίων για την ψυχαγωγία και την ευεξία.

Το τέλος του 2019 βρίσκει το Personal Banking να αυξάνει σημαντικά το πελατολόγιό του, με αντίστοιχη ανάπτυξη της συνεργασίας τους με την Τράπεζα, όπως εκφράζεται μέσα από την κατοχή προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και από τον υψηλό δείκτη ικανοποίησης από την υπηρεσία.

Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων

Η Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων το 2019 στόχευσε σε επιχειρήσεις μεγαλύτερου μεγέθους με προοπτική ανάπτυξης, ενώ παράλληλα διατήρησε την ηγετική της θέση στην εξυπηρέτηση και ανάπτυξη των μικρών επιχειρήσεων.

Με έμφαση στην αύξηση των υπολοίπων χρηματοδοτήσεων στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, αξιοποιώντας τη ρευστότητα της Τράπεζας, αλλά και χρηματοδοτικά εργαλεία σε συνεργασία με εθνικούς και ευρωπαϊκούς φορείς, συνέβαλε στην αυξημένη πρόσβαση των ΜμΕ σε χρηματοδοτήσεις.

Το 2019 εκταμιεύτηκαν πάνω από €123 εκατ. στο πλαίσιο του Προγράμματος Cosme, ενώ παράλληλα μέσω προγραμμάτων όπως η Δράση Επιχειρηματική Χρηματοδότηση - ΤΕΠΙΧ II, των Δράσεων ΕΣΠΑ 2014-2020, το πρόγραμμα EaSI του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων και σε συνεργασία με την AFI, η Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων συνέβαλε στην ενίσχυση της ρευστότητας, της ανταγωνιστικότητας και της εξωστρέφειας των ΜμΕ.

Η παρουσία της Τράπεζας στην επιχειρηματική κοινότητα ενισχύθηκε μέσω της ανάπτυξης Οικοσυστημάτων όπως το Business Banking Τουρισμός και το Business Banking Μεταποίηση, ενισχύοντας τη σχέση των πελατών με την Τράπεζα.

Παράλληλα υποστηρίχθηκαν με νέα προϊόντα και δράσεις οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο Διεθνές Εμπόριο, με αποτέλεσμα την ένταξη πελατών που ασχολούνται με εξαγωγές στις στρατηγικές πρωτοβουλίες εξωστρέφειας της Τράπεζας, όπως το Exportgate και το Trade Club Alliance.



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης
στο πλαίσιο του ΕΠΑνΕΚ και Περιφερειακών Επιχειρησιακών Προγραμμάτων

Λιανική Τραπεζική

Αποτέλεσμα των παραπάνω ήταν η αύξηση μιας σειράς σημαντικών μεγεθών. Ειδικότερα, η νέα παραγωγή τοκοχρεολυτικών δανείων και ορίων ανήλθε σε €323 εκατ. Παράλληλα, η εγκρισιμότητα στα αιτήματα νέων δανείων αυξήθηκε περαιτέρω στο 75%, επιβεβαιώνοντας την καλή ποιότητα των αιτημάτων από οικονομικά υγιείς επιχειρήσεις. Στον χώρο των Επιχειρηματικών Ασφαλειών, με κυρίαρχα τα νέα προϊόντα ομαδικών ασφαλίσεων, σημειώθηκε αύξηση της τάξεως των 25% στα προϊόντα Bancassurance.

v-Banking Το v-Banking είναι μια καινοτόμος υπηρεσία, που σχεδιάστηκε με γνώμονα να ανταποκριθεί στις διαρκώς αυξανόμενες ανάγκες των πελατών της Τράπεζας (Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις και Ελεύθεροι Επαγγελματίες) για προσωπική εξυπηρέτηση και συμβουλευτική από τον χώρο της επιλογής τους.

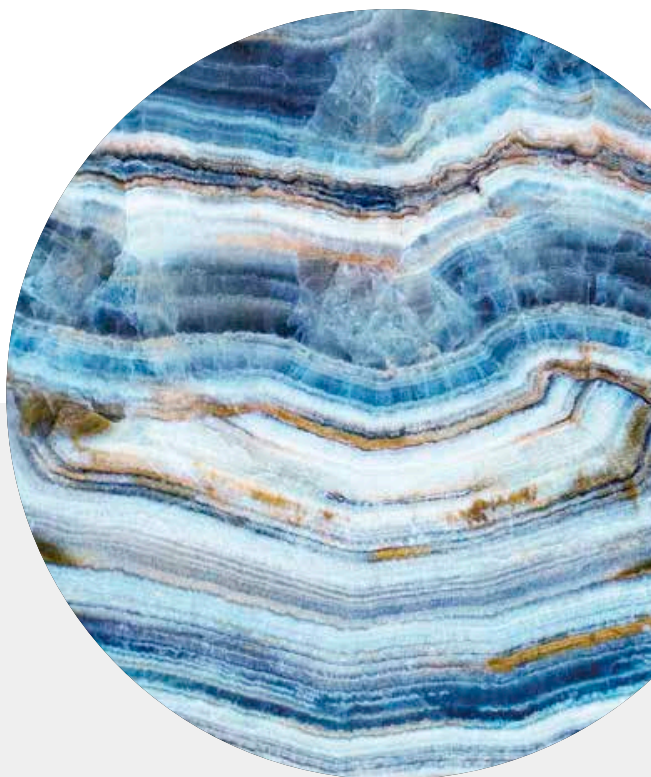
Το 2019 αποτέλεσε έτος ορόσημο για το κανάλι του v-Banking, καθώς πρωτίστως καθιερώθηκε στη συνείδηση του επιχειρηματία πελάτη (αύξηση κλήσεων, νέων πελατών, υπολοίπων) και δευτερευόντως εκκίνησε η επέκτασή του σε διαφορετικές πελατειακές βάσεις.

Η υπηρεσία v-Banking διαφοροποίησε ουσιαστικά όχι το προϊόν, αλλά τον τρόπο με τον οποίο αυτό προσφέρεται, βελτιστοποιώντας παράλληλα την εμπειρία που βιώνει ο πελάτης, αντιστρέφοντας τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιούνται οι τραπεζικές εργασίες.

Μέσα στη χρονιά το v-Banking πέτυχε:

- Τη δυνατότητα απομακρυσμένης επικαιροποίησης φακέλου πελάτη.
- Τη δυνατότητα εξυπηρέτησης των εκπαιρισμένων πελατών, δίχως να απαιτείται φυσική τους παρουσία ή/και υπογραφή παραστατικών.
- Τη δυνατότητα εντοπισμού των αναρτημένων αρχείων (tracking uploaded files) με σκοπό την περαιτέρω διασφάλιση Τράπεζας και πελάτη.
- Τη μετάβαση φυσικών προσώπων στο νέο e-Banking.
- Τον διπλασιασμό των Video κλήσεων (21.800) σε σχέση με το 2018 (10.300).
- Την πραγματοποίηση του 34% του συνόλου των Business Check ups της Τράπεζας.
- Την ενεργοποίηση 5.200 νέων πελατών, πετυχαίνοντας 85% ενεργό ανατεθειμένο πελατολόγιο.
- Αναλογία Κόστους/Εισοδήματος 0,25.
- Την ενίσχυση των οργανικών Small Business υπολοίπων κατά €11 εκατ.
- Τη δημιουργία νέου γραφείου v-Banking στη Θεσσαλονίκη.

Τραπεζική Επιχειρήσεων & Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου



Η Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου (GCIB) έχει ως σκοπό την παροχή εξειδικευμένων, υψηλού επιπέδου, υπηρεσιών και προϊόντων στους μεγάλους και μεσαίους επιχειρηματικούς πελάτες, καλύπτοντας τις ανάγκες τους τόσο στην Ελλάδα, όσο και στην ευρύτερη περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης.

Βασικοί άξονες της δομής της είναι οι μονάδες Large Corporate και Commercial Banking, καθώς και οι μονάδες εξειδικευμένων χρηματοδοτήσεων Project Finance, Commercial Real Estate Finance, M&A & Sponsors Financing, M&A Financing & Structured Solutions και Hotels & Leisure Finance, που υποστηρίζουν τις δομημένες χρηματοδοτήσεις, αλλά και το Shipping.

Το 2019 αποτέλεσε μία από τις πιο παραγωγικές χρονιές για την Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου, αναδεικνύοντας τις δυνατότητες της Τράπεζας να σχεδιάζει, να οργανώνει και να υλοποιεί πολύπλοκα projects, υποστηρίζοντάς τα τόσο χρηματοδοτικά όσο και μέσω πολύπλευρων τραπεζικών υπηρεσιών, και να καινοτομεί φέρνοντας στην ελληνική αγορά λύσεις συμβατές με τη νέα πραγματικότητα των πελατών της.

Η θέση της Eurobank ως η «Τράπεζα της Ανάπτυξης και της Ευημερίας» για τους πελάτες της ενισχύθηκε μέσα από τον πρωταγωνιστικό ρόλο που ανέλαβε στα μεγάλα και εμβληματικά έργα που ξεκινούν να υλοποιούνται το 2020, αλλά και μέσω της συνεχούς στήριξης στρατηγικών κλάδων της ελληνικής οικονομίας και της χρηματοδότησης υγιών επιχειρηματικών σχεδίων, ενθαρρύνοντας τις προσπάθειες ανάπτυξης των επιχειρήσεων, τα επενδυτικά προγράμματα και την εξωστρέφειά τους.

Το GCIB ανέλαβε κεντρικό ρόλο σε έργα «κλειδιά» για την οικονομία, όπως ο συντονισμός και η άντληση κεφαλαίων για το Ελληνικό, η αξιοποίηση των στοιχείων ενεργητικού του ΤΑΙΠΕΔ, όπως το ποσοστό του στον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών, η χρηματοδότηση των εξαγορών και δραστηριοτήτων ανάπτυξης της CVC στον εγχώριο νοσοκομειακό κλάδο, καθώς και πολλές, μικρότερης κλίμακας, αλλά σημαντικές συναλλαγές.

Τραπεζική Επιχειρήσεων & Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου

Μερικές από τις σημαντικότερες πρωτοβουλίες του GCIB για το 2019 είναι η δημιουργία του ψηφιακού καναλιού γνώσης για επαγγελματίες και επιχειρήσεις Digital Academy for Business, αλλά και ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη νέων, σύγχρονων, καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών, φέρνοντας στην ελληνική αγορά λύσεις συμβατές με τη νέα πραγματικότητα που δημιουργεί το Open Banking. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στις υπηρεσίες συναλλακτικής τραπεζικής, με στόχο να καλυφθούν οι καθημερινές ανάγκες της σύγχρονης επιχείρησης σε θέματα εισπράξεων, πληρωμών εντός και εκτός συνόρων, καθώς και χρηματοδότησης της εφοδιαστικής τους αλυσίδας αξιοποιώντας σύγχρονες τεχνολογίες όπως Internet of Things, APIs, τεχνολογικά οικοσυστήματα (platforms) όπως το Exportgate, το Trade Club Alliance και το We.Trade, καθώς και υπηρεσίες ηλεκτρονικής τιμολόγησης και αρχειοθέτησης. Η Eurobank το 2019 σύναψε στρατηγική συνεργασία με μια ραγδαία εξελισσόμενη εταιρία, ενώ παράλληλα παρέχει στις ελληνικές επιχειρήσεις την καινοτόμο πλατφόρμα άμεσων διατραπεζικών ηλεκτρονικών εισπράξεων απαιτήσεων Paygate, διευκολύνοντας τις εταιρίες να εξελίξουν το κύκλωμα συναλλαγών τους, προσφέροντας άμεσα οφέλη στην ταμειακή τους ροή και ρευστότητα. Επίσης, η Eurobank είναι η πρώτη ελληνική τράπεζα που υπέγραψε συμφωνία συμμετοχής στη διεθνή πρωτοβουλία της J.P. Morgan, Interbank Information Network (IIN®).

Large Corporate

Η μονάδα Large Corporate (LC) είναι υπεύθυνη για 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 2019, ξεπέρασε τα €3,2 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 2019 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, της υγείας και του λιανικού εμπορίου, παρουσιάζοντας καθαρή πιστωτική επέκταση περίπου 4%.

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 στοχεύουν στην παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών. Το δανειακό χαρτοφυλάκιο του CB ανήλθε σε περίπου €3 δισ. το 2019. 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 2019. Αυτή η δομή στοχεύει στην ανάπτυξη 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, σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ETE), το Ελληνικό Επενδυτικό Ταμείο (IFG) και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (EIF) χορήγησε το 2019 νέες πιστωτικές γραμμές ύψους €175 εκατ. σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

Δομημένες Χρηματοδοτήσεις (Structured Finance)

Οι Δομημένες Χρηματοδοτήσεις (Structured Finance) παρέχονται από πέντε εξειδικευμένες διευθύνσεις: το Project Finance, το Commercial Real Estate Finance, το M&A Financing & Structured Solutions, το M&A & Sponsors Financing και το Hotels and Leisure Finance. Λόγω της τεχνογνωσίας και του εξειδικευμένου αντικειμένου, τα τμήματα του Structured Finance συντονίζουν τις ενέργειες όλων των εταιριών του Ομίλου, εντός και εκτός Ελλάδας, ενώ έχουν υπό την ευθύνη τους και τον χειρισμό τόσο του υγιούς χαρτοφυλακίου όσο και των προβληματικών

δανείων της πελατείας τους, τα τελευταία μάλιστα κάτω από την εποπτεία της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Τραπεζικής Επιχειρήσεων Ομίλου. Η μονάδα των Δομημένων Χρηματοδοτήσεων διαχειρίζεται χαρτοφυλάκιο ύψους περίπου €2,7 δισ. (Ελλάδα και εξωτερικό, υγιή και μη-εξυπηρετούμενα), με την αύξηση του υγιούς χαρτοφυλακίου το 2019 να ανέρχεται σε περίπου €400 εκατ.

Χρηματοδότηση Μεγάλων Έργων (Project Finance)

Η διεύθυνση 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 2019 οι εργασίες επικεντρώθηκαν τόσο στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε αναπτυξιακά έργα στον χώρο των υποδομών ή/και της ενέργειας (σε αρκετές περιπτώσεις, σε συνεργασία με το Investment Banking), όσο και –κυρίως– στη διατήρηση και επέκταση ενός υγιούς χαρτοφυλακίου δανείων. Ως προς τις νέες δανειοδοτήσεις, συνεχίστηκε η επέκταση στις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, καθώς και η ενίσχυση της θέσης της Τράπεζας σε στρατηγικά έργα υποδομής, όπως η συμμετοχή στη δανειοδότηση του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών με €115 εκατ. με σκοπό την επέκταση της περιόδου παραχώρησης, αλλά και την υλοποίηση νέων έργων στο αεροδρόμιο. Τέλος, και 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)

Στη διεύθυνση 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, διαμετακομιστικά κέντρα (logistics) αλλά και για μεγάλης κλίμακας οικιστικά συγκροτήματα.

Κατά το 2019 ξεχωρίζει η ανάληψη του ρόλου του αποκλειστικού Συντονιστή και (από κοινού με άλλο πιστωτικό ίδρυμα) του Διοργανωτή στο εμβληματικό έργο του Ελληνικού, που περιλαμβάνει χρηματοδοτήσεις συνολικού ύψους €1,7 δισ. περίπου.

Παράλληλα, η Τράπεζα ολοκλήρωσε σειρά σημαντικών νέων χρηματοδοτήσεων με νέους και υφιστάμενους πελάτες και συγχρόνως προετοιμάστηκαν και σχεδιάζονται νέες συνεργασίες, που αποσκοπούν στη συνέχιση της ισχυρής ανάπτυξης του χαρτοφυλακίου με υγιή δάνεια τόσο στην Ελλάδα, όσο και στη Βουλγαρία, στη Σερβία και την Κύπρο.

Συνεχίζεται επίσης ο χειρισμός εταιριών 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.

Mergers & Acquisitions Financing & Structured Solutions

Η διεύθυνση Mergers & Acquisitions Financing & Structured Solutions 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 2019 συνέχισε, μεταξύ άλλων, τη στήριξη και χρηματοδότηση μιας σειράς συναλλαγών για το Group Sani/IKOS Resorts, ενώ παράλληλα συνεργάζεται με άλλα τμήματα της Τράπεζας για την ολοκλήρωση συναλλαγών αναδιάρθρωσης και σύνθετων χρηματοδοτήσεων.

Mergers & Acquisitions & Sponsors Financing

Η διεύθυνση Mergers & Acquisitions & Sponsors Financing αναλαμβάνει από τα μέσα του 2019 τη διαχείριση σχέσεων και την ανάπτυξη διαλόγου με την επενδυτική κοινότητα στην Ελλάδα και το εξωτερικό, εστιάζοντας στη δημιουργία νέων συναλλαγών και στην παροχή χρηματοδοτικής συνδρομής σε συναλλαγές εξαγορών ή και συγχωνεύσεων, σε στενή συνεργασία με τη μονάδα M&A Financing & Structured Solutions. Ο κύριος στόχος είναι η χρηματοδότηση των σχετικών αλλά και άλλων παρόμοιων, σύνθετων στη δόμσή τους, συναλλαγών. Για το 2019 η πιο σημαντική συναλλαγή αναφέρεται στη δομημένη χρηματοδότηση του Fortress Investment Group.

Τραπεζική Επιχειρήσεων & Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου

Χρηματοδοτήσεις Ξενοδοχείων και Τουρισμού (Hotels and Leisure Finance)

Με τον τουρισμό ως έναν από τους κεντρικούς πυλώνες της στρατηγικής της, η Τράπεζα έχει ως στόχο να συνεχίσει να πρωταγωνιστεί στη στήριξη του κλάδου. Η διεύθυνση Hotel & Leisure Finance, με εξαετή πλέον εμπειρία, έχει δημιουργήσει μακροπρόθεσμες σχέσεις με τους μεγαλύτερους ξενοδοχειακούς ομίλους της χώρας. Παράλληλα δημιουργεί τις προϋποθέσεις για την ανάπτυξη στρατηγικών σχέσεων με διεθνείς επενδυτές που τοποθετούνται στον χώρο.

Το χαρτοφυλάκιο της μονάδας αφορά ξενοδοχεία 4 ή 5 αστέρων, ενώ η πλειονότητα των επενδύσεων που έχουν χρηματοδοτηθεί βρίσκεται σε δημοφιλείς προορισμούς: 22% Κρήτη, 53% Δωδεκάνησα, 5% Μύκονο και Σαντορίνη, 7% νησιά του Ιονίου κλπ (σε όρους % δανειακών υπολοίπων σε κάθε περιοχή στο σύνολο του δανειακού χαρτοφυλακίου της διεύθυνσης). Η στρατηγική που αναπτύσσει η διεύθυνση Hotels & Leisure κινείται σε τέσσερις βασικούς άξονες:

- Χρηματοδότηση έργων, για επενδύσεις σε υφιστάμενα ή νέα ξενοδοχεία, και χρηματοδότηση εξαγορών. Ενδεικτικά, το 2019 οι νέες χρηματοδοτήσεις ξεπέρασαν τα €150 εκατ.
- Αναδιοργάνωση αναστρέψιμων προβληματικών σχέσεων, με σχεδιασμό και υλοποίηση σειράς δανειακών και κεφαλαιακών αναδιορθώσεων, σε συνδυασμό με εξεύρεση στρατηγικών επενδυτών, με στόχο την επανατοποθέτηση των σχέσεων σε βιώσιμη και υγιή βάση.
- Δρομολόγηση οριστικών λύσεων ανάκτησης απαιτήσεων σε περιπτώσεις μη συνεργάσιμων/μη βιώσιμων δανειοληπτών, με πάγιο στόχο τη μεταβίβαση του ξενοδοχείου ή/και της επιχείρησης σε υγιείς επιχειρήσεις και επενδυτές.
- Ολιστική αντιμετώπιση του πελάτη με αύξηση των εργασιών συναλλακτικής Τραπεζικής και διάθεσης προϊόντων και υπηρεσιών.

Loan Syndications

Η Διεύθυνση Loan Syndications είναι υπεύθυνη για τη διοργάνωση ενός ευρέος φάσματος εξειδικευμένων και σύνθετων κοινοπρακτικών χρηματοδοτήσεων, συμπεριλαμβανομένων ανάμεσα σε άλλα εταιρικών κοινοπρακτικών ομολογιακών δανείων, μετατρέψιμων ομολογιακών δανείων, χρηματοδοτήσεων εταιρικών συγχωνεύσεων και εξαγορών, καθώς και αναδιορθώσεων δανείων. Τα τελευταία εννιά χρόνια η Διεύθυνση διατηρεί σταθερά ηγετική θέση στην αγορά εταιρικών κοινοπρακτικών δανείων στην Ελλάδα, έχοντας διοργανώσει ή συνδιοργανώσει πάνω από 230 κοινοπρακτικά δάνεια σε εξέχουσες εταιρίες της ελληνικής αγοράς. Και το 2019, η Τράπεζα διατήρησε τον πρωταγωνιστικό της ρόλο στην αγορά με την εμπλοκή της στην πλειοψηφία των εταιρικών κοινοπρακτικών/ομολογιακών δανείων που χορηγήθηκαν στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα, με όγκους συναλλαγών περίπου €2 δισ. Επιπλέον, η Διεύθυνση Loan Syndications έχει ενεργό ρόλο και στη δευτερογενή αγορά, συνεισφέροντας στη βελτιστοποίηση του χαρτοφυλακίου της Τράπεζας μέσω συναλλαγών αγοραπωλησίας εταιρικών δανείων και διατηρώντας ανοιχτό διάλογο με διεθνή και εγχώρια χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και επενδυτικές εταιρίες για τον εντοπισμό ευκαιριών αγοράς ή πώλησης στην πιο αποδοτική τιμή.

Ναυτιλιακές Χρηματοδοτήσεις (Shipping)

Η Τράπεζα διατηρεί σταθερή παρουσία 26 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 και από τις τρεις 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 ανάπτυξή του, με τη δημιουργία σχέσεων με νέους ναυτιλιακούς ομίλους που πληρούν τα πιστωτικά της κριτήρια. Το 2019 η Τράπεζα κατάφερε να ενισχύσει το χαρτοφυλάκιό της προβαίνοντας σε νέες χορηγήσεις άνω των USD 620 εκατ. Για το 2019, το σύνολο των ναυτιλιακών δανείων σε επίπεδο ομίλου ανήλθε περίπου σε USD 2,1 δισ., παρουσιάζοντας αύξηση 17% σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά.

Συνεχίστηκε παράλληλα η δυναμική διαχείριση του υφιστάμενου χαρτοφυλακίου με εφαρμογή των πιστωτικών κριτηρίων της Τράπεζας, με αποτέλεσμα την ενίσχυση της κερδοφορίας και τη διατήρηση των υψηλών ποιοτικών στοιχείων του δανειακού χαρτοφυλακίου.

Η Μονάδα Ναυτιλιακών Χρηματοδοτήσεων της Τράπεζας στεγάζεται στον Πειραιά και αποτελεί το «ναυτιλιακό κέντρο» του Ομίλου, επιβλέποντας τις ναυτιλιακές μονάδες των Eurobank Cyprus και Eurobank Private Bank Luxembourg.

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.

Επενδυτική Τραπεζική (Investment Banking)

Η Διεύθυνση 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, 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 €28 εκατ.

Το 2019 η Διεύθυνση 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 και στον ΟΠΑΠ για την αποτίμηση της εταιρίας στο πλαίσιο της δημόσιας πρότασης από τη Sazka Group. Σε συνεργασία με τον τομέα Structured Finance, παρείχε συμβουλευτικές υπηρεσίες προς το ΤΑΙΠΕΔ για την επέκταση της διάρκειας της σύμβασης παραχώρησης του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών (ΔΑΑ) και την πώληση του 30% του ΔΑΑ που ανήκει στο ΤΑΙΠΕΔ. Επίσης η Διεύθυνση ενήργησε ως σύμβουλος στις Nexans Participations, Hellenic Healthcare, CP Holdings and Andromeda Seafood S.L. σχετικά με τις δημόσιες προτάσεις επί των μετοχών των Nexans Hellas, Υγεία, Ελτρak και Νηρέας-Σελόντα αντίστοιχα.

Επιπλέον, κατά τη διάρκεια της χρονιάς, η Eurobank λειτούργησε ως Συντονιστής Κύριος Ανάδοχος για τη δημόσια προσφορά ομολογιών ύψους €200 εκατ. της ΑΕΡΟΠΟΡΙΑ ΑΙΓΑΙΟΥ Α.Α.Ε. και για την εισαγωγή τους στο Χρηματιστήριο Αθηνών, όπως επίσης και για τη δημόσια προσφορά ομολογιών ύψους €175 εκατ. της ΑΤΤΙΚΑ Α.Ε. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ, στην οποία λειτούργησε και ως σύμβουλος έκδοσης. Επίσης η Διεύθυνση Investment Banking υποστήριξε την Τράπεζα στη συγχώνευση με απορρόφηση της εταιρίας Grivalia Properties Α.Ε.Ε.Α.Π. από την Eurobank.

Τέλος, η Διεύθυνση Investment Banking προσέφερε υπηρεσίες Συμβούλου Έκδοσης και Συντονιστή Κύριου Αναδόχου στη μεγαλύτερη (πλην τραπεζών) αύξηση μετοχικού κεφαλαίου των τελευταίων 12 ετών, ύψους €650 εκατ., της LAMDA DEVELOPMENT Α.Ε. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ, με βασικό σκοπό τη χρηματοδότηση της αστικής ανάπτυξης του Ελληνικού, επένδυσης συνολικού ύψους €8 δισ.

Τραπεζική Επιχειρήσεων & Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου

Χρηματοδοτικές Μισθώσεις (Leasing)

Κατά το 2019 η θυγατρική εταιρία Eurobank Ergasias Χρηματοδοτικές Μισθώσεις Α.Ε. πραγματοποίησε νέες χρηματοδοτήσεις σημαντικού ύψους, διατηρώντας την 1^η 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 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 λοιπού κινητού εξοπλισμού. Οι προσπάθειες λειτουργικής βελτίωσης μέσω αναδιοργάνωσης και αναβάθμισης των μεθόδων και διαδικασιών της εταιρίας συνεχίστηκαν και κατά το 2019, με αποτέλεσμα τη συγκράτηση του λειτουργικού της κόστους, 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)

Το 2019 αποτέλεσε έτος περαιτέρω ανόδου για την Eurobank Factors ΑΕΠΕΑ 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 ανοδική αυτή πορεία επιτεύχθηκε παρά την ανασχετική επίδραση της επέκτασης εφαρμογής του Ν. 128/1975 και στις χρηματοδοτήσεις factoring, η οποία είχε άμεση συνέπεια στο κόστος της υπηρεσίας. Η διάταξη ψηφίστηκε τον Μάιο και μετά από εντατικές διεργασίες αποσύρθηκε αίσίως στο τέλος του έτους. 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, εντός της πρώτης δεκάδας, 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 σημαντικό αριθμό διεθνών τραπεζών.

Από τον Οκτώβριο του 2018 η Eurobank έχει ενταχθεί στην παγκόσμια πλατφόρμα ψηφιακού εμπορίου WeTrade, μέσω της οποίας ελληνικές επιχειρήσεις - πελάτες της Τράπεζας θα 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.

Το 2019 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 (EIB), την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (EBRD) και το International Finance Corporation (IFC), στο πλαίσιο των οποίων προωθήθηκαν με επιτυχία τα κατάλληλα «εργαλεία» (επιβεβαιωμένες ενέγγυες πιστώσεις, εγγυητικές επιστολές).

Διεθνείς Κεφαλαιαγορές – Treasury

Τομέας Διαπραγμάτευσης Χρηματοοικονομικών Προϊόντων Αγοράς

Ο Τομέας Διαπραγμάτευσης Χρηματοοικονομικών Προϊόντων αποτελεί ισχυρό πυλώνα κερδοφορίας για την Τράπεζα, με σημαντική συνεισφορά στα αποτελέσματα του 2019. Επίσης, στο πλαίσιο των στρατηγικών προτεραιοτήτων της Τράπεζας συνέβαλε σημαντικά στην αυτοματοποίηση των εσωτερικών συστημάτων τιμολόγησης και την ψηφιακή αναβάθμιση του συναλλακτικού κύκλου των πελατών. Ο Τομέας 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.

Πωλήσεις και Σχεδιασμός Προϊόντων

Ο Τομέας Πωλήσεων, προσηλωμένος στην πελατοκεντρική φιλοσοφία του, παρέμεινε και το 2019 σε υψηλά επίπεδα παροχής σύνθετων προϊόντων και υπηρεσιών, ενώ ιδιαίτερα σημαντική ήταν και η συμβολή του στα αποτελέσματα της Τράπεζας.

Η συνεχιζόμενη αποδοχή της υπηρεσίας e-FX for Business από τους εταιρικούς πελάτες αποδεικνύει τον ορθό προσανατολισμό στη διαρκή ανάπτυξη και διάθεση νέων συμπληρωματικών λειτουργιών με σκοπό την περαιτέρω βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών και του εμπλουτισμού της ψηφιακής τους εμπειρίας.

Τέλος, για ακόμα ένα έτος ο Τομέας διατήρησε τον εξέχοντα ρόλο του στον σχεδιασμό, τον συντονισμό και τη διάθεση ομολογιακών εκδόσεων ελληνικών εταιριών.

Treasury

Κατά το 2019 συνεχίστηκε η βελτίωση των συνθηκών αγοράς και η αναβάθμιση της πιστοληπτικής αξιολόγησης του Ελληνικού Δημοσίου και των τραπεζών. Σε αυτό το περιβάλλον, το Treasury συνέχισε τις δράσεις άντλησης και διαχείρισης ρευστότητας της Τράπεζας και βέλτιστης διαχείρισης των κινδύνων αγοράς. Συγκεκριμένα, το 2019 το Treasury:

- Στο 1^ο τρίμηνο του έτους πέτυχε την πλήρη απεξάρτηση της Τράπεζας από τον έκτακτο μηχανισμό παροχής ρευστότητας (ELA) και εφάρμοσε ένα πλάνο δράσεων με στόχο τη σταδιακή αποκατάσταση των δεικτών ρευστότητας στα εποπτικά όρια και την πλήρη συμμόρφωση της Τράπεζας στο 1^ο εξάμηνο του 2020.
- Αύξησε τον αριθμό των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων στις συναλλαγές ενυπόθηκης χρηματοδότησης, επιτυγχάνοντας σημαντική μείωση του κόστους, αυξημένη διασπορά πηγών χρηματοδότησης και σημαντική αύξηση της αντλούμενης ρευστότητας.
- Ολοκλήρωσε μια συμπληρωματική τιτλοποίηση επιχειρηματικών δανείων, ενώ συμμετείχε και στο καινούργιο πρόγραμμα παροχής μακροπρόθεσμης ρευστότητας της ΕΚΤ (TLTRO III), εξασφαλίζοντας μακροπρόθεσμη χρηματοδότηση για την Τράπεζα.

Τραπεζική Επιχειρήσεων & Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου

Επίσης το Treasury (και συγκεκριμένα η διεύθυνση Global Financial Institutions), μέσω της ενεργού διαχείρισης διατραπεζικών σχέσεων και συμμετοχής σε σχετικά με διατραπεζικές πληρωμές διεθνή συνέδρια, διατηρεί και αναπτύσσει νέες στρατηγικές σχέσεις με ανταποκρίτριες τράπεζες και διεθνείς Οργανισμούς, με σκοπό να προσφέρει καινοτόμες και ανταγωνιστικές λύσεις στις υπηρεσίες πληρωμών της Τράπεζας, εξυπηρετώντας παράλληλα τις ανάγκες των πελατών της.

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 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, το 2019 επιτεύχθηκε εκ νέου:

- 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.
- Συνεχιζόμενη σημαντική αποκλιμάκωση του κόστους καταθέσεων, με παράλληλη συνολική αύξηση των καταθετικών κεφαλαίων σε επίπεδο διεθνών δραστηριοτήτων.

Διαχείριση Περιουσίας – Wealth Management

Διαχείριση Αμοιβαίων Κεφαλαίων

Το 2019 ήταν το 12^ο συνεχόμενο έτος κατά το οποίο η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ διατήρησε την ηγετική της θέση 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 €3,9 δισ. στις 31 Δεκεμβρίου 2019.

Στον χώρο της διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων, η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ διατήρησε την 1^η θέση στην Ελλάδα, στην κατάταξη των εταιριών διαχείρισης με βάση το ενεργητικό, ύψους €2,27 δισ. (σύμφωνα με στοιχεία της Ένωσης Θεσμικών Επενδυτών). Κύριος πόλος έλξης των θετικών κεφαλαιακών ροών αποτέλεσαν τα ομολογιακά αμοιβαία κεφάλαια και το αμοιβαίο κεφάλαιο Eurobank (LF) Absolute Return. Η τάση αυτή οφείλεται κατά κύριο λόγο στην ταχεία αποκλιμάκωση των επιτοκίων καταθέσεων και στην αντίστοιχη μείωση των αποδόσεων των αμοιβαίων κεφαλαίων Χρηματαγοράς Κυμαινόμενης Αξίας Ενεργητικού, στα οποία σημειώθηκαν σημαντικές εκροές. Κατά το δεύτερο εξάμηνο του 2019, η σταδιακή βελτίωση του οικονομικού κλίματος και των προοπτικών ανάπτυξης της χώρας συνετέλεσε στην αύξηση των εισροών στα μετοχικά αμοιβαία κεφάλαια που επενδύουν σε μετοχές και ομόλογα Ελλήνων εκδοτών.

Σε πλήρη αντιστοιχία με τα παραπάνω, η ποιότητα του διαχειριστικού αποτελέσματος αναγνωρίστηκε από τη Morningstar®, τον διεθνή οίκο αξιολόγησης αμοιβαίων κεφαλαίων, που απένειμε πέντε αστέρια σε διάφορες σειρές μεριδίων του Αμοιβαίου Κεφαλαίου Eurobank (LF) Income Plus καθώς και στο Αμοιβαίο Κεφάλαιο Interamerican ΑΚΧΑ. Παράλληλα, απένειμε τέσσερα αστέρια στα: Eurobank I (LF) Fund of Funds Balanced Blend Global, Eurobank (LF) FOF Global High, Eurobank I (LF) FOF Balanced Blend Europe, GF Balanced Blend FOF και GF Global Foreign Bond Fund. Ταυτόχρονα, οι ικανότητες της διαχειριστικής ομάδας στη διαχείριση 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 31.07.2012 - 31.07.2019, με τη διαχείριση ευρωπαϊκών ομολογιακών αξιών να λαμβάνει την υψηλή βαθμίδα Gold και τη διαχείριση ομολογιακών αξιών Ευρωζώνης να λαμβάνει τη βαθμίδα Silver. Παράλληλα, η Citywire Global έδωσε τη διάκριση + στους δύο υπεύθυνους διαχειριστές για τη μεθοδολογία και τη στρατηγική του Αμοιβαίου Κεφαλαίου Eurobank (LF) Absolute Return.

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

Διαχείριση Θεσμικών Χαρτοφυλακίων

Το 2019 ήταν μια ιδιαίτερα καλή χρονιά για τη θεσμική διαχείριση σε επίπεδο απόλυτων και σχετικών αποδόσεων, με το συνολικό ενεργητικό των χαρτοφυλακίων να ανέρχεται στα €472 εκατ.

Οι θετικές απόλυτες αποδόσεις χαρακτήρισαν και τη διακριτική διαχείριση χαρτοφυλακίων πελατών του Private Banking του Ομίλου στην Ελλάδα, την Κύπρο και το Λουξεμβούργο, με το ενεργητικό να ανέρχεται σε €429 εκατ.

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, τα συνολικά υπό διανομή κεφάλαια ξεπέρασαν τα €0,8 δισ. το 2019.

Διαχείριση Περιουσίας – Wealth Management

Private Banking

Το 2019 ήταν μια επιτυχημένη χρονιά για το Private Banking στην Ελλάδα. Η συνεχής βελτίωση της δημοσιονομικής θέσης της χώρας, η άρση των capital controls και η καλή πορεία των διεθνών αγορών, συνέβαλλαν συνδυαστικά στην αύξηση των συνολικών κεφαλαίων υπό διαχείριση κατά 12%, με ανάλογη θετική επίδραση στην κερδοφορία. Στη συνολικά θετική εικόνα συνέβαλε και η περαιτέρω μείωση του λειτουργικού κόστους, με αποτέλεσμα ο λόγος Κόστους/Εσόδων να διαμορφωθεί στο 48,9%.

Μέσα στο 2019 το Private Banking προχώρησε σε αναβάθμιση των επενδυτικών χαρτοφυλακίων αναφοράς με κύριο άξονα την υπηρεσία Διακριτικής Διαχείρισης και παρουσίασε στους πελάτες του εξειδικευμένες λύσεις για θετικές αποδόσεις σε περιβάλλον χαμηλών επιτοκίων καθώς και επενδυτικά χαρτοφυλάκια με έμφαση στην περιβαλλοντολογικά φιλική επιχειρηματικότητα.

Τέλος, το 2019, πραγματοποιήθηκαν 16 Eurobank Private Circle Events, μεταξύ των οποίων και 3 θεματικές εκδηλώσεις (Secular Debates,) που έλαβαν χώρα στο Private House. Στα Private Circle Events, οι πελάτες του Private Banking της Eurobank ενημερώθηκαν από τους εξειδικευμένους αναλυτές της Τράπεζας για τις τρέχουσες χρηματοοικονομικές εξελίξεις ενώ παράλληλα είχαν τη δυνατότητα να παρακολουθήσουν ειδικούς συνεργάτες να αναλύουν επίκαιρα θέματα ποικίλου ενδιαφέροντος.

Χρηματιστηριακές Εργασίες

Το 2019 η Eurobank Equities ΑΕΠΕΥ (Eurobank Equities) συγκέντρωσε το 15,3% του συνόλου των συναλλαγών του Χρηματιστηρίου Αθηνών, εδραιώνοντας τη θέση της ως μία από τις κορυφαίες επιλογές 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 διαπραγματευόμενα διεθνώς. Οι υπηρεσίες της εταιρίας για τους ιδιώτες επενδυτές παρέχονται από εξειδικευμένα στελέχη και από 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.

Η βραβευμένη Διεύθυνση Ανάλυσης της Eurobank Equities παρέχει επενδυτικές ιδέες μέσω της έκδοσης εμπεριστατωμένων μελετών για πλήθος κλάδων και μετοχών. Οι μετοχές που καλύπτει περιλαμβάνουν πάνω από 20 εισηγμένες εταιρίες, που αντιστοιχούν σε περίπου 80% της συνολικής κεφαλαιοποίησης του ΧΑ και πάνω από το 90% της ετήσιας αξίας των συναλλαγών. Παράλληλα, η Διεύθυνση Ανάλυσης παρέχει και δευτερογενή κάλυψη για τα μεγαλύτερα διεθνή χρηματιστήρια και τις εισηγμένες σε αυτά εταιρίες.

Τέλος, με χρήση τεχνολογίας αιχμής αλλά και στηριζόμενη στην πολυετή εμπειρία της, η Διεύθυνση Ειδικής Διαπραγμάτευσης της Eurobank Equities παρέχει ρευστότητα σε 32 μετοχές και 33 παράγωγα προϊόντα.



Λοιπές Δραστηριότητες

Διεύθυνση Τραπεζικής Φορέων Δημοσίου και Μη Κερδοσκοπικών Οργανισμών

Η Διεύθυνση ανταποκρίθηκε σε 134 προσκλήσεις ενδιαφέροντος ταμειακής διαχείρισης και 68 προσκλήσεις ενδιαφέροντος συναλλακτικών υπηρεσιών, προσφέροντας ολοκληρωμένες, ανταγωνιστικές και καινοτόμες λύσεις. Παράλληλα, με γνώμονα την πλήρη κάλυψη των ιδιαίτερων και πολύπλευρων τραπεζικών αναγκών των Φορέων, αξιοποίησε όλα τα διαθέσιμα δίκτυα και τις προϊόντικές μονάδες του Ομίλου προσφέροντας εξειδικευμένες προτάσεις διαχείρισης ακινήτων, ευρύ φάσμα ασφαλιστικών προϊόντων, ευέλικτες χρηματοδοτικές λύσεις και προνομιακά πακέτα μισθοδοσίας. Στο πλαίσιο της συνεργασίας με τους Φορείς Δημοσίου, η Διεύθυνση ενίσχυσε το έργο τους υποστηρίζοντας πολιτιστικές και κοινωνικές δράσεις της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και προσφέροντας εξοπλισμό σε Δημόσια Νοσοκομεία.

Θεματοφυλακή

Το 2019 ο τομέας Securities Services εξακολούθησε να παρέχει στη Θεσμική Πελατεία του Ομίλου υψηλού επιπέδου μετασυναλλακτικές υπηρεσίες. 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.

Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις (Business Exchanges A.E.)

Σε μία 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. Η Business Exchanges αποτελεί ένα σημαντικό όχημα του προγράμματος ψηφιακού μετασχηματισμού του Ομίλου και των υπηρεσιών του και έναν από τους κύριους κόμβους του Ομίλου για την αναδιάρθρωσή του (χρηματοοικονομική και HR) και την ενοποίηση των υπηρεσιών του.

Για 19^η συνεχή χρονιά η Eurobank, μέσω της θυγατρικής Business Exchanges A.E., 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, καθώς και την οικονομική διαχείριση σε 6 θυγατρικές του Ομίλου και 14 SPVs.

Επιπροσθέτως, η Business Exchanges παρέχει στην Τράπεζα υπηρεσίες υποστήριξης και προώθησης προϊόντων (Καταναλωτικά & Στεγαστικά δάνεια, Ασφαλιστικά) μέσω συμφωνιών ανάθεσης εξωτερικών συνεργατών στο EuroPhone και στο Telemarketing.

Κατά τη διάρκεια του έτους η εταιρία πραγματοποίησε με επιτυχία 332 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 2019 οι συναλλαγές ανήλθαν στα €103 εκατ., στα ίδια επίπεδα με το 2018, ενώ τα κέρδη από τη δραστηριότητα αυτή αυξήθηκαν σε 15% σε σχέση με το 2018. Παράλληλα, στον τομέα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τιμολόγησης, ο τζίρος των υπηρεσιών ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης και διακίνησης τιμολογίων αυξήθηκε κατά 18% σε σχέση με το 2018.

Διαχείριση Προβληματικών Δανείων



Η Γενική Διεύθυνση 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.

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. Στο πλαίσιο αυτό το 2019, αντίστοιχα με το 2018, η Τράπεζα υπερέβη τους βασικούς εποπτικούς στόχους μείωσης των NPEs. Ειδικότερα το 2019, το συνολικό απόθεμα NPEs μειώθηκε κατά €3,7 δισ., με αποτέλεσμα ο δείκτης των NPEs να διαμορφωθεί στο 29,2%.

Διαχείριση Προβληματικών Δανείων Λιανικής Τραπεζικής

Για τον χώρο της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης των Προβληματικών Δανείων Λιανικής Τραπεζικής (στεγαστικά, καταναλωτικά δάνεια, δάνεια μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων και επαγγελματιών) αξίζει να σημειωθούν οι παρακάτω στρατηγικές και επιχειρησιακές δράσεις:

- Επιτεύχθηκε σε ετήσια βάση υπέρβαση των στόχων που είχαν υποβληθεί στον Single Supervisory Mechanism (SSM) αναφορικά με τη μείωση των NPEs.
- Ολοκληρώθηκε με επιτυχία η τιτλοποίηση των χαρτοφυλακίων Pillar (€2,0 δισ.) και Cairo (€4,8 δισ.).
- Εμπλουτίστηκαν, επεκτάθηκαν και αυτοματοποιήθηκαν περαιτέρω οι λειτουργικότητες του νέου μοντέλου νομικών ενεργειών, ολοκληρώνοντας τη μετάβασή τους στο νέο σύστημα AROTRON για τη συνολική υποστήριξη και βελτιστοποίησή τους, με σκοπό την ταχύτατη διεκπεραίωση, συμπεριλαμβανομένης και της διαδικασίας των πλειστηριασμών.
- Αναπτύχθηκε νέα γενιά λύσεων ρύθμισης, που ταιριάζουν κατά τον βέλτιστο δυνατό τρόπο στη μακροπρόθεσμη ικανότητα εξυπηρέτησης του δανείου από την πλευρά του πιστούχου.
- Ολοκληρώθηκε το πρώτο πρόγραμμα πιστοποίησης αναφορικά με τη διαχείριση προβληματικών δανείων (STAMP) για το προσωπικό λιανικής τραπεζικής, σε συνεργασία με τη Moody's και το Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο.

Διαχείριση Προβληματικών Δανείων

- Έγινε ανάπτυξη και εφαρμογή των όσων απαιτούσε η συμμόρφωση με το πλαίσιο προστασίας πρώτης κατοικίας του Ν.4605.
- Εμπλουτίστηκαν περαιτέρω οι στρατηγικές είσπραξης ληξιπρόθεσμων οφειλών με στόχο τη μείωση του ποσοστού αθέτησης νέων ρυθμίσεων καθώς και τη βελτιστοποίηση του κόστους διαχείρισης ανά κατηγορία δανειοληπτών με βάση το προφίλ ρίσκου και το ιστορικό πληρωμών τους.

Διαχείριση Προβληματικών Δανείων Τραπεζικής Επιχειρήσεων

Για τη Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Τραπεζικής Επιχειρήσεων αξίζει να σημειωθούν οι παρακάτω στρατηγικές και επιχειρησιακές δράσεις για το 2019:

- Επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων που είχαν υποβληθεί στον SSM, εφαρμόζοντας αναλυτική στρατηγική για το σύνολο του χαρτοφυλακίου.
- Συνεχής παρακολούθηση των εισροών-εκροών με στόχο τη σημαντική μείωση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων.
- Επιτυχής εφαρμογή του πλάνου επιτάχυνσης για τη μείωση των NPEs με την τιτλοποίηση Corporate δανείων €2,6 δισ., στοχεύοντας σε περαιτέρω μείωση στην επόμενη τριετία.
- Ολοκλήρωση του σχεδιασμού του επιχειρησιακού και λειτουργικού μοντέλου λειτουργίας της Eurobank FPS, προκειμένου να είναι εφικτή η απρόσκοπτη ένταξη και διαχείριση –για πρώτη φορά σε Service Μοντέλο– Corporate χαρτοφυλακίου (δανειακών και Leasing απαιτήσεων μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων).
- Συνέχιση της συνεργασίας μεταξύ της doValue S.p.A., εξειδικευμένης διαχειρίστριας εταιρίας δανείων, και των τεσσάρων ελληνικών συστημικών τραπεζών για τη διαχείριση Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (NPEs). Η doValue υποστηρίζει 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.
- Στενή παρακολούθηση του ανατεθειμένου χαρτοφυλακίου μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων στη διαχείριση της Eurobank 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.
- Συνεχής ενίσχυση της στρατηγικής για την παροχή μακροπρόθεσμων βιώσιμων λύσεων ρύθμισης προσφέροντας συνδυασμούς προϊόντων.
- Συμμετοχή σε διατραπεζικές πρωτοβουλίες για την κοινή αντιμετώπιση περιπτώσεων μεγάλων μη εξυπηρετούμενων επιχειρηματικών δανείων.
- Ολοκληρώθηκε το πρώτο πρόγραμμα πιστοποίησης αναφορικά με τη διαχείριση προβληματικών δανείων (STAMP) για το προσωπικό εταιρικής τραπεζικής, σε συνεργασία με τη Moody's και το Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο, επενδύοντας στη συνεχή εκπαίδευση και κατάρτιση του ήδη έμπειρου ανθρώπινου δυναμικού μέσω συμμετοχής σε εξειδικευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα.

Μεγάλες Πρωτοβουλίες & Δράσεις

Ουσιαστικό Θέμα

Στήριξη της νεοφυούς
επιχειρηματικότητας & της καινοτομίας

**Καινοτομία
& νεοφυής
επιχειρηματικότητα**

egg – enter•grow•go

GRI 203-1

GRI 203-2



Στον τομέα της καινοτόμου επιχειρηματικότητας, η Τράπεζα σε συνεργασία με τη μονάδα Corallia του Ε.Κ. Αθηνά, έναν οργανισμό ο οποίος προσφέρει υπηρεσίες διοίκησης σε ελληνικούς καινοτομικούς σχηματισμούς (innovation clusters), υλοποιεί το πρόγραμμα egg – enter•grow•go, το οποίο παρέχει σε ομάδες επιχειρηματιών ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο επιχειρηματικής επώασης, επιτάχυνσης και συνεργασίας. Το 2019 έγινε η έναρξη του 7^{ου} κύκλου του Προγράμματος, με έμφαση στην ανάπτυξη καινοτόμων επιχειρήσεων, μέσω παροχής χρηματοδοτικών εργαλείων με στόχο την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς τους.

Πιο συγκεκριμένα, από το 2019, το egg αποτελείται από δύο διακριτές και συμπληρωματικές πλατφόρμες υποστήριξης της επιχειρηματικότητας, την πλατφόρμα egg Start-Up και την πλατφόρμα egg Scale-Up.

Η πλατφόρμα egg Start-Up απευθύνεται σε νέες επιχειρηματικές ομάδες ή νεοφυείς εταιρίες, με στόχο να τις υποστηρίξει στα πρώτα τους βήματα, ώστε να αναπτυχθούν και να διαθέσουν ταχύτερα το προϊόν ή την υπηρεσία τους στην αγορά.

Η πλατφόρμα egg Scale-Up απευθύνεται σε πιο ώριμες startup επιχειρήσεις, οι οποίες μέσω επιτάχυνσης της προϊόντικής τους ανάπτυξης αναζητούν αύξηση πωλήσεων και στον επόμενο γύρο χρηματοδότησης.

Στα επτά χρόνια λειτουργίας του, το πρόγραμμα egg έχει καταστεί ένα από τα πιο ολοκληρωμένα προγράμματα επιχειρηματικής επιτάχυνσης στην Ελλάδα. Επίσης, έχει διευρύνει σημαντικά τη θετική του εικόνα, με αντίκτυπο τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό, και αποτελεί πρότυπο για κάθε νέα πρωτοβουλία στον τομέα των νεοφυών καινοτόμων επιχειρήσεων στην Ελλάδα (startups). Το egg έχει αφήσει το επιχειρηματικό και κοινωνικό του αποτύπωμα ως εξής:

- 800 άτομα φιλοξενήθηκαν από το πρόγραμμα,
- 204 επιχειρηματικές ομάδες εντάχθηκαν σε αυτό,
- 121 επιχειρηματικές ομάδες έγιναν επιχειρήσεις, 62 εκ των οποίων με €3,5 εκατ. κύκλο εργασιών,
- 31 εταιρίες κατέθεσαν πατέντες και ευρεσιτεχνίες,
- 58 επιχειρήσεις ταξίδεψαν στα μεγαλύτερα οικοσυστήματα τεχνολογίας του κόσμου,
- €12 εκατ. η επένδυση της Eurobank μέχρι σήμερα στο πρόγραμμα,
- πάνω από €10 εκατ. equity funding (επενδύσεις από ιδιωτικά επενδυτικά κεφάλαια) σε 26 επιχειρήσεις.

Μεγάλες Πρωτοβουλίες & Δράσεις

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 στην Τράπεζα, ενώ παράλληλα καλλιεργεί την επίτευξη της ανοιχτής συνεργατικής καινοτομίας (Open Collaborative Innovation) με το οικοσύστημα των νεοφυών επιχειρήσεων (Startup ecosystem).

Με βασικό στόχο την επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού έχει συστήσει και εντάξει νέες μεθοδολογίες και εργαλεία πειραματισμού, όπως το design thinking, lean startup και agile scrum για τον εντοπισμό νέων επιχειρηματικών ευκαιριών.

Τα έργα που αναλαμβάνει το Κέντρο Καινοτομίας αφορούν τη διενέργεια πειραμάτων με την αγορά σε ιδέες για νέα προϊόντα/υπηρεσίες/επιχειρηματικά μοντέλα καταναλώνοντας μικρό κόστος και με εσωτερικούς πόρους. Με ένα δομημένο πρόγραμμα 8-10 εβδομάδων μικρές διατμηματικές ομάδες εφαρμόζουν τον συνδυασμό των μεθοδολογιών ώστε να συλλέγουν δεδομένα αγοράς που θα οδηγήσουν σε επικυρωμένες επιχειρηματικές υποθέσεις προκειμένου οι αρμόδιες μονάδες να παίρνουν αποφάσεις για την επένδυση στις συγκεκριμένες ιδέες και να είναι σε θέση να τις λανσάρουν στην αγορά σε σύντομο χρονικό διάστημα.

Είναι ένας νέος τρόπος δημιουργίας προϊόντων και υπηρεσιών, που τοποθετεί τον πελάτη στη «θέση του οδηγού» και διαμορφώνει το αντικείμενο της μελέτης (προϊόν ή υπηρεσία) σύμφωνα με τα δεδομένα όπως αυτά πηγάζουν από έρευνα και διερεύνηση. Έτσι επιτυγχάνεται η αύξηση του βαθμού επιτυχίας και η αποτελεσματικότητα των υπό ανάπτυξη προϊόντων/υπηρεσιών, με ταυτόχρονη μείωση του κόστους ανάπτυξής τους μέσω ενός γρήγορου και δομημένου προγράμματος καινοτομίας. Ταυτόχρονα επιτυγχάνεται ενδυνάμωση του αισθήματος επιχειρηματικότητας των μελών της ομάδας αλλά και της αυτοπεποίθησης ως επαγγελματίες.

Μέχρι σήμερα έχουν υλοποιηθεί ή είναι σε εξέλιξη μέσω αυτής της πρακτικής 6 έργα, ενώ για τον επόμενο χρόνο ο προγραμματισμός είναι να ενταχθούν ακόμα περισσότερα.



Ουσιαστικό Θέμα

Στήριξη & χρηματοδότηση της ελληνικής οικονομίας

Επιχειρηματικότητα

Growth Awards

GRI 203-1

GRI 203-2

Για να βραβεύσει την επιχειρηματική αριστεία στην Ελλάδα, η Eurobank σε συνεργασία με την Grant Thornton έχει θεσπίσει από το 2016 τα βραβεία Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας Growth Awards, που αποτελούν πλέον θεσμό και 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.

Οι 3 διαγωνισμοί έχουν αναδείξει έως σήμερα 20 από τις δυναμικότερες επιχειρήσεις στην Ελλάδα. Πάνω από 2 χιλ. εκπρόσωποι της πολιτικής και οικονομικής ζωής της χώρας καθώς και της ακαδημαϊκής και επιχειρηματικής κοινότητας παρευρίσκονται κάθε χρόνο στην τελετή βράβευσης, 3 διεθνούς κύρους ομιλητές έχουν συμμετάσχει και περίπου 80 εταιρίες δηλώνουν συμμετοχή κάθε χρόνο. Η 18μελής Επιτροπή Βραβεύσεων απαρτίζεται από ακαδημαϊκούς και στελέχη των μεγαλύτερων επιχειρήσεων στην Ελλάδα.

Πρόγραμμα
Cosme για την
Ανταγωνιστικότητα
των Επιχειρήσεων
& των ΜμΕ

Η Τράπεζα συνεργάζεται με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (EIF) από το 2016 στο πλαίσιο του προγράμματος Cosme, ενώ έχει υπογράψει δύο αυξήσεις των διαθέσιμων κεφαλαίων, με αποτέλεσμα το ανώτατο ποσό χρηματοδότησης πολύ μικρών, μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων (ΜμΕ) να ανέρχεται πλέον συνολικά σε €650 εκατ. Το πρόγραμμα Cosme (με συνολικό προϋπολογισμό €2,3 δισ. για την περίοδο 2014-2020) έχει ως στόχο τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων, ιδίως των μικρομεσαίων. Ειδικότερα, το πρόγραμμα Cosme υποστηρίζεται από το χρηματοοικονομικό εργαλείο με τη μορφή μηχανισμού εγγύησης χρηματοδοτήσεων Cosme Loan Guarantee Facility, μέσω του οποίου παρέχονται εγγυήσεις στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα με στόχο αυτά να αυξήσουν τη χρηματοδότηση προς τις ΜμΕ με μειωμένες απαιτήσεις για παροχή εξασφαλίσεων. 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 16.9.2016 μέχρι το τέλος του 2019 η Τράπεζα χρηματοδότησε μέσω του προγράμματος Cosme 4.378 μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις από όλους τους επιλέξιμους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας με το ποσό των €515 εκατ.

Δράση Επιχειρηματική
Χρηματοδότηση -
ΤΕΠΙΧ II

Η Eurobank υπέγραψε συμφωνία με την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα Α.Ε. (πρώην ΕΤΕΑΝ) στις 07.01.2019 για τη Δράση του Ταμείου Επιχειρηματικότητας II (ΤΕΠΙΧ II) «Επιχειρηματική Χρηματοδότηση». Μέρος της χρηματοδότησης προέρχεται από την Ευρωπαϊκή Ένωση, το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) και εθνικούς πόρους. Μέσω της νέας Δράσης και από το κοινό κεφάλαιο που συστήθηκε με τη συνεπένδυση κεφαλαίων από το ΤΕΠΙΧ II και την Τράπεζα θα διατεθούν περίπου €170 εκατ. σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις με ευνοϊκούς όρους, συμβάλλοντας ουσιαστικά στην ενίσχυση της επιχειρηματικότητας της χώρας. Ειδικότερα το 40% των κεφαλαίων προσφέρεται άτοκα από το ΤΕΠΙΧ II και το υπόλοιπο 60% χορηγείται με προνομιακό επιτόκιο από την Τράπεζα, με συνέπεια το τελικό επιτόκιο δανεισμού των επιλέξιμων επιχειρήσεων να είναι ιδιαίτερα χαμηλό. Μέσω της ανωτέρω Δράσης παρέχεται δυνατότητα χρηματοδότησης για την υλοποίηση επενδυτικών σχεδίων και την κάλυψη αναγκών σε κεφάλαια κίνησης, καλύπτοντας μεγάλος εύρος επιχειρηματικών και επενδυτικών αναγκών.

Μεγάλες Πρωτοβουλίες & Δράσεις

Χρηματοδοτήσεις στο πλαίσιο του Προγράμματος EaSI της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την απασχόληση & την κοινωνική καινοτομία, σε συνεργασία με την AFI

Η Τράπεζα συνεργάζεται με την AFI για να υποστηρίξει χρηματοδοτικά με μικροπιστώσεις (μέχρι €12.500) μακροχρόνια ανέργους, άτομα που ανήκουν σε ευάλωτες κατηγορίες πολιτών και μικροεπιχειρηματίες με δυσκολία πρόσβασης σε τραπεζικό δανεισμό, 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.

Οι υποστηριζόμενες χρηματοδοτήσεις επωφελούνται από την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης δυνάμει του μηχανισμού εγγυήσεων που συστάθηκε βάσει του κανονισμού (Ε.Ε.) αριθ. 1296/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη θέσπιση προγράμματος της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την απασχόληση και την κοινωνική καινοτομία (EaSI) και του Ευρωπαϊκού Ταμείου Στρατηγικών Επενδύσεων (ΕΤΣΕ), που συστάθηκε στο πλαίσιο του επενδυτικού σχεδίου για την Ευρώπη. Σκοπός του ΕΤΣΕ είναι να συμβάλει στην υποστήριξη της χρηματοδότησης και εφαρμογής παραγωγικών επενδύσεων στην Ευρωπαϊκή Ένωση και να διασφαλίσει αυξημένη πρόσβαση στη χρηματοδότηση. Περισσότερες πληροφορίες για το ΕΤΣΕ διατίθενται στην ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (https://ec.europa.eu/commission/priorities/jobs-growth-and-investment/investment-plan-europe-juncker-plan_el9) και στο Twitter (#investEU).

Στις αρχές του 2019 ξεκίνησε η δεύτερη συμφωνία μεταξύ της Eurobank και του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων (ΕΤαΕ) για τη χρηματοδότηση πολύ μικρών επιχειρήσεων, στο πλαίσιο του προγράμματος EaSI. Στο πλαίσιο του ανωτέρω προγράμματος συνολικά και σε συνεργασία με την AFI η Τράπεζα ενίσχυσε χρηματοδοτικά 261 επιχειρήσεις με το ποσό των €2.6 εκατ. Η χρηματοδότηση αφορά κάλυψη αναγκών για κεφάλαιο κίνησης, κεφάλαια για την υλοποίηση επενδύσεων σε πάγια, καθώς και κεφάλαια για την υλοποίηση επενδύσεων σε άυλα πάγια.

ΕΣΠΑ 2014-2020

Οι Δράσεις του Εταιρικού Συμφώνου για το Πλαίσιο Ανάπτυξης (ΕΣΠΑ) 2014-2020 έχουν ως κεντρικό στόχο την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της εξωστρέφειας των επιχειρήσεων, με αιχμή την καινοτομία και την αύξηση της εγχώριας προστιθέμενης αξίας.

Η Eurobank έχει αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο φάσμα υπηρεσιών συμβουλευτικής και ενημέρωσης για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, παρέχοντάς τους με αυτό τον τρόπο τη δυνατότητα αξιοποίησης προγραμμάτων ΕΣΠΑ. Στο πλαίσιο αυτό παρέχεται ενημέρωση από τον Επαγγελματικό Σύμβουλο για τα διαθέσιμα επιχορηγούμενα προγράμματα που σχετίζονται με την κάθε επιχείρηση, καθώς και εξειδικευμένη γραμμή για την ενημέρωση και την επίλυση αποριών.

Επιπλέον έχει διαμορφωθεί ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα το οποίο περιλαμβάνει χρηματοδότηση τόσο για την κάλυψη της ιδιωτικής συμμετοχής όσο και της επιχορήγησης, εξασφαλίζοντας την απαραίτητη επάρκεια κεφαλαίων σε κάθε στάδιο της επένδυσης, για να ολοκληρωθεί στον χρόνο που έχει υπολογιστεί.



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης
στο πλαίσιο του ΕΠΑνΕΚ και Περιφερειακών Επιχειρησιακών Προγραμμάτων

Εξωστρέφεια

Exportgate

Στόχος της Eurobank είναι να συμβάλει ενεργά στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας και αναγνωρίζει τη σημαντικότητα της επιχειρηματικότητας ως κύριο μοχλό ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας. Η Τράπεζα δίνει έμφαση στην υποστήριξη της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων και την ενθάρρυνση νέων επιχειρηματικών πρωτοβουλιών. Σε συνεργασία με τους τρεις κύριους εξαγωγικούς φορείς της Ελλάδας [Πανελλήνιος Σύνδεσμος Εξαγωγέων (ΠΣΕ), Σύνδεσμος Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος (ΣΕΒΕ), Σύνδεσμος Εξαγωγέων Κρήτης (ΣΕΚ)] και τον Σύνδεσμο Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ) έχει αναπτύξει τη λειτουργία του Exportgate, μιας διαδικτυακής πύλης διεθνούς εμπορίου που προωθεί την επιχειρηματική δικτύωση ελληνικών και κυπριακών εταιριών σε παγκόσμιο επίπεδο με πρόσβαση σε εξελιγμένα εργαλεία και πηγές εξειδικευμένης πληροφόρησης για να αναπτύξουν δυναμικά την εμπορική τους δραστηριότητα. Το Exportgate εντάχθηκε ως ιδρυτικό μέλος στο «Trade Club Alliance», το πρώτο παγκόσμιο ψηφιακό δίκτυο διασύνδεσης επιχειρήσεων που υποστηρίζεται από διεθνείς τραπεζικούς ομίλους σε πάνω από 50 χώρες.

Επιπλέον στο ως άνω πλαίσιο σχεδιάζει και υλοποιεί επιχειρηματικές αποστολές (Trade Corridors). Συγκεκριμένα, το 2019, και ως συνέχεια προηγούμενων επιχειρηματικών αποστολών (π.χ. Ισπανία), η Τράπεζα διοργάνωσε με επιτυχία επιχειρηματική αποστολή στην Πολωνία, όπου συνολικά 50 ελληνικές και πολωνικές επιχειρήσεις ήρθαν σε επαφή ολοκληρώνοντας και επαγγελματικές συνεργασίες.

Τουρισμός

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 ήταν και το 2019 χορηγός του ετήσιου συνεδρίου του ΣΕΤΕ, με θέμα «Redefining Realities: #someREACTdifferent», αποδεικνύοντας τη διαχρονική στήριξη της στον ελληνικό τουρισμό. Επιπλέον, στήριξε την καμπάνια που σχεδίασε και υλοποίησε η Marketing Greece «Oh my Greece | Unlock the feeling», η οποία μοιράζεται με το ταξιδιωτικό κοινό τη μοναδικότητα της Ελλάδας και «αποκρυπτογραφεί» την ταξιδιωτική εμπειρία που βιώνει ο επισκέπτης, με στόχο την προώθηση του ελληνικού τουριστικού προϊόντος διεθνώς.

Αναγνωρίζοντας την αξία της γνώσης, η Τράπεζα ήταν ο αποκλειστικός συνεργάτης της Marketing Greece στη διοργάνωση «Δεξαμενής σκέψης», Tourism #Thoughtbank για τον προορισμό της Ρόδου. Κατά τη διάρκεια της εκδήλωσης οι συμμετέχοντες είχαν τη δυνατότητα να ενημερωθούν και να ανταλλάξουν απόψεις σε επίκαιρα θέματα, όπως η βιώσιμη ανάπτυξη, η zero waste νοοτροπία και η διαχείριση προορισμών, με διακεκριμένους ανθρώπους της εγχώριας και διεθνούς τουριστικής αγοράς.

Τέλος, η Τράπεζα συμμετέχει ως partner στη «Σύμπραξη Τουρισμού για τα Χανιά», η οποία έχει ως στόχο την ανάδειξη των εμπειριών που υποστηρίζουν την επίσκεψη στην ευρύτερη περιοχή των Χανίων και εκτός καλοκαιρινής σεζόν, λειτουργώντας υποστηρικτικά στη διεύρυνση της τουριστικής περιόδου. Στο πλαίσιο αυτό συμμετείχε σε σχετική εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε στα Χανιά, όπου παρουσιάστηκε το σχετικό πρόγραμμα δράσεων.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ

Βουλγαρία

Στη Βουλγαρία ο Όμιλος ασκεί τραπεζικές δραστηριότητες μέσω της θυγατρικής Eurobank Bulgaria A.D. (Eurobank Bulgaria). Τον Νοέμβριο του 2019 η Eurobank Bulgaria ολοκλήρωσε τη νομική και λειτουργική συγχώνευση διά απορροφήσεως της Piraeus Bank Bulgaria A.D. από την Eurobank Bulgaria βελτιώνοντας σημαντικά τις θέσεις της στον βουλγαρικό τραπεζικό κλάδο και έγινε η τρίτη μεγαλύτερη τράπεζα όσον αφορά το χαρτοφυλάκιο δανείων και καταθέσεων. Το δίκτυο καταστημάτων της Eurobank Bulgaria επεκτάθηκε σε 192 καταστήματα λιανικής πώλησης και 13 επιχειρηματικά κέντρα. Το προηγούμενο έτος ήταν ένα από τα καλύτερα για το βουλγαρικό τραπεζικό σύστημα όσον αφορά τον νέο δανεισμό, τη συγκέντρωση καταθέσεων και το εισόδημα. Αξιοποιώντας το θετικό περιβάλλον και την επιτυχημένη συγχώνευση με την Piraeus Bank Bulgaria A.D., τα μεικτά δάνεια της Eurobank Bulgaria ανήλθαν σε €3,8 δισ., εκ των οποίων το 42% ήταν δάνεια προς νοικοκυριά και το 58% ήταν δάνεια προς επιχειρήσεις. Ο Όμιλος συνεχίζει με επιτυχία την προσέλκυση καταθέσεων στη Βουλγαρία, ενώ μειώνει το κόστος καταθέσεων. Οι συνολικές καταθέσεις αυξήθηκαν κατά 39% στα €4,8 δισ. Η βάση καταθέσεων καθιστά τις δραστηριότητες του Ομίλου στη Βουλγαρία πλήρως αυτοχρηματοδοτούμενες, με καθαρό λόγο δανείων προς καταθέσεις 76% στις 31 Δεκεμβρίου 2019. Το 2019 η Eurobank Bulgaria έφθασε συνολικά έσοδα €262 εκατ. Τα καθαρά κέρδη προ εξόδων αναδιάρθρωσης αυξήθηκαν κατά 64%, στα €100,3 εκατ. Η Eurobank Bulgaria διατηρεί σταθερή κεφαλαιακή επάρκεια. Ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας διαμορφώθηκε σε 17,02% στις 31 Δεκεμβρίου 2019, σημαντικά υψηλότερος από το ελάχιστο όριο του 14,5% που απαιτεί η Κεντρική Τράπεζα της Βουλγαρίας. Η Eurobank Bulgaria συνέχισε να εφαρμόζει τη μακροπρόθεσμη στρατηγική της βασιζόμενη στην υιοθέτηση ενός μοντέλου που βασίζεται στον πελάτη και εστιάζει στην ψηφιοποίηση και την καινοτομία.



Σερβία

Στη Σερβία ο Όμιλος ασκεί τραπεζικές δραστηριότητες μέσω της θυγατρικής Eurobank A.D. Beograd (Eurobank Beograd). Στις 31 Δεκεμβρίου 2019, η Eurobank Beograd είχε 80 καταστήματα και 5 επιχειρηματικά κέντρα. Κατά το τέλος του 2019, τα συνολικά μεικτά δάνεια του Ομίλου στη Σερβία ανήλθαν σε €1,1 δισ. και οι συνολικές καταθέσεις ανήλθαν σε €0,9 δισ.

Το 2019 η σερβική οικονομία υπερέβη τις προσδοκίες και σημείωσε ρυθμό ανάπτυξης περίπου 4,2%, κυρίως μετά από έντονη αύξηση της εγχώριας κατανάλωσης και ιδιωτικών και δημόσιων επενδύσεων. Ο πληθωρισμός παρέμεινε σταθερός και χαμηλός, σημειώνοντας αύξηση 1,9% τον Δεκέμβριο σε ετήσια βάση, αφού παρέμεινε σε παρόμοιο επίπεδο καθ' όλη τη διάρκεια του έτους. Οι χαμηλές τιμές επέτρεψαν στην Κεντρική Τράπεζα της Σερβίας (NBS) να μειώσει το βασικό επιτόκιο πολιτικής στο 2,25% μετά από περικοπές τριών τετάρτων κατά τη διάρκεια του 2019. Αυτό επέτρεψε ένα ευνοϊκό περιβάλλον για τη βελτίωση του δανεισμού, κυρίως για τον ιδιωτικό τομέα. Ο κρατικός προϋπολογισμός αναμένεται να παρουσιάσει ένα ήπιο πλεόνασμα περίπου 0,3% για ολόκληρο το έτος, ενώ το δημόσιο χρέος συνέχισε να μειώνεται – στο τέλος του έτους ανήλθε στο 52,0%. Δύο κριτικές του ΔΝΤ επαίνεσαν τις σερβικές δημοσιονομικές και γενικές προσπάθειες μακροοικονομικής σταθεροποίησης, καθώς οι άμεσες ξένες επενδύσεις οδήγησαν την οικονομία σε ρεκόρ υψηλών εισροών ύψους €3,7 δισ.

Η Eurobank Beograd παραμένει ένας από τους βασικούς συντελεστές της σερβικής τραπεζικής αγοράς το 2019 με ελαφρά άνοδο του δανειακού χαρτοφυλακίου (1,3% σε ετήσια βάση) και τους κλάδους λιανικής και εταιριών να συνεισφέρουν ομοιόμορφα. Η Eurobank Beograd κατέχει σήμερα μερίδιο αγοράς 4,7% όσον αφορά τα περιουσιακά στοιχεία κατατάσσοντάς την στην 9^η θέση μεταξύ 26 ενεργών τραπεζών.

Παρά τις έντονες πιέσεις στα περιθώρια το 2019 οι δραστηριότητες του Ομίλου στη Σερβία απέφεραν εισοδήματα προ προβλέψεων ύψους €26,6 εκατ. Σε συνέχεια προβλέψεων ύψους €18 εκατ. σε στεγαστικά δάνεια της CHF, η Eurobank Beograd ανακοίνωσε καθαρά κέρδη ύψους €1,5 εκατ. Η κεφαλαιακή επάρκεια παραμένει ισχυρή, στο 26,2%, έναντι του κατώτατου ορίου της Κεντρικής Τράπεζας της Σερβίας (NBS) 8%, ενώ τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια μειώθηκαν περαιτέρω σε μόλις 6,0% στο τέλος του έτους 2019.



Κύπρος

Η Eurobank Cyprus Ltd (Eurobank Κύπρου) για το 2019 συνέχισε την κερδοφόρα αναπτυξιακή της πορεία με σταθερά βήματα, ενδυναμώνοντας τη θέση της στον τραπεζικό τομέα της Κύπρου και εδραιώνοντας για ακόμα μία χρονιά την ηγετική της παρουσία στους τομείς των Διεθνών Επιχειρήσεων, Διαχείρισης Περιουσίας, Corporate και Εμπορικής Τραπεζικής και Κεφαλαιαγορών.

Τα καθαρά κέρδη ανήλθαν σε €67,3 εκατ. μετά από φόρους, παρουσίασε ισχυρή κεφαλαιακή θέση, με τον δείκτη Κεφαλαιακής Επάρκειας (Capital Adequacy Ratio) όπως και τον δείκτη κοινών μετοχών (CET1) να ανέρχεται στο 25,1%, ισχυρή πλεονάζουσα ρευστότητα, με τις καταθέσεις να φτάνουν στα €5,5 δισ. και τον δείκτη Δανείων προς Καταθέσεις (εξαιρουμένων των δανείων που εξασφαλίζονται με καταθέσεις) να ανέρχεται στο 30%, πολύ καλή ποιότητα δανειακού χαρτοφυλακίου, με τον δείκτη Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων (NPE ratio στη βάση των οδηγιών της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών, EAT) να παραμένει ιδιαίτερα χαμηλός στο 3,9% και αποτελεσματική διαχείριση του κόστους λειτουργίας, με τον δείκτη Κόστους προς Έσοδα στο 27,7%.

Έχοντας ως βάση το πελατοκεντρικό μοντέλο λειτουργίας και την ορθολογιστική διαχείριση των κινδύνων, η Eurobank Κύπρου συνεχίζει να στηρίζει την οικονομία και τις βιώσιμες αναπτυξιακές πρωτοβουλίες αλλά και να δημιουργεί νέες θέσεις εργασίας στη βάση της ανάπτυξης των εργασιών της. Παράλληλα προχώρησε σε σημαντικές επενδύσεις αναβάθμισης των συστημάτων της, 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. (Eurobank Private Bank Luxembourg) λειτουργεί στο Λουξεμβούργο από το 1986, έχοντας υποκατάστημα στο Λονδίνο και γραφείο αντιπροσωπείας στην Αθήνα. Το Λουξεμβούργο ως κορυφαίο χρηματοοικονομικό κέντρο και διεθνές «Κέντρο Αριστείας» Wealth Management, έχοντας πιστοληπτική αξιολόγηση AAA και εύρυθμη λειτουργία των θεσμών, σε συνδυασμό με την παγκόσμια εμβέλεια του Λονδίνου, συνεχίζουν να είναι βασικά σημεία προσέλκυσης πελατών για την τράπεζα.

Η Eurobank Private Bank Luxembourg 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.

Κατά τη διάρκεια του 2019 η τράπεζα διατήρησε τα επίπεδα κερδοφορίας της και συνέχισε να προσελκύει καινούριους πελάτες, διατηρώντας ταυτόχρονα την κεφαλαιακή επάρκεια και τη ρευστότητά της σε πολύ υψηλά επίπεδα. Στο τέλος του 2019 ο δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας (κατά Basel III) ήταν 30,5% και ο δείκτης Δανείων προς Καταθέσεις (εξαιρουμένων των δανείων με ενέχυρο μετρητά) ήταν 70,3%.

Στον τομέα του Private Banking κατά τη διάρκεια του 2019 η Τράπεζα διεύρυνε το πελατολόγιό της. 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. Η ολοκλήρωση των αναβαθμισμένων ηλεκτρονικών εφαρμογών (e-Banking) αναμένεται να βελτιώσει περαιτέρω την εξυπηρέτηση και τη συνολική εμπειρία των πελατών.



ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΠΕΛΑΤΗ



Εξυπηρέτηση Πελατών

Δίκτυο Καταστημάτων

Το 2019 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 αξία για τους πελάτες και αφετέρου έσοδα για την Τράπεζα.

Το Δίκτυο Καταστημάτων της Τράπεζας στο τέλος του 2019 αριθμούσε συνολικά 350 Καταστήματα. Στο πλαίσιο ενδυνάμωσης της ποιοτικής εξυπηρέτησης των πελατών μέσω του Δικτύου Καταστημάτων, η Τράπεζα για ακόμα μια χρονιά επένδυσε στην κατάρτιση των στελεχών τους με εξειδικευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα. Παράλληλα υλοποίησε επικοινωνιακές ενέργειες ενημέρωσης και προσφορών προς τους πελάτες με στόχο την προτροπή χρήσης των εναλλακτικών δικτύων εξυπηρέτησης για τις βασικές τους συναλλαγές, ώστε τα στελέχη των καταστημάτων να εστιάσουν στη διαχείριση σύνθετων υποθέσεων και την παροχή συμβουλευτικής.

Επίσης το 2019 ήταν μία ακόμα χρονιά που το Δίκτυο Καταστημάτων κινήθηκε 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. Επιπρόσθετα, 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 εμπειρίας του με την Τράπεζα, με αποτέλεσμα να θέλει να τη συστήσει σε φίλους και συγγενείς.

Τέλος, στο πλαίσιο της Παγκόσμιας Ημέρας Αποταμίευσης, Διευθυντές των Καταστημάτων από όλη την Ελλάδα επισκέφθηκαν δημοτικά σχολεία, μοίρασαν κουμπάρδες και ενημέρωσαν τα παιδιά για τη σημασία της αποταμίευσης.

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 103 ATM, το δίκτυο των ΕΛΤΑ παρέχει διευρυμένη κάλυψη στην Ελλάδα, τόσο σε αστικές όσο και στις πιο απομακρυσμένες περιοχές με περιορισμένη ή καθόλου παρουσία τραπεζικών σημείων εξυπηρέτησης.

Το 2019 η Τράπεζα σε στενή συνεργασία με τη Διοίκηση των ΕΛΤΑ, με τον συντονισμό της Διεύθυνσής της που έχει αναλάβει την αμοιβαία ενδυνάμωση της σχέσης μεταξύ των δύο οργανισμών, εστίασε στην ενίσχυση των λειτουργιών των τραπεζικών υπηρεσιών στο Δίκτυο Καταστημάτων ΕΛΤΑ δίνοντας ιδιαίτερη βαρύτητα σε γεωγραφικές περιοχές που παρουσιάζουν δυναμική και προοπτικές ανάπτυξης, ενώ συνέχισε να υποστηρίζει τη δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών χωρίς χρήση μετρητών μέσω POS.

Εξωτερικά Δίκτυα πωλήσεων

Εξωτερικά Δίκτυα

Το 2019 ήταν μία ακόμα επιτυχημένη χρονιά, καθώς και τα εξωτερικά δίκτυα πωλήσεων συνεισέφεραν στη συνολική προσπάθεια επίτευξης των στόχων. Με εστίαση στον χώρο των επαγγελματικών δανείων, στεγαστικών δανείων και δανείων αυτοκινήτου, τα εξωτερικά δίκτυα πωλήσεων είχαν συνεισφορά κατά €12 εκατ. σε νέες χορηγήσεις, κυρίως στον αγροτικό τομέα και την αγορά επαγγελματικών οχημάτων, δίνοντας παράλληλα ιδιαίτερη βαρύτητα στην ένταξη νέων συνεργασιών στο πρόγραμμα floor plan, οι οποίες αναμένονται να υλοποιηθούν εντός του 2020 με τη νέα online πλατφόρμα. Επιπρόσθετα, στον τομέα των δανείων στέγης δόθηκε ιδιαίτερη βαρύτητα στην εξυπηρέτηση συνεργατών και πελατών, με αποτέλεσμα την αύξηση των εκταμιεύσεων κατά 7% μέσα σε συνθήκες έντονου ανταγωνισμού, συνεισφέροντας ώστε να διατηρήσει η Τράπεζα την ηγετική θέση στην αγορά στεγαστικών δανείων. Στον τομέα δανείων αυτοκινήτου, όπου η Τράπεζα διατηρεί ηγετική θέση επί σειρά ετών, τα εξωτερικά δίκτυα πωλήσεων εκταμίευσαν το 2019 €127 εκατ., σημειώνοντας αύξηση κατά 6% σε σχέση με το 2018.

Εξυπηρέτηση Πελατών

Telemarketing Το Telemarketing είναι ένα εναλλακτικό κανάλι προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών σε πελάτες της Τράπεζας. Προσφέρει άμεση, προσωπική και αμφίδρομη επικοινωνία ολοκληρώνοντας τη διαδικασία πώλησης χωρίς να χρειάζεται ο πελάτης να επισκεφτεί κατάστημα. Και το 2019 συνεισέφερε στην επίτευξη των στόχων τόσο για τις πιστωτικές κάρτες όσο και για τα τραπεζοασφαλιστικά προγράμματα, που αποτελούν και τα βασικά προϊόντα προώθησης του καναλιού.

Εναλλακτικά Δίκτυα Εξυπηρέτησης

EuroPhone Banking

Το EuroPhone Banking αποτελεί ένα σύγχρονο τραπεζικό σημείο επαφής και ένα από τα κύρια κανάλια προώθησης των προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας. Ως κανάλι εξυπηρέτησης και επικοινωνίας των πελατών με την Τράπεζα έχει ενσωματώσει σύγχρονα μέσα επικοινωνίας, όπως τηλεφωνικές κλήσεις, πύλη φωνητικής αναγνώρισης με τεχνολογία NLU, emails, personal messages, Click2Call και Click2Chat, προσφέροντας έναν πολύ μεγάλο αριθμό συναλλαγών πλατφόρμας με εκπρόσωπο αλλά και αυτοματοποιημένα, 24 ώρες το 24ωρο.

Το 2019 πραγματοποιήθηκαν 2,6 εκατ. επαφές με πελάτες, με το πλήθος των συναλλαγών να μειώνεται κατά 6% σε σχέση με το 2018 και τον όγκο να παρουσιάζει μείωση κατά 5,6% 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%, το ποσοστό εξυπηρέτησης των πελατών από την πρώτη κιάλας κλήση βάσει της δικής τους εκτίμησης ήταν 87%, ενώ ο δείκτης NPS, που αποτυπώνει την πιθανότητα σύστασης της Τράπεζας σε άλλους πελάτες με βάση την τηλεφωνική εμπειρία εξυπηρέτησης, ανήλθε στο 52,9%.

Σημαντική ήταν επίσης η συνεισφορά της εκπαιδευμένης ομάδας του EuroPhone στην επίτευξη των πωλησιακών στόχων της Τράπεζας. Λαμβάνοντας υπόψη την αλλαγή της ασφαλιστικής νομοθεσίας (IDD) και το GDPR, επετεύχθη υπέρβαση του στόχου κατά 34% και η συνολική παραγωγή νέων ασφαλιστρών ανήλθε στις 342 χιλ., με 15% εσωτερικό μερίδιο αγοράς στο προϊόν Safe Rocket και αύξηση συμβολαίων κατά 86% (από 2.205 σε 4.093).

ATM & Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών

Το δίκτυο των Self-Service Banking Terminals αποτελείται συνολικά από 1.479 σημεία εξυπηρέτησης, που περιλαμβάνουν: 388 ATM και 510 Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (ΚΑΣ) που βρίσκονται σε καταστήματα του Δικτύου, 478 ATM που βρίσκονται εκτός Δικτύου καταστημάτων, σε κεντρικά σημεία, τουριστικές περιοχές κ.λπ. και 103 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. Το 2019, μέσω των ATM και των Κέντρων Αυτόματων Συναλλαγών, πραγματοποιήθηκαν 60,7 εκατ. συναλλαγές, αυξημένες κατά 5% σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά. Το 2019 λειτούργησαν 81 νέα ATM που βρίσκονται σε εξωτερικούς χώρους εκτός τραπεζικών καταστημάτων, 57 εκ των οποίων εγκαταστάθηκαν σε τουριστικές περιοχές, συμβάλλοντας σημαντικά στην αύξηση των εσόδων και την κερδοφόρα λειτουργία του Δικτύου. Παράλληλα πραγματοποιήθηκαν 90 αντικαταστάσεις με νέας τεχνολογίας ATM.

Ως αποτέλεσμα των παραπάνω ενεργειών και των αλλαγών στην πολιτική προμηθειών, συνεχίστηκε για άλλη μία χρονιά η αύξηση των συνολικών εσόδων στα ATM (39%) φτάνοντας τα €14 εκατ. για το σύνολο του έτους.

Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές



Ουσιαστικό Θέμα

Υπεύθυνη ενημέρωση & εξυπηρέτηση πελατών

Υπεύθυνη Ενημέρωση Πελατών

GRI 417-1

GRI 417-2

GRI 417-3

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

Ο πελάτης πριν την έναρξη της συναλλακτικής του σχέσης με την Τράπεζα, αλλά και όταν αιτείται την παροχή οποιασδήποτε υπηρεσίας ή προϊόντος, ενημερώνεται αρχικά μέσω των Γενικών Όρων Συναλλαγών (ΓΟΣ) και της Σύμβασης για την Παροχή Υπηρεσιών Πληρωμών. Στη συνέχεια ενημερώνεται αναλυτικά για τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας που επιλέγει μέσω των ειδικών προσυμβατικών εντύπων, καθώς και μέσω των καναλιών επικοινωνίας που θα επιλέξει, είτε από οποιοδήποτε κατάστημα του δικτύου της Τράπεζας είτε μέσω της διαδικτυακής σελίδας της Τράπεζας www.eurobank.gr ή της εφαρμογής e-Banking.

Οι πληροφορίες, οι οποίες αρχικά γνωστοποιούνται στον πελάτη αναφορικά με τις συναλλακτικές σχέσεις του με την Τράπεζα, είναι η γενική και ενιαία ισχύς των ΓΟΣ και της Σύμβασης για την Παροχή Υπηρεσιών Πληρωμών, η ενημέρωση για την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων, οι πιθανοί αποδέκτες της επεξεργασίας αυτής, καθώς και τα δικαιώματά του όσον αφορά την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων. Επίσης ο πελάτης ενημερώνεται για την τιμολόγηση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, μέσω του Τιμολογίου Τραπεζικών Εργασιών της Τράπεζας, καθώς και για την προστασία των καταθέσεων και των επενδύσεών του από το Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων (ΤΕΚΕ).

Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές

Οι συναλλασσόμενοι, οι οποίοι ενδιαφέρονται να λάβουν δανειακό προϊόν, ενημερώνονται πριν την υπογραφή της σχετικής σύμβασης, προφορικά και γραπτά, για όλα τα χαρακτηριστικά του σχετικού προϊόντος. Μέσω απλών και κατανοητών αριθμητικών παραδειγμάτων έχουν τη δυνατότητα να κατανοήσουν τη λειτουργία, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους στο πλαίσιο του δανειακού προϊόντος που επιθυμούν. Επίσης μετά τη σύναψη της χορηγητικής σύμβασης ο πελάτης ενημερώνεται σε τακτική βάση μέσω της περιοδικής ενημέρωσης που του παρέχεται ή και κατόπιν σχετικού αιτήματός του.

Αντίστοιχη είναι και η ενημέρωση που παρέχεται στον πελάτη προσυμβατικά, συμβατικά και σε περιοδική βάση για τα επενδυτικά προϊόντα από ειδικά πιστοποιημένα, για τον σκοπό αυτό, στελέχη της Τράπεζας.

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

Κάθε πελάτης έχει τη δυνατότητα να ζητήσει, όποτε το επιθυμεί, επιπλέον ενημέρωση για τη συναλλακτική του σχέση με την Τράπεζα, από οποιοδήποτε κατάστημα του Δικτύου της, από τη διαδικτυακή της σελίδα, μέσω του e-Banking, καθώς και μέσω του EuroPhone Banking (+30 210 95 55000). Πρωταρχικός σκοπός της Τράπεζας είναι η συνεχής, έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση των πελατών της.

Κατά το έτος 2019 δεν επιβλήθηκαν στην Τράπεζα σημαντικά πρόστιμα τα οποία αφορούν τη μη συμμόρφωση με το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο για την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες. Η Τράπεζα συμμορφώνεται με το εκάστοτε ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο. Επιπλέον δεν επιβλήθηκαν κυρώσεις οι οποίες αφορούν τη συμμόρφωση με το νομικό και το κανονιστικό πλαίσιο και τους εθελοντικούς κώδικες που αφορούν την επικοινωνία marketing, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης, της προώθησης και των χορηγιών. Σημειώνεται ότι η Τράπεζα κατά την προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών της λαμβάνει υπόψη της, εκτός από την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία, τους κώδικες που αφορούν την επικοινωνία, το marketing και τη διαφήμιση, ενώ επίσης έχει θεσπίσει και μηχανισμούς ελέγχου και δικλίδες ασφαλείας, προκειμένου να διασφαλίζεται η συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

Ουσιαστικό Θέμα

Προστασία των προσωπικών δεδομένων
των ενδιαφερόμενων μερών

Προστασία
Δεδομένων
Προσωπικού
Χαρακτήρα



Η προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αποτελεί νομική υποχρέωση της Τράπεζας αλλά και απαραίτητο στοιχείο που θέτει τις βάσεις για τη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πελάτες.

Στο πλαίσιο αυτό η Τράπεζα έχει προβεί σε ενέργειες για την προσαρμογή της στις διατάξεις του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, του Ν.4624/2019 και τις λοιπές διατάξεις της σχετικής κείμενης ελληνικής και ενωσιακής νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Η σχετική ενημέρωση για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων και τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων παρέχεται μέσω του «Εντύπου ενημέρωσης για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων της Τράπεζας Eurobank ΑΕ σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 και τη σχετική ελληνική και ενωσιακή νομοθεσία» της Τράπεζας, που βρίσκεται διαρκώς αναρτημένο και επικαιροποιημένο στον διαδικτυακό τόπο αυτής, www.eurobank.gr και διατίθεται και από τα καταστήματά της.

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

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

Η Τράπεζα σε περίπτωση που συμβεί περιστατικό παραβίασης προσωπικών δεδομένων από το οποίο ενδέχεται να προκληθεί κίνδυνος στα δικαιώματα και τις ελευθερίες των προσώπων τα οποία αφορά το περιστατικό, γνωστοποιεί το εν λόγω περιστατικό στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Η γνωστοποίηση αυτή γίνεται αμελλητί και, αν είναι δυνατό, εντός 72 ωρών από τη στιγμή που η Τράπεζα ενημερωθεί για το περιστατικό. Περαιτέρω, όταν η παραβίαση ενδέχεται να θέσει σε υψηλό κίνδυνο τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων τα οποία αφορά το περιστατικό, τότε η Τράπεζα ανακοινώνει πάραυτα την παραβίαση και στα πρόσωπα αυτά.

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

Customer Excellence

Η ενδυνάμωση της σχέσης και της συνεργασίας με τους πελάτες αποτελεί σημαντική πρόκληση και στρατηγικό στόχο για την Eurobank. Το 2019 συστάθηκε το Customer Excellence προσβλέποντας στην άριστη εξυπηρέτηση των πελατών σε κάθε σημείο επαφής τους με την Τράπεζα και στη διασφάλιση σχέσης εμπιστοσύνης. Την αποτελεσματικότητα των δράσεων και ενεργειών ενισχύει η σύσταση ειδικής Επιτροπής Retail Customer Excellence, η οποία στοχεύει στη λήψη αποφάσεων και τον σχεδιασμό δράσεων που συνεισφέρουν στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πελατολογίου.

Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές

Διαχείριση Παραπόνων

Και το 2019 η Τράπεζα ανταποκρίθηκε στην επίλυση των παραπόνων των πελατών προσπαθώντας με συναίσθημα, κατανόηση και σεβασμό να επιλύσει το παράπονο τους, εξαντλώντας κάθε περιθώριο για τη φιλική διευθέτηση.

Για την επίτευξη των στόχων και την καλύτερη και αμεσότερη ανταπόκριση στα παράπονα των πελατών αναθεωρήθηκε η Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων σύμφωνα με τις διατάξεις της ΠΕΕ157/2019 της Τράπεζας της Ελλάδος, καθώς και οι διαδικασίες και διεργασίες σχετικά με παράπονα σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα (ISO 9001).

Τα σημαντικότερα στοιχεία της Πολιτικής που εφαρμόζει η Τράπεζα είναι αναρτημένα στο www.eurobank.gr, με στόχο την άμεσα διαθέσιμη ενημέρωση των πελατών σχετικά με τον τρόπο υποβολής παραπόνου, τον τρόπο διαχείρισης, τους χρόνους ανταπόκρισης, τον τρόπο επανεξέτασης του αιτήματος εφόσον ο πελάτης το επιθυμεί κ.ά.

Για την αποτελεσματικότερη διαχείριση η Τράπεζα παρακολουθεί σε τακτά χρονικά διαστήματα την απόδοση των ενεργειών μέσα από ποιοτικούς δείκτες που αφορούν το εύρος των εργασιών αναφορικά με τη διαχείριση των παραπόνων. Η Τράπεζα ενημερώνει τους πελάτες της για την πορεία της υπόθεσής τους και διατηρεί επικοινωνία μαζί τους και μετά την επίλυσή της, προκειμένου να γνωρίζει εάν έμειναν ικανοποιημένοι, καταγράφοντας τα σχόλια και τις επισημάνσεις τους.

Κάθε πληροφόρηση αξιοποιείται για τον εντοπισμό και την ανάδειξη των αιτιών που προκαλούν τη δυσaréσκεια των πελατών (Root Cause Analysis) και την ανάδειξη βελτιωτικών ενεργειών για την παροχή καλύτερης εξυπηρέτησης και την πρόληψη τυχόν μελλοντικών όμοιων περιπτώσεων.

Το 2019 η Διεύθυνση Διαχείρισης Παραπόνων επεξεργάστηκε υποθέσεις από 14.374 πελάτες, με κατανόηση, αμεροληψία και ειλικρινή διάθεση για εξεύρεση δίκαιης λύσης, σε συνεργασία με όλους τους αρμόδιους χώρους της Τράπεζας. Όλα τα παραπάνω είχαν ως αποτέλεσμα τη μείωση των εισερχόμενων παραπόνων κατά 1,1% σε σχέση με το 2018.

Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι το 78% των υποθέσεων επιλύθηκε εντός 14 ημερών, ενώ το ποσοστό παραπόνων που επιλύθηκε εντός δύο ημερών ανήλθε στο 48,2%. Ο μέσος χρόνος επίλυσης διαμορφώθηκε στις 11 ημερολογιακές ημέρες, παρουσιάζοντας σημαντική βελτίωση 7 ημερών σε σχέση με το 2018.

Βελτίωση Εμπειρίας Πελάτη

Η εδραίωση της κουλτούρας άριστης εξυπηρέτησης των πελατών και η συνεχής ενδυνάμωση της δέσμευσης προς την κατεύθυνση αυτή αποτελεί πρωταρχικό στόχο της Τράπεζας. Στο πλαίσιο αυτό το 2019 δημιουργήθηκε η Διεύθυνση Βελτίωσης Εμπειρίας πελάτη, η οποία αξιοποιεί στοιχεία για την τραπεζική εμπειρία των πελατών (Voice of Customer) από όλες τις διαθέσιμες πηγές, εσωτερικές και εξωτερικές, όπως ανατροφοδότηση από τα στελέχη της πρώτης γραμμής, παράπονα, έρευνες, κ.ά.

Τα στοιχεία αυτά αναλύονται και αξιολογούνται για τον εντοπισμό περιοχών που χρήζουν βελτίωσης καθώς και για τη λήψη διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών, ώστε οι υπηρεσίες που παρέχει η Τράπεζα να ανταποκρίνονται πλήρως στις επιθυμίες και προσδοκίες των πελατών της. Επιπλέον, για την καλύτερη παρακολούθηση των αποτελεσμάτων, έχουν οριστεί ποιοτικοί δείκτες που παρακολουθούνται σε συνεχή βάση.

Παράλληλα, η Τράπεζα φροντίζει συνεχώς να διασφαλίζεται η πελατοκεντρική κουλτούρα στα στελέχη της, μέσα από ειδικά σχεδιασμένα εκπαιδευτικά προγράμματα, πρωτοβουλίες διάχυσης γνώσης και καλών πρακτικών, ενέργειες αναγνώρισης της εξαιρετικής απόδοσης αλλά και με συχνές επισκέψεις στην πρώτη γραμμή εξυπηρέτησης.

Το 2019 μέσω τακτικών μετρήσεων συγκεντρώθηκαν περισσότερες από 57 χιλ. αξιολογήσεις πελατών ως προς το επίπεδο της τραπεζικής τους εμπειρίας. Αναλύθηκαν 31 χιλ. σχόλια που βοήθησαν σε βελτιώσεις υφιστάμενων υπηρεσιών ή και στον σχεδιασμό νέων. Τέλος, υψηλόβαθμα στελέχη επικοινωνήσαν προσωπικά με περισσότερους από 300 πελάτες, για τις ενέργειες που η Τράπεζα πρόκειται να λάβει σχετικά με το θέμα που τους απασχόλησε.

Τα οφέλη της προσπάθειας αυτής αποτυπώνονται στον Δείκτη Net Promoter Score (NPS), ο οποίος το 2019 αυξήθηκε σε όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης. Σε σχέση με το 2018 ο δείκτης στο Δίκτυο Καταστημάτων αυξήθηκε κατά 9%, ενώ στο EuroPhone Banking κατά 3%.

Σχέσεις με Προμηθευτές

GRI 102-9

GRI 102-10

GRI 204-1

Η Eurobank δίνει ιδιαίτερη έμφαση στις σχέσεις που αναπτύσσει με τους προμηθευτές και συνεργάτες της. Το 2019 συνέχισε τη λειτουργία του κεντροποιημένου μοντέλου προμηθειών, το οποίο περιλαμβάνει τόσο θυγατρικές εσωτερικού όσο και εξωτερικού, ενώ η ανάληψη διαγωνισμών για την εκτέλεση σημαντικών στρατηγικών έργων οδήγησε σε σημαντική εξοικονόμηση κόστους.

Η Τράπεζα εφαρμόζει με πλήρως ηλεκτρονικό τρόπο όλο τον κύκλο των προμηθειών, ενοποιώντας το κύκλωμα των πληρωμών για αποτελεσματική διαχείριση όλων των αιτημάτων προμηθειών. Μέσω της ενιαίας πλατφόρμας αξιολόγησης προμηθευτών αξιολογεί τόσο ποσοτικά όσο και ποιοτικά τους προμηθευτές της. Μετρά και σταθμίζει όλα τα βασικά οικονομικά στοιχεία από τους ισολογισμούς των προμηθευτών, ενώ συμπληρώνει την αξιολόγηση με ποιοτικά στοιχεία μέσα από συγκεκριμένα στοχευμένα ερωτηματολόγια προς εξειδικευμένους αξιολογητές. Στο τέλος προκύπτει μία σταθμισμένη αντικειμενική βαθμολογία για κάθε προμηθευτή που φανερώνει την πορεία και την ποιότητα της σχέσης με την Τράπεζα.

Ειδικότερα, η Τράπεζα το 2019 διενήργησε αξιολόγηση για προμηθευτές πληροφορικής, συμβουλευτικών υπηρεσιών, τεχνικών υπηρεσιών και κατασκευαστικών έργων, καθώς και για λοιπά αγαθά και υπηρεσίες, προσθέτοντας για λόγους ποιότητας αλλά και διαχείρισης του ρίσκου ειδικούς δείκτες που μετρούν: α) τον βαθμό εξάρτησης των προμηθευτών από την Τράπεζα σε σχέση με τον συνολικό τους κύκλο εργασιών και β) τον βαθμό εξάρτησης της Τράπεζας από τους προμηθευτές της σε σχέση με τον συνολικό τζίρο αυτών στον Οργανισμό.

Κατά την αξιολόγηση των προμηθευτών του Ομίλου η οποία πραγματοποιήθηκε το 2019 και αφορούσε τη συνεργασία με προμηθευτές για το έτος 2018, πραγματοποιήθηκε διερεύνηση της σχέσης του εκάστοτε προμηθευτή με τον Όμιλο, καθώς και το εάν ο συνεργάτης τηρεί τραπεζικό λογαριασμό στην Τράπεζα.

Πέραν της διαδικτυακής πλατφόρμας αξιολόγησης η Τράπεζα διαθέτει αρχές προμηθειών μέσω συγκεκριμένης Πολιτικής, η οποία διασφαλίζει τον τρόπο, την ποιότητα, την αναγκαιότητα αλλά και το σχετικό κόστος της εκάστοτε προμήθειας, ενώ η διαδικασία αξιολόγησης προμηθευτών συμπληρώνει τον τρόπο της αντικειμενικής αξιολόγησης, ορίζοντας συγκεκριμένους κανόνες και κριτήρια.

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

Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές

Για λόγους διαφάνειας και διασφάλισης των συμφερόντων έχει διαμορφωθεί η «Διαδικασία Δέουσας Επιμέλειας Ένταξης Νέου Προμηθευτή στην Τράπεζα», η οποία βρίσκεται υπό αναθεώρηση και εμπλουτισμό προκειμένου να είναι ευθυγραμμισμένη με τη στρατηγική της Τράπεζας για την αειφορία και την κλιματική αλλαγή (Sustainability and Climate Change Strategy Transfromation). Βάσει της ανωτέρω διαδικασίας ο νεοεισερχόμενος προμηθευτής καλείται μεταξύ άλλων να προσκομίσει δημοσιευμένους ισολογισμούς και όλα τα απαραίτητα οικονομικά στοιχεία σε βάθος τριετίας, καθώς και να ενημερώσει την Τράπεζα ως προς τη νομική μορφή της εταιρίας, όπως και για τους πραγματικούς δικαιούχους και τους νόμιμους εκπροσώπους αυτής.

Η εφαρμογή της Πολιτικής Πράσινων Προμηθειών συνεχίστηκε και το 2019. Η Πολιτική σχετίζεται με την εύρεση λύσεων φιλικών προς το περιβάλλον αναφορικά με τους προμηθευτές χαρτιού A4 και ηλεκτρονικών υπολογιστών και με την ανάδειξη του τελικού μειοδότη μέσω συγκεκριμένων «πράσινων κριτηρίων».

Η Τράπεζα κατά το έτος 2019 είχε συνεργασία με 811 προμηθευτές, εκ των οποίων οι 183 ήταν από τον χώρο της πληροφορικής, ενώ οι υπόλοιποι 628 πρόσφεραν λοιπά αγαθά και υπηρεσίες. Όσον αφορά τον τομέα των συμβάσεων, η Τράπεζα το 2019 διατήρησε 1.416 ενεργές συμβάσεις, εκ των οποίων οι 621 καταρτίστηκαν ως νέες μέσα στο έτος.

Επίσης ο Τομέας Προμηθειών, με στόχο την κάλυψη των αναγκών του Δικτύου των Καταστημάτων και των κεντροποιημένων μονάδων του Ομίλου, λαμβάνει μέσω της ηλεκτρονικής αγοράς σχετικά αιτήματα, τα οποία έχουν πρώτα αξιολογηθεί και εγκριθεί από εξουσιοδοτημένα στελέχη της Τράπεζας, μέσω των αρμόδιων Μονάδων Διοίκησης. Ακολουθεί η Τεχνική Αξιολόγηση, η οποία διενεργείται από επιτροπή ειδικών στελεχών που ορίζει η Τράπεζα και αποστέλλεται το αποτέλεσμα στον Τομέα Προμηθειών για τη συνέχιση της διαδικασίας. Στη συνέχεια πραγματοποιείται αποσφράγιση οικονομικών προσφορών και σχετική οικονομική αξιολόγηση με ταυτόχρονη εναρμόνιση της οικονομικής και τεχνικής αξιολόγησης. Με την κατακύρωση του αποτελέσματος του διαγωνισμού η αναγκαιότητα και το κόστος της συνολικής προμήθειας παρουσιάζονται στην Επιτροπή Προμηθειών του Ομίλου.

Στις συμβάσεις προστίθενται όλοι οι σχετικοί όροι με το έργο, αγαθό ή υπηρεσία, με στόχο την ελαχιστοποίηση των οποιωνδήποτε κινδύνων από την εκάστοτε προμήθεια, ενώ ιδιαίτερη προσοχή δίνεται σε θέματα προσωπικών δεδομένων. Επισημαίνεται ότι η Τράπεζα, κατόπιν ευρωπαϊκής οδηγίας, εντάσσει πλέον στις συμβάσεις με τους προμηθευτές της όρο περί «Διασφάλισης Επιχειρησιακής Συνέχειας σε περίπτωση Εξυγίανσης» (Resolution-proof clause).

Σημαντικός αριθμός συμβάσεων ολοκληρώθηκε κατά το έτος 2019. Ο ποιοτικός στόχος που είχε οριστεί από την Τράπεζα ανερχόταν στο 90% και παρά τη σημαντική αύξηση των αιτημάτων οι ολοκληρωμένες συμβάσεις ανήλθαν σε ποσοστό 89%. Η Τράπεζα συνεργάζεται κατά κύριο λόγο με προμηθευτές που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα και εδράζουν, είτε διατηρούν παράρτημα, στο εσωτερικό – κυρίως στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη. Ο κύκλος εργασιών των εν λόγω εντόπιων προμηθευτών στην Τράπεζα ανήλθε κατά το προηγούμενο έτος σε ποσοστό 66,96%. Ως «τοπικό» ορίζουμε γεωγραφικά τον ελλαδικό χώρο. Η συνεργασία αφορά προμηθευτές που βρίσκονται εντός των ορίων του. Το μεγαλύτερο μέρος των προμηθευτών που επιλέγει η Τράπεζα να συνεργαστεί δραστηριοποιείται στις δύο προαναφερθείσες περιοχές (Αθήνα, Θεσσαλονίκη), ως εκ τούτου οι εν λόγω πόλεις συνιστούν τις πιο σημαντικές τοποθεσίες δραστηριοποίησης του Οργανισμού.

Ερευνητικά Έργα

Για ακόμα μια χρονιά η Eurobank έδωσε προτεραιότητα στην άποψη του κοινού και των πελατών της διεξάγοντας έναν σημαντικό αριθμό ερευνών αγοράς και εσωτερικών μετρήσεων. Οι κύριες έρευνες, που ανατέθηκαν σε εξωτερικούς ανεξάρτητους συνεργάτες, αφορούν τη συνεχή μέτρηση παρακολούθησης της αποτελεσματικότητας της επικοινωνίας σε βασικούς δείκτες και στην εικόνα της Τράπεζας αλλά και στην έρευνα ικανοποίησης πελατών.

Συγκεκριμένα, η μέτρηση παρακολούθησης αποτελεσματικότητας επικοινωνίας του 2019 δείχνει ενίσχυση του brand της Eurobank. Αρχικά σημειώνεται βελτίωση της ελκυστικότητάς της ως τράπεζας πιθανής συνεργασίας μεταξύ μη πελατών και η εικόνα της Eurobank εμφανίζεται ενισχυμένη σε σημαντικούς άξονες για τους τραπεζικούς πελάτες. Ταυτόχρονα, οι δείκτες της Τράπεζας και η εικόνα της σε ειδικά κοινά, επιχειρηματιών και εύρωστων οικονομικά πελατών, είναι ακόμα πιο ισχυροί και βελτιωμένοι σε σχέση με το 2018. Σημειώνεται επίσης η βελτίωση της απόδοσης της επικοινωνίας συνολικά, με σημαντική την αναγνωρισιμότητα της διαφημιστικής παρουσίας και με θετική αξιολόγηση των διαφημιστικών μηνυμάτων.

Η έρευνα ικανοποίησης πελατών διεξήχθη σε τυχαίο δείγμα του ελληνικού πληθυσμού και είχε ως βασικό στόχο την καταγραφή βασικών δεικτών πιστότητας και ικανοποίησης για όλες τις τράπεζες από τους πελάτες τους, με αναλυτική αξιολόγησή τους σε μια σειρά από χαρακτηριστικά εμπειρίας των πελατών. Η έρευνα ανέδειξε σημαντικά επίπεδα ικανοποίησης και πιστότητας ιδίως σε επιμέρους κοινά ενδιαφέροντος, και υπέδειξε τα σημεία προς διόρθωση βάσει των αναγκών των πελατών που θα οδηγήσουν σε περαιτέρω βελτίωση της Τράπεζας.

Παράλληλα, ολοκληρώθηκε ένας σημαντικός αριθμός εσωτερικών ερευνών, που είχαν ως στόχο την καταγραφή στοιχείων για την ανάπτυξη νέων προϊόντων, τη διερεύνηση της ικανοποίησης των πελατών από τις υπηρεσίες της Τράπεζας και την αξιολόγηση των παροχών του οργανισμού προς τους υπαλλήλους.

Τα αποτελέσματα του συνόλου των ερευνών συμβάλλουν στην αποτίμηση των ενεργειών και αποφάσεων, αλλά και στη λήψη νέων αποφάσεων προκειμένου να βελτιωθεί η Τράπεζα στα πεδία που ενδιαφέρουν τους πελάτες και συνάδουν με τους επιχειρηματικούς στόχους και προτεραιότητες.



Ψηφιακή Εμπειρία Πελάτη



Ψηφιακά Κανάλια

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 2019 διατέθηκαν στους πελάτες νέες πρωτοποριακές υπηρεσίες από το e-Banking και Eurobank Mobile App, όπως το Account Aggregation και η online αίτηση πιστωτικής κάρτας με ηλεκτρονική υπογραφή. Επίσης υλοποιήθηκε το νέο e-Banking για Επιχειρήσεις, ενώ διατέθηκε και το Eurobank API Portal στο πλαίσιο του Open Banking και της PSD2. 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 καθημερινότητα, ικανοποιώντας όσο το δυνατόν περισσότερο τις συναλλακτικές τους ανάγκες.

Νέο e-Banking για Επιχειρήσεις	Η ανανεωμένη διακαναλική στρατηγική (omnichannel) για την Eurobank επαναπροσδιορίζει την τραπεζική εμπειρία και την ενοποιεί σε κάθε σημείο αλληλεπίδρασης με την Τράπεζα. Μετά τη διάθεση των νέων υπηρεσιών e-Banking και Eurobank Mobile App για τους Ιδιώτες, η Τράπεζα υλοποίησε το νέο e-Banking για Επιχειρήσεις, το οποίο σταδιακά διατίθεται σε όλες τις επιχειρήσεις-πελάτες της, εξελίσσοντας και την τραπεζική εμπειρία των επιχειρήσεων.
Account Aggregation	Η Eurobank έκανε ένα καθοριστικό βήμα Open Banking και διέθεσε τη νέα, online πρωτοποριακή υπηρεσία Account Aggregation. Μέσα από αυτή την υπηρεσία οι χρήστες του e-Banking της Τράπεζας, Ιδιώτες και Επιχειρήσεις, έχουν στην οθόνη του υπολογιστή τους τη συνολική εικόνα των υπολοίπων σε καταθετικούς λογαριασμούς και πιστωτικές κάρτες που διατηρούν σε οποιαδήποτε συστημική τράπεζα.
Eurobank API Portal	Η Eurobank προσαρμόστηκε στην οδηγία PSD2 της ΕΕ και προσφέρει πρόσβαση στα APIs της με απλό και ασφαλή τρόπο μέσω του Eurobank API Portal. Το Eurobank API Portal ακολουθεί διεθνή πρότυπα και τεχνολογίες, επιτρέποντας σε τρίτους συνεργάτες, όπως εταιρίες FinTech, κατασκευαστές εφαρμογών και startups, να αναπτύσσουν νέα προϊόντα και υπηρεσίες με τη χρήση APIs. Ειδικά στο κομμάτι του Eurobank Mobile App 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 ψηφιακή 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 & Eurobank Mobile App	Η διάθεση της νέας omnichannel πλατφόρμας των καναλιών e-Banking και m-Banking σε ιδιώτες πελάτες οδήγησε στην αύξηση της χρήσης των υπηρεσιών, καθώς επίσης και στην αύξηση των εγγραφών σε αυτές. Εντός του 2019, 1,06 εκατ. πελάτες χρησιμοποίησαν τις υπηρεσίες e-Banking και m-Banking (αύξηση 26% σε σχέση με το 2018), εκτελώντας συνολικά 41 εκατ. συναλλαγές, συνολικής αξίας €72,4 δισ. Από αυτούς το 52,6%, δηλαδή 558 χιλ. πελάτες, χρησιμοποίησαν το Mobile App (αύξηση 42% σε σχέση με το προηγούμενο έτος), αυξάνοντας τις συναλλαγές από το κινητό κατά 82%. Το 2019 η συνεισφορά του e-Banking & Eurobank Mobile App στο σύνολο των συναλλαγών στην Τράπεζα έφτασε το 42% (αύξηση κατά 3 ποσοστιαίες μονάδες σε σχέση με το 2018) και το 80% σε σχέση με τις αντίστοιχες συναλλαγές (89% στα εμβάσματα, 94% στις μεταφορές, 72% στις πληρωμές). Έτσι για ακόμα μία χρονιά τα ηλεκτρονικά κανάλια διατήρησαν το μεγαλύτερο μερίδιο συναλλαγών στην Τράπεζα, ξεπερνώντας το Δίκτυο Καταστημάτων και των ΑΤΜ. Παράλληλα μέσα από το e-Banking διατέθηκαν νέες ψηφιακές υπηρεσίες και δυνατότητες, όπως η online αίτηση πιστωτικής κάρτας, χωρίς να χρειάζεται φυσική παρουσία του πελάτη στο κατάστημα και η online προσκόμιση εγγράφων (document upload) μέσα από απλά και κατανοητά βήματα.

Ψηφιακή Εμπειρία Πελάτη

Επίσης το 2019 επετεύχθη μεγάλη αύξηση στη χρήση της υπηρεσίας e-Statements, καθώς 295 χιλ. πελάτες διέκοψαν επιπλέον περισσότερα από 458 χιλ. φυσικά αντίγραφα λογαριασμών. Η υπηρεσία διατίθεται πλέον σε συνολικά 920 χιλ., οι οποίοι λαμβάνουν ηλεκτρονικά 2,3 εκατ. statements.

Ψηφιακή Παρουσία της Τράπεζας (Digital Presence)

Group Websites & Digital Creative Hub

Η Τράπεζα το 2019 προχώρησε στον εμπλουτισμό του ψηφιακού περιεχομένου στο eurobank.gr με πάνω από 2,5 χιλ. βελτιωτικές ενέργειες και προσθήκες. Σε αυτές περιλαμβάνεται και η δημιουργία της νέας ενότητας «Digital Academy for Business», η οποία λειτουργεί ως ένα ψηφιακό κανάλι γνώσεων, ερευνών και ενημέρωσης με στόχο να βοηθήσει τις ελληνικές επιχειρήσεις να ενισχύσουν την ανταγωνιστικότητά τους μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού τους. Επιπλέον, μέσω του eurobank.gr πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 25 στοχευμένες ενέργειες για την επικοινωνία προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας, όπως το λανσάρισμα του νέου e-Banking για επιχειρήσεις.

Το eurobank.gr εμπλουτίστηκε με νέα εργαλεία, με σημαντικότερο την e-ασφάλεια αυτοκινήτου, μια νέα ψηφιακή εμπειρία Bancassurance, στο πλαίσιο της συνεργασίας της Τράπεζας με την Eurolife FFH. Επίσης δημιουργήθηκε το εργαλείο αναζήτησης ευρωπαϊκών προγραμμάτων αποκλειστικά για τους Φορείς Δημοσίου και ΜΚΟ, το οποίο καλύπτει συγκεκριμένα τα Προγράμματα ΕΣΠΑ, Εδαφικής Συνεργασίας και Άμεσης Χρηματοδότησης (EU Direct Funding). Παράλληλα, έγινε νέος σχεδιασμός στον υπολογιστή στεγαστικού δανείου με αφορμή τις νέες τιμολογιακές πολιτικές της Τράπεζας.

Η Eurobank επιπλέον προχώρησε στον σχεδιασμό και την υλοποίηση δύο νέων διαδικτυακών τόπων, των εταιρικών website της Eurobank Ergasias Leasing και της Business Exchanges BE24, οι οποίοι προσαρμόστηκαν στις ξεχωριστές ανάγκες της κάθε Μονάδας, με φιλικό σχεδιασμό και responsive design για χρήση από όλες τις συσκευές (κινητό, tablet, υπολογιστή). Επίσης εξυπηρετήθηκαν οι ανάγκες 316 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

Το 2019 η Τράπεζα είχε ενεργή παρουσία στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (578 Social Media post και 14 videos) ενώ σημειώθηκαν περισσότερα από 50 εκατ. impressions, αυξημένα κατά 154% σε σχέση με το 2018, και καταγράφηκαν περισσότερα από 778 χιλ. reactions, αυξημένα κατά 202% συγκριτικά με το 2018 σε όλα τα κανάλια.

- **Εταιρικό κανάλι LinkedIn.** Μέσα σε έναν χρόνο καταγράφηκε αύξηση 50,77% του αριθμού των ακολούθων (followers) προσελκύοντας 16 χιλ. νέους, ενώ πραγματοποιήθηκαν 183 posts, καταγράφοντας αύξηση 171% σε interactions και 108% σε impressions συγκριτικά με το 2018.
- **Εταιρικό κανάλι YouTube.** Το κανάλι διαθέτει περί τους 4,5 χιλ. συνδρομητές με 1.108 νέους, σημειώνοντας αύξηση 32,5% σε σχέση με το προηγούμενο έτος.
- **egg – enter•grow•go σελίδα Facebook.** Οι followers ξεπερνούν τους 39,5 χιλ. σημειώνοντας αύξηση 5,60%. Συγκριτικά με την προηγούμενη χρονιά, το 2019 σημειώθηκε σημαντική αύξηση σημειώθηκε στην κάλυψη (reach) κατά 11,23%.
- **Εθνική Ομοσπονδία Καλαθοσφαίρισης σελίδα Facebook.** Διαθέτει περισσότερους από 141 χιλ. followers, καταγράφοντας αύξηση 14,72%. Συγκριτικά με την προηγούμενη χρονιά, το 2019 σημειώθηκε σημαντική αύξηση στην κάλυψη (reach) κατά 67,6% και στα interactions κατά 46%.
- **Growth Awards σελίδα Facebook.** Καταγράφει περισσότερους από χίλιους followers σημειώνοντας αύξηση 32,5% σε σχέση με το 2018.

- **«Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία» στο Instagram.** Μέσα στο έτος υπήρξε αύξηση στους followers 255,46%, τα συνολικά impressions που λάβαμε ήταν περίπου 22 εκατ., με 1,44 εκατ. reach και Post Engagement 939 χιλ.
- **Επιστροφή σελίδα Facebook.** Το unique engagement rate έφτασε το 12% για το 2019, το οποίο σημαίνει ότι από τους 100 ανθρώπους οι οποίοι εκτέθηκαν στα posts σε ετήσια βάση οι 12 έκαναν από ένα έως πολλαπλά interactions. Το 2019 παρατηρήθηκε αύξηση της κάλυψης (reach) κατά 14,6% και του περιεχομένου (content) κατά 27%.

Performance
Management &
Digital Analytics

Η Τράπεζα συνέχισε να υλοποιεί καινοτόμες τεχνολογικές λύσεις τελευταίας γενιάς, προκειμένου να σχεδιάσει πολυκαναλικές ολιστικές προσεγγίσεις με σκοπό τη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη. Πιο συγκεκριμένα το 2019 η Τράπεζα:

- Δημιούργησε τις δικές της υποδομές στο Cloud, όπου συλλέγει και παρακολουθεί δεδομένα από 3 marketing πλατφόρμες για τη μεγιστοποίηση της απόδοσης των διαφημίσεων.
- Χρησιμοποίησε Machine Learning μοντέλα για τον εντοπισμό εκείνων των customer segments τα οποία θεωρούνται υψηλής αξίας, με σκοπό την αύξηση της απόδοσης της επένδυσης.
- Υλοποίησε web personalization βάσει του ενδιαφέροντος των χρηστών, με σκοπό την αύξηση του engagement στα website της Τράπεζας.
- Σχεδίασε το δικό της εργαλείο για την ποιοτική μέτρηση και εκτίμηση της επένδυσης.
- Υλοποίησε advanced analytics tracking σε 4 ιστοσελίδες και 1 mobile εφαρμογή για την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων για τους χρήστες με σκοπό τη βελτιστοποίηση της απόδοσης.
- Υλοποίησε περισσότερες από 30 ψηφιακές ενέργειες στο διαδίκτυο αξιοποιώντας όλα τα διαθέσιμα κανάλια όπως το Google Search, Google Display Network, YouTube, Facebook, Instagram και LinkedIn υποστηρίζοντας με δυναμική παρουσία την προβολή στρατηγικών πρωτοβουλιών, προϊόντων, υπηρεσιών και τον νέο πυλώνα των ψηφιακών πωλήσεων.
- Αξιοποίησε την τεχνολογία DAR (Digital Ad Ratings) της Nielsen προσφέροντας τη δυνατότητα μοναδικοποίησης των χρηστών και τη συχνότητα που εκτίθενται στις ψηφιακές καμπάνιες. Ταυτόχρονα υπολογίζονται πλέον τα e-GRPs των ψηφιακών ενεργειών ώστε να υπάρχει η δυνατότητα για σύγκριση με παραδοσιακά μέσα αλλά και για συνεχή βελτιστοποίηση των ψηφιακών.
- Υιοθέτησε για πρώτη φορά τεχνολογίες Brand Safety στο ψηφιακό περιβάλλον και παρακολούθησε το περιεχόμενο των μέσων στα οποία εμφανίστηκαν οι διαφημίσεις με στόχο την εφαρμογή αποκλεισμού διαφημίσεων σε περιεχόμενο που θα μπορούσε να δημιουργήσει αρνητική εικόνα στην εικόνα της Τράπεζας.
- Πέτυχε αύξηση πάνω από 5% στον αριθμό των επισκέψεων αλλά και τον αριθμό των χρηστών του eurobank.gr μέσω των μηχανών αναζήτησης.
- Επένδυσε στη στρατηγική των self-service analytics με τη δημιουργία και διατήρηση 23 real time dashboards για την παρακολούθηση των δεδομένων.

Ψηφιακή Εμπειρία Πελάτη

Customer Journeys & Feedback Management

Το 2019 πραγματοποιήθηκε ο σχεδιασμός B2C Customer Journey, με τη χρήση της μεθοδολογίας Design Thinking, αποσκοπώντας στην αναγνώριση των πραγματικών αναγκών του πελάτη και την εύρεση των κατάλληλων λύσεων, με στόχο την προώθηση των πελατών που συναλλάσσονται στο ταμείο των καταστημάτων, στα εναλλακτικά/ψηφιακά κανάλια της τράπεζας. Λύσεις που προέκυψαν μέσα από συνεχή πειραματισμό με πελάτες και ενσωμάτωση των απόψεών τους, συμπεριλήφθηκαν τον Δεκέμβριο τόσο σε email καμπάνια που απευθύνθηκε σε 119 χιλ. πελάτες, όσο και σε πιλοτική ενέργεια σε 6 καταστήματα του Δικτύου, τα αποτελέσματα των οποίων αναμένονται να φανούν αρχές του 2020. Επιπλέον έχει δρομολογηθεί η υλοποίηση λύσεων και σε ψηφιακό περιβάλλον.

Advanced Analytics & Campaign Management

Η διαχείριση όλων των στοχευμένων επικοινωνιακών ενεργειών σχεδόν σε ολόκληρη την ενεργή πελατειακή βάση πραγματοποιείται μέσω της διαχειριστικής πλατφόρμας Campaign Management, με περισσότερες από 3 χιλ. ενέργειες να έχουν πραγματοποιηθεί εντός του έτους μέσω όλων των ψηφιακών και φυσικών διαύλων επικοινωνίας της Τράπεζας. Δόθηκε έμφαση στις προσωποποιημένες ενέργειες επικοινωνίας, οι οποίες βασίζονται σε συγκεκριμένες αφορμές που αφενός αυξάνουν την αποτελεσματικότητα και την εμπειρία του πελάτη και αφετέρου μειώνουν τον φόρτο εργασίας. Επιπλέον πραγματοποιείται μέσω email η συνεχής και σε ημερήσια βάση μέτρηση του δείκτη Net Promoter Score (NPS) στους πελάτες που συναλλάσσονται στο δίκτυο των καταστημάτων της Τράπεζας στο e-Banking και στο m-Banking.

Όσον αφορά τα Advanced Analytics, τη χρονιά αυτή υλοποιήθηκε η υποδομή για το Central Recommendation Engine, στο οποίο παρέχονται προτεραιοποιημένες όλες οι διαθέσιμες προτάσεις για κάθε πελάτη, όπως προκύπτουν από τα Machine Learning μοντέλα ή οποιαδήποτε άλλη εμπορική ενέργεια είναι ενεργή οποιαδήποτε στιγμή, δίνοντας τη δυνατότητα επιλογής της καλύτερης πρότασης που εξυπηρετεί τους στρατηγικούς στόχους που έχουν τεθεί. Η υποδομή αλληλεπιδρά με το κεντρικό Campaign Management σύστημα, αλλά και τα Power BI reports που παρέχουν τη σχετική πληροφορία. Μεγάλη συνεισφορά υπήρξε και στη βαθύτερη ερμηνεία του NPS και τον προσδιορισμό των παραγόντων που το επηρεάζουν, όπου αναπτύχθηκαν αλγόριθμοι με χρήση τεχνικών NLP (Natural Language Processing) επεξεργασίας των κειμένων που καταχωρούνται ως σχόλια των πελατών που απαντούν στη σχετική έρευνα. Η συγκεκριμένη εφαρμογή αποτελεί και μια πρώτη απόπειρα αναλύσεων Big Data, δείχνοντας μέρος της ωφέλιμης πληροφορίας που προκύπτει από την εκμετάλλευση των κειμένων.

Κλείνοντας, στον τομέα του Visualization υλοποιήθηκαν Dashboards οπτικοποίησης του NPS για το Δίκτυο Καταστημάτων και το e-Banking, στα οποία έχουν ενσωματωθεί και τα ευρήματα της NPL επεξεργασίας των Advanced Analytics. Δημιουργήθηκε 360° Customer View για τα νομικά πρόσωπα, για τα οποία σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε και ο αντίστοιχος δείκτης Cross Sell Index (CSI). Επιπλέον αναπτύχθηκε το Campaign Evaluation Dashboard, το οποίο περιέχει πληροφορία για την αξιολόγηση των προωθητικών καμπανιών που εκτελούνται σε οποιοδήποτε κανάλι της Τράπεζας. Τέλος, για την υποστήριξη του AML Management δημιουργήθηκε dashboard, το οποίο παρέχει αναλυτική πληροφορία του πελάτη σε μια πληθώρα διαστάσεων.

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, του νέου e-Banking και του νέου Eurobank Mobile App της Τράπεζας. Επιπλέον το UX συμμετείχε στη μελλοντική ενσωμάτωση του Mobile App Επιστροφή στο Mobile App, καθώς επίσης και στον ανασχεδιασμό του νέου e-Banking για Επιχειρήσεις. Το τμήμα UX συνέβαλε σημαντικά και σε άλλα ψηφιακά μέσα της Τράπεζας απευθυνόμενα τόσο σε εξωτερικούς χρήστες όσο και σε εσωτερικούς. Χαρακτηριστικά παραδείγματα είναι ο ανασχεδιασμός και η βελτιστοποίηση των sites Fund Finder, BE24, Eurobank Leasing και το site του egg.

Σημαντικό επίτευγμα είναι η προσθήκη του Usabilla στο eurobank.gr. Το Usabilla είναι εργαλείο συγκέντρωσης ανατροφοδότησης από τους επισκέπτες του eurobank.gr με σκοπό την εύρεση «προβληματικών» περιοχών και τη βελτιστοποίηση αυτών κυρίως μέσω UX μεθοδολογιών. Για τα παραπάνω έργα ζητήθηκε η άποψη εσωτερικών και εξωτερικών χρηστών περισσότερες από 4,7 χιλ. φορές, ακολουθώντας εφαρμοσμένες μεθοδολογίες UX (συνεντεύξεις, workshops και ερωτηματολόγια), με στόχο τη λήψη άμεσης ανατροφοδότησης. Παράλληλα έχουν γίνει πάνω από 25 χιλ. επικοινωνίες με την ομάδα εθελοντών χρηστών «Digiators», η οποία αποτελείται από συναδέλφους της Τράπεζας. Το 2019 υλοποιήθηκε ο στόχος να αυξηθεί τον αριθμό των Digiators με ενημερωτικό video, καλώντας τους συναδέλφους να συμμετάσχουν και αυτοί εμπράκτως στον ψηφιακό σχεδιασμό.



Επικοινωνία & Προβολή

Στρατηγική Επικοινωνίας

Οι άξονες της Οικονομίας (Στήριξη Επιχειρηματικότητας), της Κοινωνίας (Στήριξη Νέων) και των Πελατών (Επιβράβευση) υποστηρίχθηκαν και το 2019 με συγκεκριμένες πρωτοβουλίες και δράσεις, ως μέρος μιας ολοκληρωμένης και ενιαίας επικοινωνιακής στρατηγικής.

Οικονομία/ Επιχειρηματικότητα

Στόχος της Eurobank είναι διαχρονικά η στήριξη της επιχειρηματικότητας. Από τη νέα ιδέα, τους νέους επιχειρηματίες και τις καινοτόμες εταιρίες που αλλάζουν την Ελλάδα, μέχρι τις ώριμες δυναμικές επιχειρήσεις και τους μεγάλους ομίλους. Με σύγχρονη φιλοσοφία και ευρύ φάσμα εργαλείων και υπηρεσιών η Τράπεζα δημιουργεί τις προοπτικές, ώστε οι ελληνικές επιχειρήσεις να κάνουν το επόμενο βήμα.

Στο πλαίσιο της στρατηγικής αυτής, η Eurobank προχώρησε σε σειρά δράσεων που βοηθούν τις ελληνικές επιχειρήσεις να προχωρήσουν «μπροστά», είτε μέσω ψηφιακής εκπαίδευσης και επιχειρηματικής δικτύωσης είτε μέσω καινοτόμων εργαλείων και χρηματοδοτικών λύσεων. Η επικοινωνιακή καμπάνια «Οι επιχειρήσεις μπροστά» αποτέλεσε τη βασική καμπάνια του έτους, καθώς περιελάμβανε 5 διαφορετικά διαφημιστικά σποτ. Η σπονδυλωτή καμπάνια υποστηρίχθηκε από όλα τα μέσα επικοινωνίας, παρουσιάζοντας κυρίως τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μέσω των οποίων η Τράπεζα μπορεί να βοηθήσει τις επιχειρήσεις να προχωρήσουν μπροστά - Business Checkup, Digital Academy, v-Banking και Exportgate.

Για την υλοποίηση αυτής της καμπάνιας επιλέχθηκε μια καινοτόμος γλώσσα επικοινωνίας, μέσω επώνυμης συμμετοχής 7 επιχειρήσεων - πελατών της Τράπεζας, οι οποίες έχουν πραγματοποιήσει σημαντικά βήματα προς την εξέλιξη και έχουν καταφέρει να ξεχωρίσουν η καθεμία στον κλάδο της. Είναι η πρώτη φορά, σε μεγάλης εμβέλειας καμπάνια, που μια Τράπεζα παρουσιάζει τις δράσεις της μέσα από τη ματιά των ίδιων των επιχειρηματιών.

Η Eurobank στηρίζει σταθερά την επιχειρηματικότητα και την εξωστρέφεια των ελληνικών επιχειρήσεων με πρωτοβουλίες που εξελίσσονται σε θεσμούς. Το 2019 πραγματοποιήθηκε η επίσημη διεθνής έναρξη της πρώτης παγκόσμιας ψηφιακής πλατφόρμας διασύνδεσης επιχειρήσεων Trade Club Alliance (TCA), παρουσία εκπροσώπων 14 τραπεζικών ομίλων. Τα μέλη του TCA με την ένταξή τους στην πλατφόρμα έχουν τη δυνατότητα άμεσης και αξιόπιστης πληροφόρησης για τις αγορές σε περισσότερες από 180 χώρες.

Για την υποστήριξη της νεοφυούς επιχειρηματικότητας η Eurobank συνέχισε με συνέπεια την προώθηση του προγράμματος egg – enter•grow•go. Το Πρόγραμμα egg, διανύοντας τον έβδομο κύκλο λειτουργίας του και έχοντας εξελιχθεί ως ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο στήριξης νέων επιχειρηματικών προσπαθειών στην Ελλάδα, πέρασε το 2019 σε νέα φάση.

Απευθυνόμενο σε καινοτόμες επιχειρήσεις, οι οποίες διαθέτουν ένα επιχειρηματικό πλάνο που επιτρέπει επενδυτική ανάπτυξη αλλά και εμπορική δραστηριοποίηση, το egg απαντά στις νέες ανάγκες μέσα από τις δύο διακριτές και συμπληρωματικές πλατφόρμες υποστήριξης της επιχειρηματικότητας: (α) την Πλατφόρμα «Start-Up», που απευθύνεται σε επιχειρηματικές ομάδες ή νεοφυείς εταιρίες με πρώιμες επιχειρηματικές ιδέες, στις οποίες παρέχεται υποστήριξη, ώστε να διερευνήσουν τις δυνατότητες ανάπτυξης της επιχειρηματικής τους ιδέας στα αρχικά τους βήματα και (β) τη νέα Πλατφόρμα «Scale-Up», που αποτελεί ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο επιτάχυνσης της προϊόντικής ανάπτυξης και απευθύνεται σε πιο ώριμα start-ups.

Τέλος, για την επιβράβευση της επιχειρηματικής αριστείας ως μοχλού ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας η Eurobank, σε συνεργασία με την Grant Thornton, έχει θεσπίσει από το 2016 τα βραβεία ανάπτυξης και επιχειρηματικότητας Growth Awards, με στόχο 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 καταφέρνουν να συνδυάζουν 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 Τράπεζα αποφάσισε να αναδείξει το θέμα της υποστήριξης των συνεπών δανειοληπτών, επικοινωνώντας και επιβραβεύοντας τη μακροχρόνια σχέση εμπιστοσύνης των πελατών που έχουν επιλέξει τα στεγαστικά προγράμματα Eurobank.

Επιπλέον, εγκαινιάζοντας την επανεκκίνηση της αγοράς στεγαστικών δανείων, με όρους προσαρμοσμένους απολύτως στις τρέχουσες οικονομικές συνθήκες, η Eurobank παρουσίασε σε μια επικοινωνιακή καμπάνια ευρείας εμβέλειας τη νέα γενιά στεγαστικών προγραμμάτων με δυνατότητα σταθερής δόσης για όλη τη διάρκεια του δανείου και χωρίς κόστος σε περίπτωση πρόωρης, μερικής ή ολικής, αποπληρωμής. Η καμπάνια παρουσίασε τα νέα σταθερά στεγαστικά προγράμματα της Eurobank ως τρόπο αντιμετώπισης της αβεβαιότητας που εύλογα προβληματίζει τους δυνητικούς αγοραστές, καθώς το κόστος της αποπληρωμής, χωρίς αυξομειώσεις, μπορεί να είναι απολύτως καθορισμένο από την πρώτη έως την τελευταία ημέρα.

Με την επιβράβευση των πελατών να αποτελεί στρατηγικό πυλώνα της Τράπεζας, οι επικοινωνιακές ενέργειες του προγράμματος επιβράβευσης κατόχων καρτών Eurobank Έπιστροφή, το οποίο διαχρονικά έχει αποσπάσει πλήθος διακρίσεων, πραγματοποιήθηκαν σε στοχευμένο, αλλά και σε ευρύ κοινό. Το έτος έκλεισε με την επικοινωνία των εορταστικών προσφορών του προγράμματος Έπιστροφή ως επιβράβευση της σχέσης με τους πελάτες της Τράπεζας.

Καινοτομία

Η Τράπεζα, εμπλουτίζοντας συνεχώς το εύρος των ψηφιακών προϊόντων και υπηρεσιών της, επικοινωνώντας την online έκδοση πιστωτικής κάρτας μέσω μιας νέας πρωτοποριακής ψηφιακής υπηρεσίας. Με τη νέα υπηρεσία παρέχεται η δυνατότητα στους χρήστες e-Banking να ολοκληρώσουν online τη διαδικασία αίτησης χορήγησης πιστωτικής κάρτας χωρίς να απαιτείται επίσκεψη σε κατάστημα. Επιπλέον, για πρώτη φορά στην Ελλάδα παρέχεται, για την έκδοση πιστωτικής κάρτας, η δυνατότητα ηλεκτρονικής υπογραφής της αίτησης και, εφόσον ολοκληρωθεί η προβλεπόμενη διαδικασία, παράδοσης της πιστωτικής κάρτας στη διεύθυνση που επιθυμεί ο πελάτης. Η καμπάνια, που παρουσιάστηκε πρωτίστως στα ψηφιακά μέσα, αποδεικνύει τη μετάβαση της λιανικής τραπεζικής στη νέα ψηφιακή εποχή. Συνεχίζοντας την επικοινωνία των ψηφιακών προϊόντων και υπηρεσιών της η Eurobank παρουσίασε τη δυνατότητα παροχής online ασφάλειας αυτοκινήτου, υπηρεσία που μπορούν να λάβουν online ακόμα και οι μη πελάτες της Τράπεζας.

Στο κλείσιμο του έτους παρουσίασε πρώτη την online πρωτοποριακή υπηρεσία «Account Aggregation», με τη χρήση της οποίας οι ιδιώτες χρήστες e-Banking έχουν στην οθόνη του υπολογιστή τους τη συνολική εικόνα των υπολοίπων σε καταθετικούς λογαριασμούς και πιστωτικές κάρτες που διατηρούν σε οποιαδήποτε συστημική τράπεζα.

Επικοινωνία & Προβολή

Παιδεία Πιστή στην πεποίθησή της ότι ένας υπεύθυνος οργανισμός οφείλει να συνεισφέρει στη σταθερότητα του κοινωνικού και οικονομικού συνόλου, συνεχίζει να επιβραβεύει την αριστεία με το πρόγραμμα «Η Μεγάλη στιγμή για την Παιδεία», που υλοποιήθηκε για 17^η συνεχή χρονιά.

Το σχολικό έτος 2018-2019 βραβεύτηκαν 861 αριστούχοι σε οκτώ εκδηλώσεις στην Αθήνα, τη Θεσσαλονίκη, την Πάτρα, το Ηράκλειο, το Βόλο, τα Ιωάννινα, τη Βέροια και την Τρίπολη. Στα 17 χρόνια ζωής του θεσμού έχουν συνολικά βραβευτεί 18.586 μαθητές, πολλοί από τους οποίους σήμερα διακρίνονται στην οικονομική, ακαδημαϊκή και επιστημονική ζωή της Ελλάδας. Παράλληλα η Eurobank στηρίζει με σειρά ακαδημαϊκών υποτροφιών ταλαντούχα και χαρισματικά παιδιά της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

Αθλητισμός Η Eurobank, στο πλαίσιο στήριξης της συμμετοχής της Εθνικής Ομάδας Μπάσκετ Ανδρών στο Παγκόσμιο Κύπελλο 2019 που πραγματοποιήθηκε στην Κίνα, σχεδίασε σειρά επικοινωνιακών ενεργειών που στόχο είχαν την επικοινωνία της σχετικής χορηγίας, την υποστήριξη της Ομάδας, αλλά και την επιβράβευση των πελατών μέσω της συμμετοχής τους σε στοχευμένες ενέργειες.

Με τη χρήση των καρτών Eurobank που συμμετέχουν στο πρόγραμμα Έπιστροφή και σε συνεργασία με την ΕΚΟ έδωσε την ευκαιρία σε 5 τυχερούς να ταξιδέψουν στην Κίνα και σε 500 επιπλέον να κερδίσουν αναμνηστικά δώρα. Κατά τη διάρκεια του Παγκοσμίου Κυπέλλου, και για όσο διάστημα η Εθνική Ομάδα Μπάσκετ συμμετείχε σε αυτό, το ποσοστό του προγράμματος Έπιστροφή στα πρατήρια βενζίνης ΕΚΟ αυξήθηκε σε 5%.

Η ενίσχυση της εικόνας της Τράπεζας και η σύνδεση της Εθνικής Ομάδας Μπάσκετ με τη χορηγία της Eurobank πραγματοποιήθηκε και μέσω της σελίδας της Εθνικής Ομάδας Μπάσκετ στο Facebook, η οποία έφτασε τους 135 χιλ. followers.

Υπεύθυνο Marketing & Επικοινωνία

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

Παράλληλα, μέσω των ειδικών εργαλείων προσωποποιημένης επικοινωνίας, δίνεται η ευκαιρία στον πελάτη να ενημερώνεται άμεσα και έγκαιρα για τις καινούριες προσφορές στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που επιλέγει. Η στοχευμένη προϊοντική επικοινωνία σε ειδικά κοινά πραγματοποιείται λαμβάνοντας υπόψη το στάδιο στο οποίο βρίσκεται ο κάθε πελάτης (αν είναι νέος πελάτης ή αν ο πελάτης έχει καταθέσει παράπονο για συγκεκριμένο προϊόν ή υπηρεσία) ακολουθώντας συγκεκριμένη διαδικασία για κάθε στάδιο, ενώ συχνά η επικοινωνία που πραγματοποιείται δεν αφορά μόνο λόγους προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών, αλλά αποσκοπεί στην επιβράβευση της σχέσης με τον πελάτη. Για τη στοχευμένη επικοινωνία με τους πελάτες της (μέσω email, μηνυμάτων sms, μηνυμάτων στο e-Banking, μηνυμάτων μέσω της εφαρμογής άμεσων μηνυμάτων Viber κ.λπ.), η Τράπεζα προσαρμόζεται πλήρως σε όλα τα διαθέσιμα μέσα και τις επικαιροποιημένες μεθόδους που χρησιμοποιεί στις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679.

Το 2019 πραγματοποιήθηκαν πάνω από 300 στοχευμένες ενέργειες επικοινωνίας, οι οποίες υποστήριξαν το πελατολόγιο του Personal Banking, Business Banking και Individual Banking, καθώς και τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στρατηγικής σημασίας για την Τράπεζα. Οι καμπάνιες αναπτύχθηκαν σε όλα τα κανάλια επικοινωνίας της Τράπεζας (ψηφιακά και φυσικά). Παράλληλα, στους χώρους της Διαχείρισης Περιουσίας και της Τραπεζικής Επιχειρήσεων και Επενδυτικής Τραπεζικής, διοργανώθηκαν άνω των 200 ενημερωτικών εκδηλώσεων σε όλη την Ελλάδα προς πελάτες.

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





Η Eurobank, ως ενεργός κοινωνικός εταίρος με ενεργό ρόλο και εστίαση στη δημιουργία προστιθέμενης αξίας για την κοινωνία, έχει σχεδιάσει και υλοποιεί με συνέπεια ένα σύνολο κοινωνικών πρωτοβουλιών. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα διαχρονικά στηρίζει την Παιδεία και την αριστεία, στηρίζει τον αθλητισμό, προάγει τον πολιτισμό και αναλαμβάνει πρωτοβουλίες μεγάλης κλίμακας δράσεων με στόχο τη στήριξη της υγιούς επιχειρηματικότητας, της εξωστρέφειας και της καινοτομίας.

Πιστή στη δέσμευσή της για στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων, η Τράπεζα και το 2019 υλοποίησε σειρά δράσεων υλικής υποστήριξης, μεταφέροντας ένα μήνυμα αλληλεγγύης και ελπίδας.



Παιδεία & Αριστεία

GRI 203-2

Η στήριξη της Παιδείας αποτελεί στρατηγικό πυλώνα εταιρικής υπευθυνότητας της Eurobank, με δράσεις οι οποίες επιβραβεύουν την αριστεία, στηρίζουν ενεργά τη νέα γενιά προσφέροντας ευκαιρίες για μάθηση και επιτυχή ένταξη στον επαγγελματικό στίβο, μέσω της ανάδειξης και επιτάχυνσης νεοφυών επιχειρήσεων και της αποφυγής του brain drain. Η επιβράβευση της ευγενούς άμιλλας, της διαρκούς προσπάθειας κατάκτησης νέων κορυφών, η ανάδειξη ακαδημαϊκών επιδόσεων και δυνατοτήτων, καθώς και η στήριξη δομών και πρωτοβουλιών που προστατεύουν ευπαθή παιδιά, είναι αναπόσπαστα στοιχεία του προγράμματος Παιδείας και Αριστείας της Τράπεζας.

Πρόγραμμα «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία»

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

Το Πρόγραμμα «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία», που επιβραβεύει τους αριστούχους αποφοίτους με τον υψηλότερο αριθμό μορίων εισαγωγής στην τριτοβάθμια εκπαίδευση από όλα τα λύκεια της Ελλάδας, ολοκληρώθηκε με μεγάλη επιτυχία για 17^η συνεχή χρονιά. Βασικός στόχος είναι η επιβράβευση της προσπάθειας των νέων για την κατάκτηση της γνώσης και η αναγνώριση της αριστείας ως παράδειγμα προς μίμηση και ως δύναμη προοπτικής για το μέλλον. Ειδικά στο σημερινό περιβάλλον, όπου η συνεχής εκροή νέων επιστημόνων προς το εξωτερικό αποτελεί συχνό φαινόμενο, η παροχή κινήτρων και προοπτικής για παραμονή στη χώρα και η αναγνώριση των ικανοτήτων των νέων είναι εξαιρετικά σημαντικές. Παράλληλα η πανελλαδική κλίμακα του Προγράμματος δίνει τη δυνατότητα στην Eurobank να συμμετέχει ως ενεργός κοινωνικός εταίρος στη στήριξη των τοπικών κοινωνιών και των μαθητών που αρίστευσαν.

Το σχολικό έτος 2018-2019 βραβεύτηκαν 861 αριστούχοι σε οκτώ εκδηλώσεις στην Αθήνα, τη Θεσσαλονίκη, την Πάτρα, το Ηράκλειο, τον Βόλο, τα Ιωάννινα, τη Βέροια και την Τρίπολη. Η ηθική επιβράβευση του κάθε αριστούχου συνοδεύτηκε και από το χρηματικό ποσό των €800. Στα 17 χρόνια ζωής του θεσμού έχουν συνολικά βραβευτεί 18.586 μαθητές, πολλοί από τους οποίους σήμερα διακρίνονται στην οικονομική, ακαδημαϊκή και επιστημονική ζωή της Ελλάδας.

Πρόγραμμα Υποτροφιών του Center for Talented Youth (CTY) Greece

Το διεθνούς φήμης Αμερικανικό Πανεπιστήμιο Johns Hopkins και το Anatolia College συνεργάστηκαν από κοινού για τη δημιουργία του Center for Talented Youth (Κέντρο για Χαρισματικά και Ταλαντούχα Παιδιά), το οποίο ξεκίνησε τη λειτουργία του στην Ελλάδα το 2013 και τελεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων της Ελλάδας και του Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού της Κύπρου. Η Eurobank είναι Μεγάλος Δωρητής του CTY, με στόχο να δώσει μέσω υποτροφιών την ευκαιρία σε όσο το δυνατόν περισσότερους μαθητές με εξαιρετικές ακαδημαϊκές ικανότητες από την Ελλάδα και την Κύπρο να συμμετάσχουν στα εκπαιδευτικά του προγράμματα που ξεχωρίζουν για τις καινοτόμες και πρωτοποριακές μεθόδους διδασκαλίας τους. Μέσα από τις μεθόδους διδασκαλίας του CTY τα παιδιά αποκτούν τη δυνατότητα να καλλιεργήσουν τις έμφυτες τάσεις και τα talenta τους και να ανακαλύψουν κλίσεις που μέχρι τώρα δεν γνώριζαν.

Το 2019 είχαν την ευκαιρία να παρακολουθήσουν τα θερινά προγράμματα 383 μαθητές σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη. Μέχρι σήμερα, περισσότεροι από 10 χιλ. μαθητές έχουν λάβει μέρος στις εξετάσεις, ενώ περισσότεροι από 5 χιλ. μαθητές από την Ελλάδα και την Κύπρο έχουν παρακολουθήσει τα προγράμματα του CTY Greece. Βάσει οικονομικών κριτηρίων, 890 παιδιά, ποσοστό μεγαλύτερο του 47%, έχουν λάβει υποτροφία για τη συμμετοχή τους στα συγκεκριμένα προγράμματα.

Παιδεία & Αριστεία

Υποστήριξη της Εκπαίδευσης - Eurobank Bulgaria A.D.

Η εκπαίδευση των παιδιών και των νέων στη Βουλγαρία υπήρξε ανέκαθεν μέρος των αναπτυγμένων και υποστηριζόμενων έργων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Eurobank Bulgaria A.D. (Eurobank Bulgaria). Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο η Eurobank Bulgaria συνεχίζει να αναπτύσσει το κοινό σχέδιό της με το SoftUni για την υποστήριξη της βουλγαρικής εκπαίδευσης, που ξεκίνησε το 2018. Περιλαμβάνει διάφορες δραστηριότητες για την προετοιμασία των νέων για τα επαγγέλματα του μέλλοντος και την υλοποίησή τους στη Βουλγαρία. Μέσω μιας στρατηγικής συνεργασίας, οι δύο οργανισμοί έχουν ως στόχο να ενθαρρύνουν τους μαθητές να αναπτύξουν τις δυνατότητές τους ως ηγέτες πληροφορικής και ψηφιακής τεχνολογίας και να προετοιμαστούν για το ραγδαία μεταβαλλόμενο περιβάλλον και τις αναδυόμενες τάσεις στην τραπεζική. Η Eurobank Bulgaria χορήγησε 10 υποτροφίες για κατάρτιση στο SoftUni.

Περισσότεροι από 400 μαθητές και φοιτητές από όλη τη Βουλγαρία με 36 έργα συμμετείχαν στον αγώνα SoftUniada 2019, που διοργανώθηκε από το Software University για τέταρτη συνεχή χρονιά. Η Eurobank Bulgaria συμμετέχει με τους εκπροσώπους της στην αξιολόγηση ανταγωνιστικών προσφορών.

Ένα Σχολείο Σχεδιασμένο για Εσάς - Eurobank A.D. Beograd

Το πρόγραμμα «Ένα σχολείο σχεδιασμένο για εσάς» εφαρμόστηκε με επιτυχία το 2019 με την υποστήριξη του Υπουργείου Παιδείας, Επιστήμης και Τεχνολογικής Ανάπτυξης της Σερβίας. Οι δωρεές, συνολικού ύψους 2,4 εκατ. δηνάρων Σερβίας (RSD) πραγματοποιήθηκαν στο «Πρώτο Οικονομικό Λύκειο» του Βελιγραδίου και στη Σχολή Οικονομικών «Stana Milanović» στο Šabac. Στο πλαίσιο αυτού του προγράμματος, οι μαθητές γυμνασίου μπορούν επίσης να εκπαιδευτούν μέσω πρακτικής άσκησης και διαλέξεων που οργανώνουν οι εργαζόμενοι της Eurobank A.D. Beograd. Το πρόγραμμα «Ένα σχολείο σχεδιασμένο για εσάς» βασίζεται στη χρήση της κάρτας Eurobank Big Heart σε συνεργασία με την MasterCard.

Επιστημονική Έρευνα & Εκπαίδευση - Eurobank Cyprus Ltd

Η Eurobank Cyprus Ltd είναι σταθερός υποστηρικτής της επιστημονικής έρευνας και της εκπαίδευσης. Στο πλαίσιο αυτό είναι χορηγός της Ιατρικής Σχολής του Πανεπιστημίου Κύπρου, ενώ παράλληλα δίνει τη δυνατότητα σε φοιτητές της Σχολής Μοριακής Ιατρικής του Ινστιτούτου Νευρολογίας και Γενετικής της Κύπρου να αποκτήσουν διδακτορικές και μεταπτυχιακές υποτροφίες.

Cyprus Seeds - Eurobank Cyprus Ltd

Στο πλαίσιο της κοινωνικής ευθύνης της και της στήριξης δράσεων που ενισχύουν την κυπριακή οικονομία και προωθούν την καινοτομία και την επιχειρηματικότητα, η Eurobank Cyprus στηρίζει το πρόγραμμα Cyprus Seeds.

Μέσω του προγράμματος επιχειρείται η μετάβαση της ακαδημαϊκής έρευνας από το πανεπιστημιακό εργαστήριο στην αγορά, δημιουργώντας έναν αγωγό νέων ευκαιριών επένδυσης και οικονομικής ανάπτυξης. Παράλληλα το πρόγραμμα αυτό συμβάλλει στην παραμονή ταλαντούχων ερευνητών εντός της χώρας και στον περιορισμό της μετανάστευσης των μεταδιδακτορικών και διδακτορικών φοιτητών του Πανεπιστημίου Κύπρου, όπου λόγω του περιορισμού της χρηματοδότησης και των πόρων συνεχίζουν την έρευνά τους εκτός συνόρων.

Εκτός από χρηματοδότηση το Cyprus Seeds προσφέρει την ευκαιρία προσωπικής καθοδήγησης μαζί με μια σειρά από πρακτικά εργαστήρια, που στοχεύουν στην αλλαγή της νοοτροπίας των ακαδημαϊκών ερευνητών και θα βοηθήσουν να μετατραπούν τα ερευνητικά προγράμματα σε εμφανείς και κερδοφόρες νεοσύστατες επιχειρήσεις.

Κοινωνική Αλληλεγγύη

GRI FS-7

Το 2019 η Eurobank ενίσχυσε περίπου 40 μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς και ιδρύματα που δραστηριοποιούνται εντός και εκτός Αθηνών και υποστηρίζουν κυρίως παιδιά αλλά και ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες.

Στήριξη Πυρόπληκτων Περιοχών Ανατολικής Αττικής

Η Eurobank μετά τις καταστροφικές πυρκαγιές που έπληξαν την Ανατολική Αττική τον Ιούλιο του 2018, με αίσθημα ευθύνης και ανταποδοτικότητας προς την κοινωνία και σε συνέχεια της σχετικής της ανακοίνωσης, έχει προχωρήσει με συνέπεια σε πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης με στόχο τη στήριξη και αναδόμηση των πληγισμένων περιοχών.

Στο πλαίσιο αυτό και κατόπιν στενής συνεργασίας με τον Δήμο Ραφήνας-Πικερμίου, το 2019 ολοκληρώθηκε η ανακατασκευή της παιδικής χαράς στην Πλατεία Χρυσοστόμου Σμύρνης, στον Νέο Βουτζά. Ο χώρος αυτός, που αποτελεί κομβικό σημείο απασχόλησης για τα παιδιά της περιοχής, είχε καταστραφεί ολοσχερώς από την πυρκαγιά. Τώρα είναι πλέον έτοιμος και εξοπλισμένος και υποδέχεται ξανά τα παιδιά και τους γονείς των γύρω περιοχών. Το έργο υλοποιήθηκε με αποκλειστική χορηγία της Eurobank, έχοντας ως γνώμονα τις απαιτήσεις ασφαλείας και τις απαραίτητες τεχνικές προδιαγραφές κατασκευής ενός τέτοιου έργου.

Δωρεά Γηπέδου στο Παιδικό Χωριό SOS Βάρης

Η Eurobank ανέλαβε αποκλειστικά την κατασκευή γηπέδου μπάσκετ στο Παιδικό Χωριό SOS Βάρης. Η νέα εγκατάσταση προσφέρει έναν ασφαλή, υγιή και γεμάτο ερεθίσματα χώρο για τα παιδιά του Χωριού, προκειμένου να συναντιούνται καθημερινά και να απασχολούνται αθλούμενα.

Το Χαμόγελο του Παιδιού & Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος

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

Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού - ΠΝΟΗ

Τα τελευταία 19 χρόνια η Eurobank στηρίζει σταθερά τη σημαντική προσπάθεια του μη κερδοσκοπικού σωματείου Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού-ΠΝΟΗ, συνδράμοντας στον σκοπό του, που εστιάζει στην ίδρυση και υλική ενίσχυση παιδιατρικών μονάδων εντατικής θεραπείας καθώς και στην υποστήριξη γονέων και παιδιών που νοσηλεύονται στην εντατική. Από το 2000 η Eurobank έχει σχεδιάσει και προσφέρει την κάρτα EuroLine και μέρος του συνολικού τζίρου που αποφέρει το προϊόν διατίθεται στο Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού-ΠΝΟΗ. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα καταβάλλει το 0,20% επί του συνολικού ποσού των συναλλαγών που πραγματοποιούν οι κάτοχοι της Euroline κάνοντας χρήση της, το οποίο το 2019 ανήλθε σε €26.750 από τις περίπου 27 χιλ. κάρτες που είναι σε ισχύ.

Εκστρατεία «Η Μόδα Βάζει Στόχο τον Καρκίνο του Στήθους»

Η συνεργασία της Τράπεζας με την εκστρατεία «Η Μόδα Βάζει Στόχο τον Καρκίνο του Στήθους» (Fashion Targets Breast Cancer) ξεκίνησε το 2004 με την έκδοση της πιστωτικής κάρτας EuroLine Style, της πρώτης πιστωτικής κάρτας αποκλειστικά για γυναίκες. Τα τελευταία 15 χρόνια, η Eurobank στηρίζει σταθερά την προσπάθεια της εκστρατείας στην Ελλάδα συμβάλλοντας ουσιαστικά στην επίτευξη των στόχων της, την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των γυναικών σχετικά με τη σημασία της πρόληψης και της έγκαιρης διάγνωσης του καρκίνου του μαστού.

Το 2019 ο συνολικός αριθμός των ενεργών πιστωτικών καρτών EuroLine Style ανήλθε σε περίπου 6 χιλ. Η Eurobank καταβάλλει το 0,15% του ετήσιου τζίρου της κάρτας Euroline style στην Πανελλήνια Εταιρία Πρόληψης για τον Καρκίνο «Στόχος-Πρόληψη». Το 2019 το εν λόγω ποσό από τη χρήση αυτών των καρτών ανήλθε σε περίπου €8.680 και διατέθηκε για την υποστήριξη του οργανισμού στο έργο ενημέρωσης και επιμόρφωσης του γυναικείου πληθυσμού για την αξία της πρόληψης του καρκίνου του στήθους.

Κοινωνική Αλληλεγγύη

Δωρεά στο Bazaar International de Luxembourg - Eurobank Private Bank Luxembourg

Η Eurobank Private Bank Luxembourg υποστηρίζει οικονομικά διάφορους φιλανθρωπικούς οργανισμούς προκειμένου να συμβάλει στην κοινότητα στην οποία δραστηριοποιείται. Στο πλαίσιο αυτό, τα τελευταία 20 χρόνια, η τράπεζα ενισχύει το «Bazaar International de Luxembourg», το οποίο είναι ο μεγαλύτερος μη εμπορικός και πολυπολιτισμικός φιλανθρωπικός οργανισμός στο Λουξεμβούργο, συγκεντρώνοντας κεφάλαια για περισσότερες από 100 φιλανθρωπικές οργανώσεις παγκοσμίως. Ορισμένα από τα κύρια έργα του παρελθόντος έτους περιλαμβάνουν:

- Το σύλλογο «Νεπάλ – Ελευθερώστε ένα κορίτσι» που αποσκοπεί στην πρόληψη της σεξουαλικής εκμετάλλευσης ανηλίκων, αυξάνοντας ταυτόχρονα την ευαισθητοποίηση για την καταπολέμηση της σεξουαλικής εκμετάλλευσης και της εμπορίας ανθρώπων.
- Εγκατάσταση για συλλογή βρόχινου νερού, άνοιγμα νηπιαγωγείου και νέων τάξεων για δημοτικό και δευτεροβάθμιο σχολείο, προκειμένου να φιλοξενηθούν 250 νέοι μαθητές και εγκαίνια βιβλιοθήκης στο Μπενίν της Δυτικής Αφρικής.

Επιπλέον, στο χριστουγεννιάτικο πάρτι του 2019 η Eurobank Private Bank Luxembourg προσέφερε σε όλους τους υπαλλήλους της ένα αξέχαστο δώρο «Το δέντρο της ζωής» το οποίο αγοράστηκε από το «Το Χαμόγελο του Παιδιού».

Business Run Luxembourg - Eurobank Private Bank Luxembourg

Οι εργαζόμενοι της Eurobank Private Bank Luxembourg συμμετέχουν στον «Business Run Luxembourg». Ο αγώνας από το 2018 υποστηρίζει το «Ίδρυμα Καρκίνου», ένα φιλανθρωπικό ίδρυμα με σκοπό την ενημέρωση για την πρόληψη και την καταπολέμηση του καρκίνου, καθώς και τη χρηματοδότηση πρωτοβουλιών για την καταπολέμηση του καρκίνου υπό την ευρεία έννοιά του (όπως η επιστημονική έρευνα και ενημερωτικές εκστρατείες).



Αθλητισμός

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

Ελληνική Ομοσπονδία Καλαθοσφαίρισης

Η Eurobank είναι επί 19 χρόνια επίσημος χορηγός όλων των Εθνικών Ομάδων Μπάσκετ. Πρόκειται για τη μακροβιότερη συνεργασία στον ελληνικό αθλητισμό, αλλά και από τις μεγαλύτερες σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Το ελληνικό μπάσκετ μάς έχει αποδείξει με τον καλύτερο τρόπο πως η ομαδική προσπάθεια, η επιμονή και η πειθαρχία στους στόχους είναι απαραίτητα συστατικά για τη διάκριση και την επιτυχία. Η συνεργασία αυτή αποδεικνύεται από τις πιο επιτυχημένες, καθώς το ελληνικό μπάσκετ έχει χαρίσει στη χώρα μας 25 μετάλλια συνολικά.

Χορηγία Ιστιοπλόων Π. Μάντη & Π. Καγιαλή

Η Τράπεζα διαχρονικά συνδέει το όνομά της με μεγάλους αθλητές που έχουν κατακτήσει τις υψηλότερες διακρίσεις σε θαλάσσια αθλήματα. Μετά από εξαιρετικά επιτυχημένες ολυμπιακές χορηγίες, η Eurobank έχει λάβει θέση στα ελληνικά πανιά των αθλητών ιστιοπλοΐας Παναγιώτη Μάντη και Παύλου Καγιαλή, ως Χρυσός Χορηγός, στηρίζοντας την πορεία τους για τους Ολυμπιακούς Αγώνες του Τόκιο, στην κατηγορία 470. Επίσης στηρίζει και πάλι, ως Χάλκινος Χορηγός, τη Χρυσή Ολυμπιονίκη Σοφία Μπεκατώρου στη νέα αγωνιστική της προσπάθεια στην κατηγορία Nacra 17.

Σχολή Ποδοσφαίρου Eurobank ManUtd - Eurobank A.D. Beograd

Ως συνεργάτης της Manchester United FC, η Eurobank A.D. Beograd έφερε μία από τις πιο διάσημες σχολές ποδοσφαίρου στη Σερβία, επιτρέποντας σε 96 παιδιά να εκπαιδευτούν από παγκοσμίου φήμης προπονητές. Τα παιδιά των εργαζομένων, των πελατών και των συνεργατών της Eurobank A.D. Beograd, καθώς και αγόρια και κορίτσια από σπίτια για παιδιά χωρίς γονική μέριμνα είχαν την ευκαιρία να παρακολουθήσουν τα μαθήματα. Η αποστολή του προγράμματος είναι να ενθαρρύνει τα παιδιά να εργάζονται για την καλλιέργεια του ομαδικού πνεύματος, την υποστήριξη των φίλων και την αυξανόμενη αυτοεκτίμηση, παράλληλα με την ανάπτυξη δεξιοτήτων ποδοσφαίρου.



Πολιτισμός

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

Εθνική Λυρική Σκηνή

Η Eurobank το 2019 χορήγησε αποκλειστικά μία παράσταση-σταθμό στην ιστορία του ελληνικού λυρικού θεάτρου, την όπερα «Ντον Κάρλο» του Τζουζέππε Βέρντι. Πρόκειται για μία διεθνή συμπαραγωγή της Βασιλικής Όπερας του Λονδίνου, της Μετροπόλιταν Όπερα της Νέας Υόρκης και της Εθνικής Όπερας της Νορβηγίας, η οποία παρουσιάστηκε πρώτη φορά στο Κόβεντ Γκάρντεν το 2008. Η μοναδική αυτή σύμπραξη διεθνούς φήμης συντελεστών παρουσιάστηκε στην Εθνική Λυρική Σκηνή σε κύκλο 8 παραστάσεων, οι οποίες σημείωσαν εξαιρετική καλλιτεχνική πορεία και τεράστια ανταπόκριση από το κοινό.

Αποταμίευση

Η Eurobank, με σεβασμό στην παράδοση του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου, συνεχίζει να στηρίζει τον θεσμό της αποταμίευσης και να καλλιεργεί αποταμιευτική συνείδηση στη νέα γενιά. Κατά τη διάρκεια του Οκτωβρίου, και στο πλαίσιο του Εορτασμού της Παγκόσμιας Ημέρας Αποταμίευσης, πραγματοποιήθηκαν οι καθιερωμένες εκπαιδευτικές επισκέψεις από στελέχη της Τράπεζας σε συνολικά 150 σχολεία σε όλη την Ελλάδα και μοιράστηκαν 10 χιλ. κουμπαραδες στα παιδιά. Η κορύφωση του εορτασμού έγινε με την επίσκεψη της Ανώτατης Διοίκησης στο Τοπάλειο Δημοτικό Σχολείο Κάτω Λεχωνίων και την εκδήλωση στο Κατάστημα Eurobank Βόλου.



Ιστορικό Αρχείο

Το 2019 το Ιστορικό Αρχείο της Τράπεζας συνέχισε μια σειρά εργασιών που έχουν σχέση με την πρόσκτηση νέου υλικού ιστορικού ενδιαφέροντος από μονάδες της Τράπεζας και τη συστηματική καταγραφή των περιεχομένων του, καθώς και με την οργάνωση της δομής του, ενόψει του ανοίγματός του προς το ερευνητικό κοινό. Στις εργασίες του αυτές συμπεριλαμβάνονται:

- Καταγραφή, ταξινόμηση, περιγραφή και ευρετηρίαση παλαιού και νεοεισερχόμενου υλικού από τα αρχεία και τις συλλογές της Τράπεζας: Πρακτικά Συνεδριάσεων, Προϋπολογισμοί-Απολογισμοί, Προσωπικό και Δημόσιες Σχέσεις του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου, το αρχείο Γενικής Διεύθυνσης Καταστημάτων της Eurobank (2000-2013), καθώς και εμπλουτισμός των συλλογών μουσειακών αντικειμένων του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και της Eurobank, ενημέρωση καταλόγων τους και μεταφορά όλων των τακτοποιημένων συλλογών μουσειακών αντικειμένων της Τράπεζας σε ειδικό αρχειοστάσιο του ΙΑΕ.
- Παραλαβή και πλήρης ταξινόμηση, περιγραφή και ευρετηρίαση του προσωπικού αρχείου του πρώτου Γενικού Διευθυντή (1990-1995) της Ευρωεπενδυτικής-Eurobank, Διονύσιου Στέφ. Κοτσώνη.
- Τακτοποίηση και καταγραφή παλαιών καταστίχων (ημερολόγια, καθολικά, απολογισμοί-ισολογισμοί, πρωτόκολλα, μητρώα κ.ά.) του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και του Ενεχυροδανειστηρίου της περιόδου 1912-2001.
- Διαχείριση των αιτημάτων καταστροφής υπηρεσιακών αρχείων από μονάδες της Τράπεζας πανελλαδικά και διατήρηση-διάσωση του αρχειακού υλικού ιστορικού ενδιαφέροντος.
- Εμπλουτισμός της Βιβλιοθήκης του ΙΑΕ με νέες εκδόσεις και περιοδικά.
- Εμπλουτισμός και επικαιροποίηση της Ψηφιακής Βιβλιοθήκης του με νέο υλικό (ψηφιακές εκδόσεις, δελτία τύπου, οικονομικά περιοδικά και δελτία της Τράπεζας, καταγραφές κ.ά.).
- Στο πλαίσιο του προγράμματος ψηφιακής αναπαραγωγής-διατήρησης σημαντικών τεκμηρίων του Ιστορικού Αρχείου με ίδια μέσα, συνεχίστηκε η ψηφιοποίηση του Φωτογραφικού Αρχείου της Eurobank και του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και η ψηφιοποίηση των σωζόμενων πρωτότυπων πρακτικών του Διοικητικού Συμβουλίου του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου.
- Παροχή τεχνογνωσίας σε απασχολούμενους στο ΙΑΕ τελειόφοιτους του Τμήματος Αρχειονομίας, Βιβλιοθηκονομίας & Συστημάτων Πληροφόρησης της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής.
- Ενεργή συμμετοχή στελεχών του ΙΑΕ στις δραστηριότητες της Ελληνικής Αρχειακής Εταιρίας.

Εταιρικός Εθελοντισμός

Η ομάδα εθελοντών «Team up» έχει δημιουργηθεί με στόχο να συμβάλει στις ανάγκες της ελληνικής κοινωνίας. Το «Team up» βασίζεται στη φιλοσοφία της έμπρακτης προσφοράς, ενώ δυνατότητα συμμετοχής έχουν οι εργαζόμενοι καθώς και τα μέλη των οικογενειών τους. Το 2019 τα μέλη της ομάδας αυξήθηκαν, φτάνοντας τα 726 από 576 το 2018, και συμμετείχαν σε 7 περιβαλλοντικές και κοινωνικές δράσεις, συμπληρώνοντας περισσότερες από 440 ώρες εθελοντισμού.

Τα τελευταία 2 χρόνια τα μέλη του «Team up» αποδεικνύουν ότι η προσφορά στον άνθρωπο, στην κοινωνία και το περιβάλλον είναι στο χέρι όλων μας. Για την έμπρακτη προώθηση του εταιρικού εθελοντισμού η Eurobank παρέχει σε κάθε εθελοντή τη δυνατότητα μιας ημέρας άδειας τον χρόνο.

Προσφορά στο Πρότυπο Εθνικό Νηπιοτροφείο

Σαράντα εθελοντές του «Team up» μαζί με μέλη των οικογενειών τους κατασκεύασαν λαμπάδες για 220 παιδιά ηλικίας 2,5-5,5 χρονών που φιλοξενοούνται στο Πρότυπο Εθνικό Νηπιοτροφείο (Π.Ε.Ν). Επιπλέον οι συμμετέχοντες συγκέντρωσαν και πρόσφεραν είδη πρώτης ανάγκης στα παιδιά, ενώ την προσπάθεια ενίσχυσαν και προμηθευτές του Ομίλου.

Καθαρισμός Παραλίας Σαρωνίδας

Μέλη του «Team up» προχώρησαν στον καθαρισμό της παραλίας Σαρωνίδας συγκεντρώνοντας συνολικά 35 σακούλες με μικροπλαστικά και σκουπίδια. Κατά τη διάρκεια της δράσης οι εθελοντές ενημερώθηκαν από τοπικές οικολογικές οργανώσεις για τη σημασία του υδάτινου περιβάλλοντος και τους τρόπους που μπορεί να παραμείνει καθαρό.

Ανάπλαση Μονάδας Φροντίδας Ηλικιωμένων «Παναγία η Ελεούσα»

Η ομάδα του «Team up» βρέθηκε στη Μονάδα Φροντίδας Ηλικιωμένων «Παναγία η Ελεούσα», έβαψε το εκκλησάκι της Παναγίας Ελεούσας, καθάρισε και επιμελήθηκε τα παγκάκια και τα κάγκελα του περιβάλλοντος χώρου, ενώ φύτεψε και αρωματικά φυτά.

Summer Kits για Παιδιά

Στο Μέγαρο Ιδρύματος Μποδοσάκη 31 εθελοντές του «Team up» με μέλη των οικογενειών τους έφτιαξαν τσάντες με καλοκαιρινά είδη που προσφέρθηκαν σε 90 παιδιά που στηρίζουν οι Μ.Κ.Ο. Άρσις, Αμυμώνη και Equal Society.

Προσφορά στο 6^ο Δημοτικό Σχολείο Καισαριανής

Εθελοντές του «Team up» και μέλη των οικογενειών τους έφτιαξαν τον λαχανόκηπο στις εγκαταστάσεις του 6ου Δημοτικού Σχολείου Καισαριανής, καθαρίζοντας τον χώρο, φυτεύοντας λαχανικά, δημιουργώντας ένα μικρό θερμοκήπιο και τοποθετώντας έναν κομποστοποιητή για την ανακύκλωση των οργανικών αποβλήτων. Ακόμα πρόσφεραν φακέλους με σπόρους και οδηγίες στους μαθητές και τους εκπαιδευτικούς του σχολείου.

Κοινωνικό Μαγείρεμα

Τις παραμονές των Χριστουγέννων η ομάδα «Team up», σε συνεργασία με γνωστό chef, ετοίμασε αλμυρά και γλυκά πιάτα για τους φιλοξενούμενους του Γηροκομείου Αθηνών και του Κέντρου Φροντίδας Ηλικιωμένων «Ελενα».

Bazaar για τη Στήριξη Μ.Κ.Ο.

Με πρωτοβουλία του «Team up» διοργανώθηκε Bazaar σε κεντρικό κτίριο της Τράπεζας, για τη στήριξη των Μ.Κ.Ο.: Αμυμώνη, Equal Society, Εστία, Μουσείο Ελληνικής Παιδικής Τέχνης.



ΑΝΘΡΩΠΟΙ

Ο Όμιλος παρέχει ένα σύγχρονο περιβάλλον εργασίας που ενθαρρύνει την ανάπτυξη των εργαζομένων, εξασφαλίζει ευκαιρίες εξέλιξης για όλους, αναγνωρίζει την υψηλή απόδοση και ενθαρρύνει την καινοτομία. Είναι ένας Οργανισμός με σύγχρονο ψηφιακό προφίλ και ανθρώπινο πρόσωπο, στηρίζοντας τους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους. Παράλληλα οι ίδιοι οι εργαζόμενοι αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες, προσφέροντας στο κοινωνικό σύνολο.

Στόχος του Ομίλου είναι να διακρίνεται ως εργοδότης επιλογής για τους ανθρώπους του, καθώς και για τα νέα στελέχη που προσελκύει. Ο ρόλος της μονάδας Ανθρώπινου Δυναμικού είναι εναρμονισμένος με τους στρατηγικούς στόχους και την εταιρική κουλτούρα του Οργανισμού σε όλα τα επίπεδα. Για τον σκοπό αυτό σχεδιάζει και υλοποιεί προγράμματα που βελτιώνουν την εμπειρία των εργαζομένων, αναβαθμίζουν τις δεξιότητές τους για να ανταποκριθούν στις προκλήσεις της νέας εποχής, δημιουργούν συνθήκες ικανοποίησης και δέσμευσης με το όραμα, τους στόχους και τις αξίες της Τράπεζας.



Ουσιαστικό Θέμα

Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Τα κύρια επιτεύγματα και οι δράσεις για το 2019 ήταν:



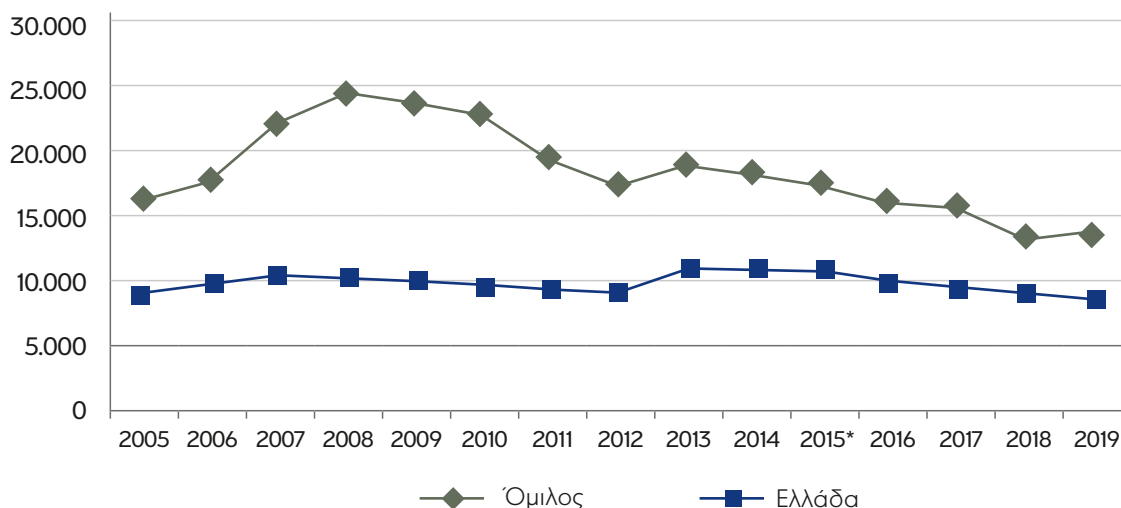
- **Υποστήριξη του εσωτερικού ψηφιακού μετασχηματισμού της Τράπεζας.** Η Eurobank είναι η πρώτη Τράπεζα στην Ελλάδα που υιοθετεί τη νέα cloud πλατφόρμα διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού «SAP SuccessFactors». Στο πλαίσιο του έργου ολοκληρώθηκε έως τώρα ο σχεδιασμός και η υλοποίηση της βασικής τεχνολογικής υποδομής με εφαρμογές που βελτιώνουν την καθημερινή επικοινωνία στον Οργανισμό, αυξάνουν τον βαθμό αυτονομίας και ευχέρειας κινήσεων (mobility) των χρηστών, παρέχουν έξυπνες «live» αναφορές και διευρύνουν τις δυνατότητες συνεργασίας.
- **Σύγχρονες μεθοδολογίες μάθησης, αναβάθμιση δεξιοτήτων (upskilling) και εκμάθησης νέων δεξιοτήτων (reskilling), σύγχρονα προγράμματα ανάπτυξης ηγεσίας.**
- **Ενίσχυση επωνυμίας εργοδότη στα εξωτερικά και εσωτερικά κοινά (employer branding).** Σύγχρονα προγράμματα προσέλκυσης ταλέντων, σχεδιασμός νέας εμπειρίας υποδοχής εργαζομένων (on boarding experience program) και δράσεις διακράτησης των καλύτερων μέσα στον Οργανισμό.
- **Ολοκλήρωση σχεδιασμού του πλαισίου μετάβασης των εργαζομένων του χώρου Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου (Troubled Asset Group - TAG), σε νέο εταιρικό σχήμα διαχείρισης μη εξυπηρετούμενων δανείων.** Εξασφάλιση όλων των εργασιακών και ασφαλιστικών δικαιωμάτων των εργαζομένων και οικονομικά κίνητρα μετακίνησης. Η συμφωνία μετάβασης και η υλοποίηση του έργου, θα ολοκληρωθεί το 2020.
- **Ενίσχυση εταιρικών αξιών & αναγνώριση εργαζομένων στο πλαίσιο του προγράμματος «Στο Επίκεντρο».** 4 βραβεία για Συνεργασία, Καινοτομία, Πελατοκεντρικότητα, Πολυετή Συνεισφορά, σύμφωνα με το σύστημα εταιρικών αξιών της Τράπεζας.
- **Ανάπτυξη κουλτούρας διαλόγου & ανοιχτή επικοινωνία.** Ενημερωτικές καμπάνιες προς όλους τους εργαζόμενους για σημαντικά θέματα, συνεχής ενημέρωση εσωτερικού Intranet (Connected) και λειτουργία πλατφόρμας κοινωνικής δικτύωσης (gamma), τακτικές συναντήσεις μονάδων, HR help line, ενημερωτικές συναντήσεις στελεχών από τη Διοίκηση της Τράπεζας.
- **Διεύρυνση εταιρικού εθελοντισμού.** Υλοποίηση δράσεων άμεσης παρέμβασης από την εσωτερική ομάδα εθελοντισμού του Ομίλου «Team up», σε κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανάγκες.

Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού

GRI 102-8

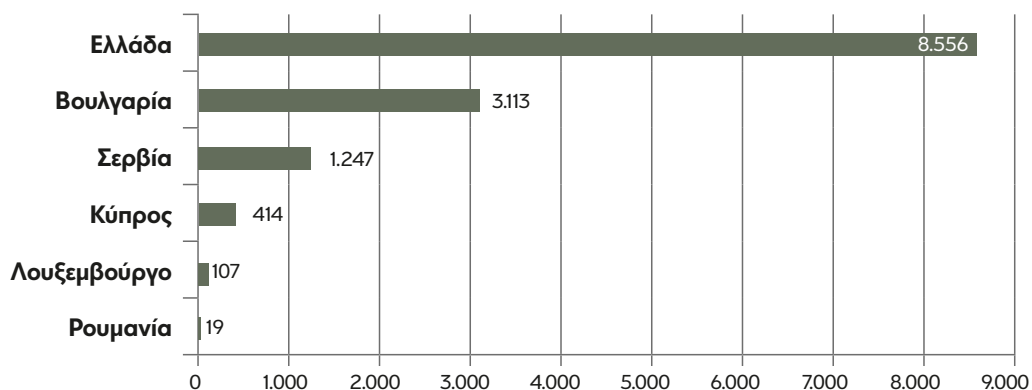
Οι εργαζόμενοι του Ομίλου αποτελούν το σπουδαιότερο κεφάλαιο για την επιτυχία και την εξέλιξή του. Την 31^η Δεκεμβρίου 2019 ο Όμιλος απασχολούσε 13.456 εργαζομένους, εκ των οποίων 4.900 στο εξωτερικό. Σχετικά με τον μέσο όρο ηλικίας, το 64% των εργαζομένων στον Όμιλο είναι κάτω των 45 ετών, ενώ ως προς την κατανομή ανά φύλο, οι γυναίκες αντιπροσωπεύουν το 63% του συνόλου των εργαζομένων.

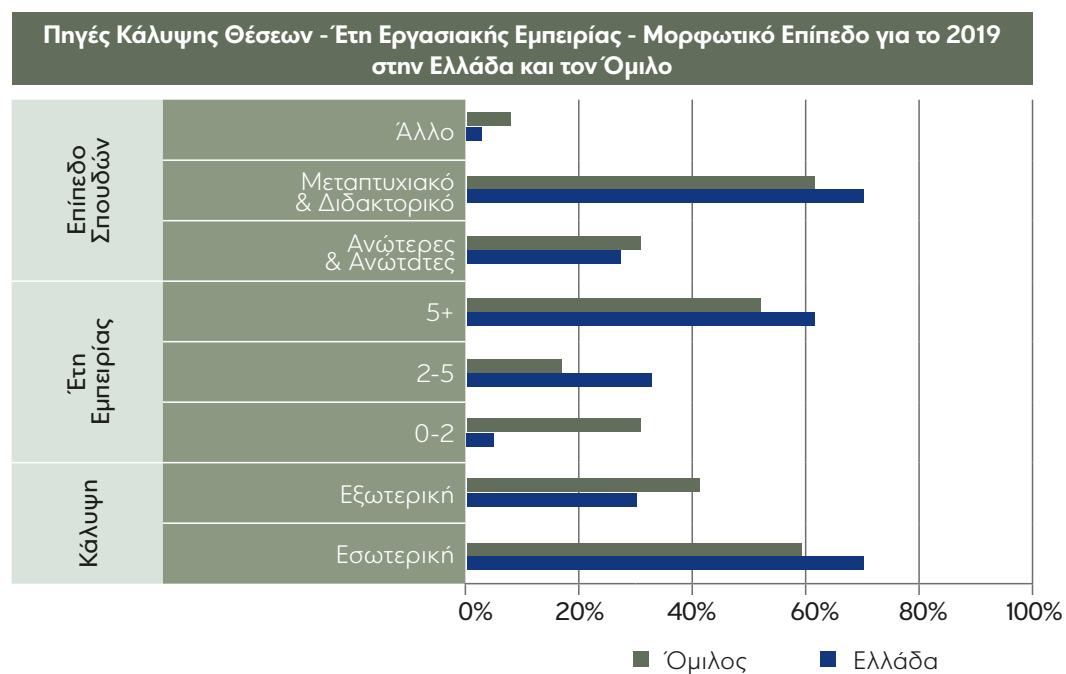
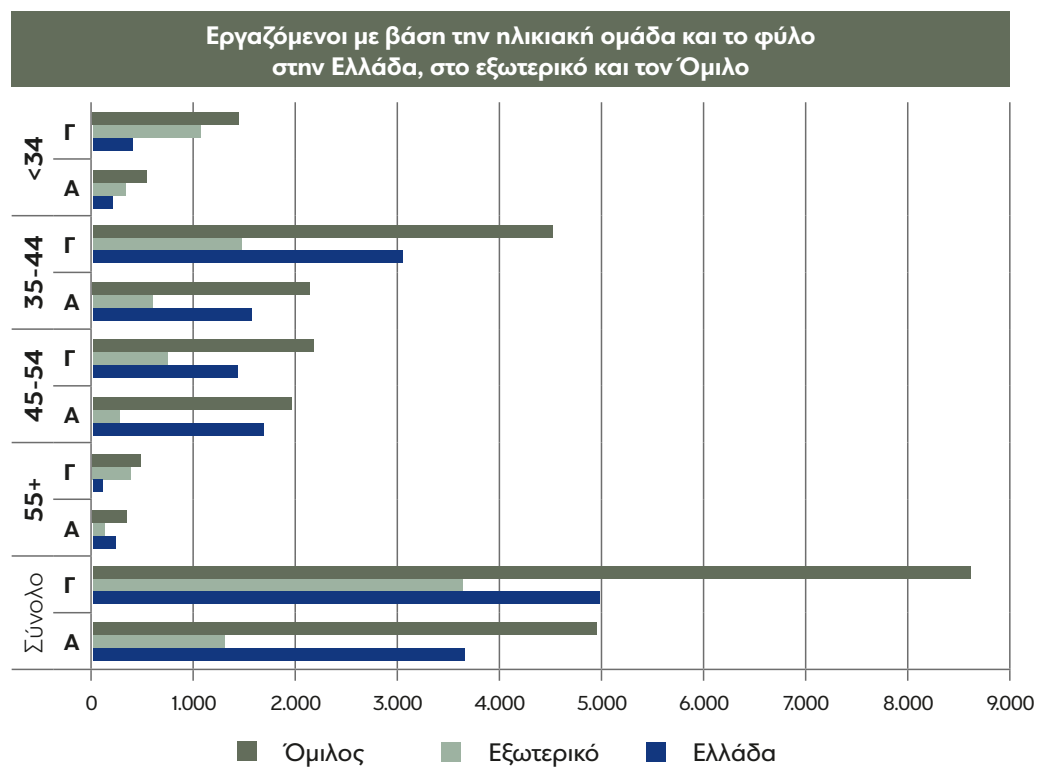
Η εξέλιξη απασχόλησης στον Όμιλο



* Το 2015 συμπεριλαμβάνεται η Eurolife FFH.

Απασχολούμενοι ανά χώρα





Γεωγραφική Κατανομή Εργαζομένων στην Ελλάδα (Τράπεζα & θυγατρικές)			
Φύλο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Αττική	2.726	3.636	6.362
Θεσσαλονίκη	286	334	620
Υπόλοιπη Ελλάδα	613	961	1.574
Σύνολο	3.625	4.931	8.556

Κατανομή Εργαζομένων βάσει απασχόλησης στην Ελλάδα (Τράπεζα & θυγατρικές)			
Φύλο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Αορίστου	3.583	4.905	8.488
Αθήνα	2.686	3.612	6.298
Θεσσαλονίκη	286	334	620
Υπόλοιπη Ελλάδα	611	959	1.570
Ορισμένου	42	26	68
Αθήνα	40	24	64
Θεσσαλονίκη	2	2	4
Υπόλοιπη Ελλάδα	0	0	0
Σύνολο	3.625	4.931	8.556

Κατανομή Εργαζομένων βάσει απασχόλησης στο εξωτερικό			
Φύλο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Αορίστου	1.236	3.354	4.590
Ορισμένου	50	260	310
Σύνολο	1.286	3.614	4.900

Κατανομή Εργαζομένων βάσει απασχόλησης στον Όμιλο			
Φύλο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Αορίστου	4.819	8.259	13.078
Ορισμένου	92	286	378
Σύνολο	4.911	8.545	13.456



Προσέλκυση ταλαντούχου & υψηλού επιπέδου
ανθρώπινου δυναμικού

Επιλογή Ανθρώπινου Δυναμικού, Προσέλκυση & Διακράτηση Ταλέντων

Στελέχωση

GRI 102-8

Για το 2019 οι προσλήψεις σε επίπεδο Ομίλου κάλυψαν κυρίως ανάγκες θυγατρικών εταιριών του εξωτερικού (85% θυγατρικές εξωτερικού, 15% Ελλάδα). Με έμφαση στην προσέλκυση και επιλογή ταλαντούχου & υψηλού επιπέδου ανθρώπινου δυναμικού, η Τράπεζα προχώρησε σε προσλήψεις στελεχών με υψηλό ακαδημαϊκό υπόβαθρο (92% κάτοχοι πτυχίου - μεταπτυχιακού - διδακτορικού), με δεξιότητες που ανταποκρίνονται στον σύγχρονο κόσμο της εργασίας και με εργασιακή εμπειρία κατά κύριο λόγο από 5 έτη προϋπηρεσίας και άνω (52%), ενώ στην Ελλάδα τα ποσοστά ανήλθαν σε 97% και 62% αντίστοιχα.

Βασική προτεραιότητα της Τράπεζας αποτέλεσε για άλλη μία χρονιά η χρήση σύγχρονων συστημάτων επικοινωνίας, που επιτρέπουν τη διαδικτυακή υποδοχή βιογραφικών και τη βελτίωση της εμπειρίας των υποψηφίων, υποστηρίζοντας έτσι μια αποτελεσματική και σύγχρονη διαδικασία προσέλκυσης νέων ταλέντων. Στην Ελλάδα η διαδικασία επιλογής για την κάλυψη θέσεων είναι πιστοποιημένη από το 2000 κατά ISO 9001 και εφαρμόζεται από εξειδικευμένα στελέχη, με ιδιαίτερη έμφαση στην αντικειμενικότητα, τη διαφάνεια και την ίση μεταχείριση, είτε αφορά εξωτερικούς είτε εσωτερικούς υποψηφίους. Βασίζεται δε σε προκαθορισμένα κριτήρια, που διερευνώνται στο πλαίσιο αξιολογήσεων, δομημένων συνεντεύξεων και άλλων σύγχρονων «εργαλείων» επιλογής.

Προσέλκυση & Διακράτηση Ταλέντων

GRI 401-2

Το 2019 η Eurobank με σταθερές δράσεις και νέες πρωτοβουλίες εστίασε στη νέα γενιά, ενισχύοντας το προφίλ της ως ένας σύγχρονος και δυναμικός εργοδότης. Συμμετείχε ενεργά στα μεγαλύτερα Career Forums της χώρας, όπως: Ημέρες Καριέρας (Kariera.gr), Πανόραμα Επιχειρηματικότητας και Σταδιοδρομίας, Job Fair Athens κ.ά. Επιπλέον μέσω σειράς εκπαιδευτικών και ενημερωτικών επισκέψεων στις εγκαταστάσεις της (4^ο Business Day σε συνεργασία με το Πανόραμα Επιχειρηματικότητας) έδωσε την ευκαιρία σε νέους φοιτητές και απόφοιτους διάφορων σχολών να ενημερωθούν για τις δραστηριότητες της Eurobank, διαμορφώνοντας δυνατότητες σταδιοδρομίας.

Επιλογή Ανθρώπινου Δυναμικού, Προσέλκυση & Διακράτηση Ταλέντων

Σχετικά με την προσέλκυση ταλέντων, η Eurobank ολοκλήρωσε με επιτυχία το **πρόγραμμα BeApro** για νέους επαγγελματίες, απόφοιτους πανεπιστημίων, από τους κλάδους της Τραπεζικής και της Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Banking & Compliance). Ως Best Practice Graduate Talent Program, στόχο έχει την ανάπτυξη των νέων επαγγελματιών ώστε να αποτελεί την «τέλεια αρχή» στην καριέρα τους σε θέματα σύγχρονης Τραπεζικής. Το πρόγραμμα έχει σχεδιαστεί με τρόπο που να παρέχει στους συμμετέχοντες πολύτιμη εργασιακή εμπειρία, γνώση των επιχειρηματικών λειτουργιών, της κουλτούρας και των μεθόδων εργασίας της Eurobank.

Συνεχίστηκαν επίσης τα προγράμματα **«Πρακτικής Άσκησης και Μαθητείας»**, με τη συμμετοχή συνολικά 442 φοιτητών και απόφοιτων από Ανώτατα (ΑΕΙ), Τεχνολογικά (ΑΤΕΙ) Εκπαιδευτικά Ιδρύματα και Ιδιωτικά Πανεπιστήμια/Κολλέγια Ελλάδας και Εξωτερικού. Το 2019 το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης βράβευσε την Eurobank ως τον καλύτερο φορέα υποδοχής πρακτικής άσκησης φοιτητών για το ακαδημαϊκό έτος 2017-2018.

Το 2019 σχεδιάστηκε ένα νέο, ολοκληρωμένο **πρόγραμμα υποδοχής εργαζομένων** οι οποίοι εντάσσονται στο δυναμικό του Ομίλου (On Boarding Experience Program). Το πρόγραμμα αποτελεί μια εμπειρία κι όχι διαδικασία υποδοχής για νεοεισερχόμενους που βασίζεται μεταξύ άλλων στην ενεργή συνεισφορά των managers, την προσωποποιημένη επικοινωνία και την έμπρακτη υποστήριξη κατά την περίοδο προσαρμογής, όπως ενδεικτικά ενημερωτικό welcome kit και ανάθεση σε «buddy» για καθημερινές ερωτήσεις και απορίες. Το νέο πρόγραμμα αναμένεται να συμβάλει στην ενσωμάτωση στην ομάδα, την αύξηση της εργασιακής δέσμευσης και της συνεισφοράς στους στόχους και τα αποτελέσματα του Οργανισμού.

Στο πλαίσιο εκσυγχρονισμού της εργασίας η Eurobank έχει εισαγάγει το θεσμό της **τηλεργασίας**, ως συγκριτικό πλεονέκτημα. Με την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών υποστηρίζεται ένα πιο ευέλικτο και «έξυπνο» περιβάλλον εργασίας, θεωρώντας καθοριστική τη συμβολή του στην υψηλότερη απόδοση και την ικανοποίηση των εργαζομένων. Ειδικότερα, η πρακτική αυτή έχει υιοθετηθεί και ακολουθείται στο πλαίσιο διευκόλυνσης των εργαζομένων που προέρχονται κυρίως από τον τομέα της πληροφορικής, ενώ στόχος είναι η διεύρυνσή της στις υπόλοιπες μονάδες της Τράπεζας.

Η εξέλιξη σύγχρονων ψηφιακών μορφών εργασίας, στην Eurobank αξιοποιείται για θέματα:

- α. Προσέλκυσης και διακράτησης ταλέντων.
- β. Μεγαλύτερης δέσμευσης των εργαζομένων, που οδηγεί σε αύξηση της παραγωγικότητας και της ικανοποίησης από την εργασία.
- γ. Μετάβασης σε μια πιο λιτή και ευέλικτη οργάνωση.

**Εσωτερική
κινητικότητα**

Για την κάλυψη θέσεων εργασίας που προκύπτουν εσωτερικά ο Όμιλος δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην αξιοποίηση των υφιστάμενων εργαζομένων με κριτήρια καταλληλότητας και αξιοκρατίας. Αυτή η στρατηγική επιλογή παρέχει σημαντικές προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης και κίνητρα στους εργαζόμενους, διαφυλάσσοντας τη διαχρονική δέσμευση της Eurobank για αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της.

Το 2019 το 70% των διαθέσιμων θέσεων στην Ελλάδα καλύφθηκε εσωτερικά, ενώ για το σύνολο του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένων των θυγατρικών του εξωτερικού, το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 59%.

**Αποχωρήσεις
προσωπικού**

Ο αριθμός των αποχωρήσεων ανήλθε το 2019 σε 591 άτομα, όπου το 54,99 % αντιστοιχεί σε προγράμματα οικειοθελούς αποχώρησης. Ο Οργανισμός παρέιχε τη δυνατότητα και το 2019 στο προσωπικό που αποχώρησε οικειοθελώς να παρακολουθήσει προγράμματα επαγγελματικής συμβουλευτικής ανάλογα με τα ενδιαφέροντα και τις ανάγκες κάθε συμμετέχοντα.

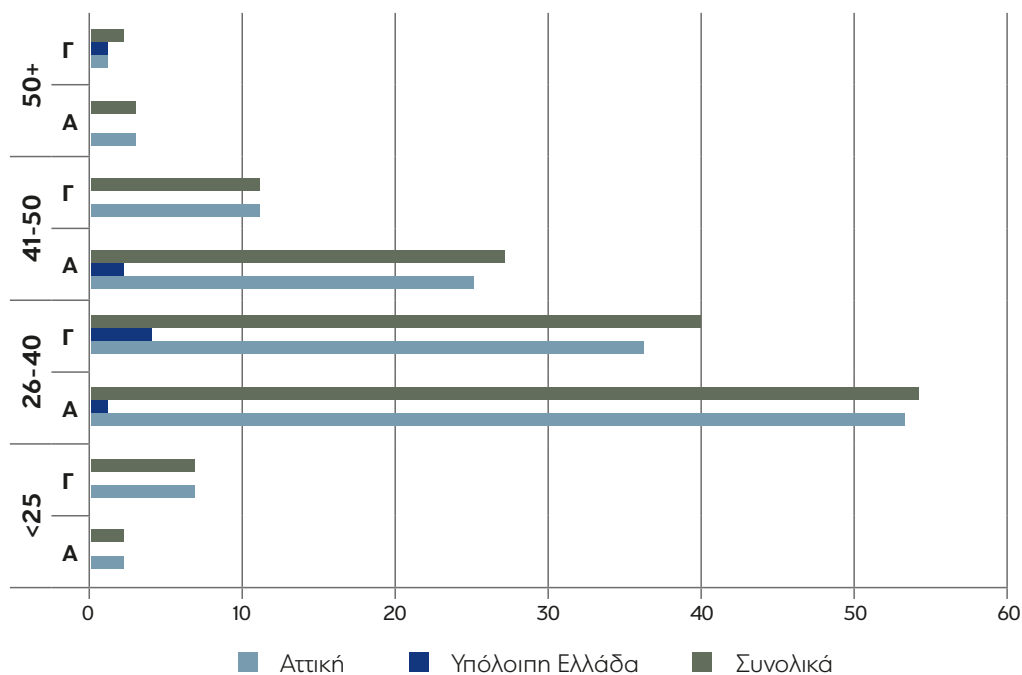
Συγκεκριμένα, υλοποιήθηκαν προγράμματα που υποστηρίζουν με εκπαίδευση και συμβουλευτική είτε στην προετοιμασία για επαγγελματική μετάβαση και αναζήτηση εργασίας, είτε σε θέματα που αφορούν ενίσχυση επιχειρηματικότητας και στην απόκτηση συγκεκριμένων δεξιοτήτων. Τα προγράμματα αυτά πραγματοποιήθηκαν με εξειδικευμένους συμβούλους.

Επιλογή Ανθρώπινου Δυναμικού, Προσέλκυση & Διακράτηση Ταλέντων

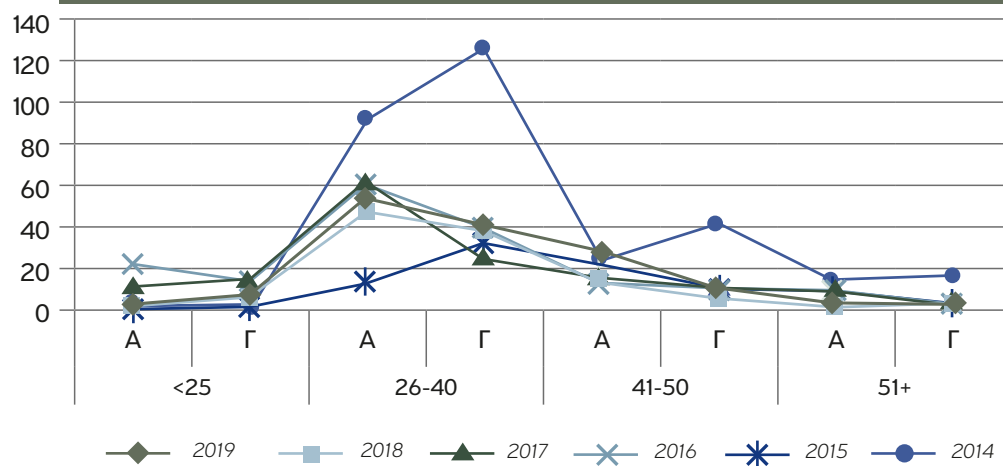
Κατανομές
Προσλήψεων -
Αποχωρήσεων

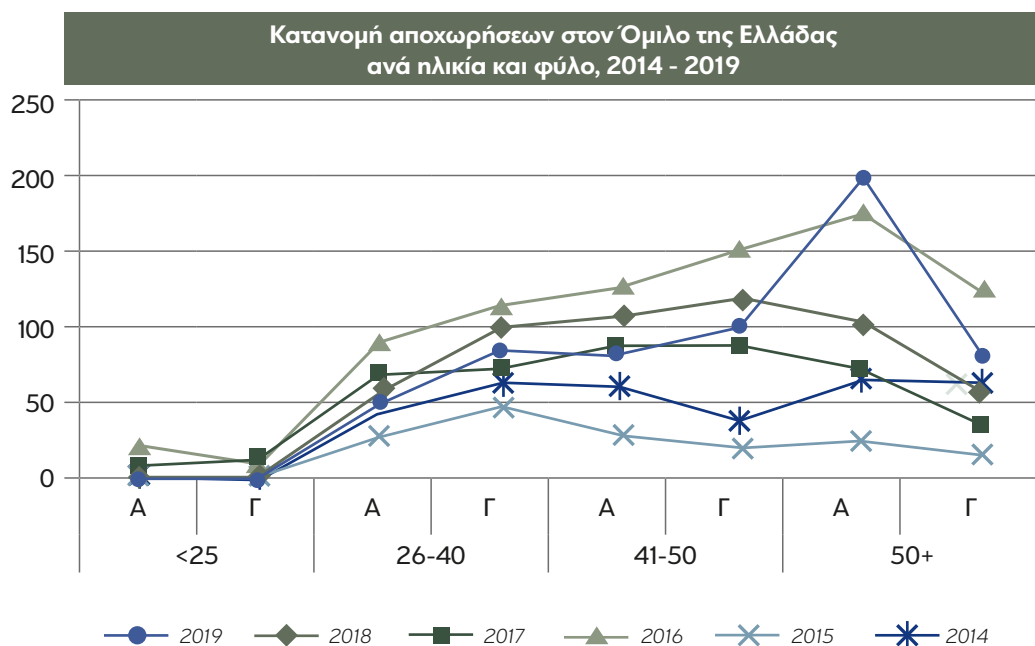
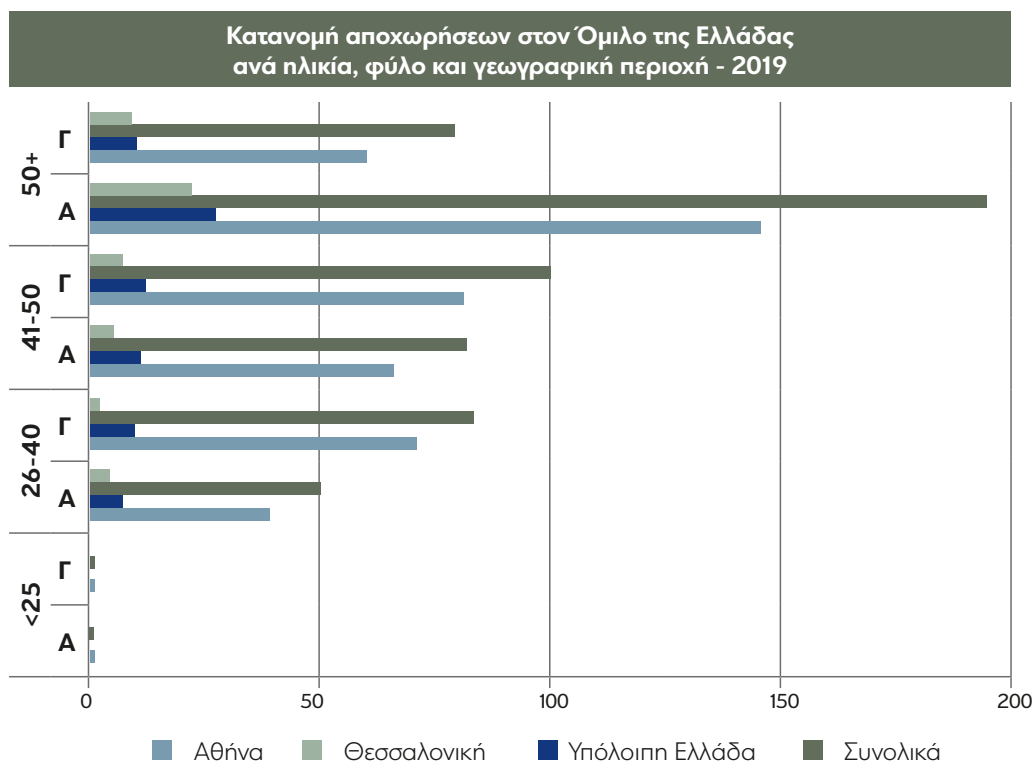
GRI 401-1

Κατανομή εξωτερικών προσλήψεων στον Όμιλο της Ελλάδας
ανά ηλικία, φύλο και γεωγραφική περιοχή - 2019



Κατανομή προσλήψεων στον Όμιλο της Ελλάδας
ανά ηλικία και φύλο, 2014-2019





Τα στοιχεία για τις προσλήψεις και αποχωρήσεις αφορούν την εικόνα του headcount στο κλείσιμο του κάθε έτους και δεν περιλαμβάνουν για το 2017 τις εταιρίες Business Services και Grivalia και για το 2016 την Eurolife FFH. Επίσης έχουν συμπεριληφθεί μόνο οι οριστικές αποχωρήσεις και οι εξωτερικές προσλήψεις (όχι οι προσλήψεις από θυγατρική εταιρία του Ομίλου στην Τράπεζα).



Εκπαίδευση

GRI 404-1

GRI 404-2

GRI 404-3

Η στρατηγική ψηφιακού μετασχηματισμού του Ομίλου υποστηρίζεται από την εφαρμογή ενός οργανωμένου μοντέλου μαθησιακών δράσεων και μεθοδολογιών. Σκοπός του μοντέλου μάθησης στην Eurobank είναι για τους εργαζόμενους η απόκτηση σύγχρονων γνώσεων και δεξιοτήτων στο αντικείμενο της εργασίας τους και για τον Οργανισμό η κατοχύρωση της επιτυχίας του, τώρα και στο μέλλον. Το μέγεθος της επένδυσης στη μάθηση για το 2019 αποτυπώνεται συνοπτικά στους ακόλουθους δείκτες:

- 5 ανθρωπομέρες μάθησης ανά εργαζόμενο κατά μέσο όρο στον Όμιλο
- 54.950 συνολικές συμμετοχές σε εκπαιδευτικά προγράμματα στον Όμιλο
- 405.768 ανθρωποώρες μάθησης στον Όμιλο
- 241.082 ανθρωποώρες μάθησης στην Ελλάδα
- 91,4% των εργαζομένων στον Όμιλο συμμετείχαν σε μαθησιακές δράσεις
- 31,7% online μαθησιακές δράσεις επί της συνολικής δραστηριότητας στον Όμιλο
- 39,6% online μαθησιακές δράσεις επί της συνολικής δραστηριότητας στην Ελλάδα

Ετήσιος μέσος όρος ωρών μάθησης ανά κατηγορία εργαζομένων και φύλο (2019)		
Κατηγορία εργαζομένων	Άνδρες	Γυναίκες
Εργαζόμενοι	23,2	23,6
Μεσαία στελέχη	27,8	27,7
Ανώτερα στελέχη	23,7	29,4

Το στρατηγικό πλαίσιο μάθησης στην Eurobank διαμορφώνεται στους παρακάτω άξονες:

Ενίσχυση ψηφιακών δεξιοτήτων, ανάπτυξη συστημάτων & πιστοποίηση γνώσεων.

Τον Οκτώβριο του 2019 ολοκληρώθηκε η μετάβαση διαχείρισης της μάθησης για όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου σε Ελλάδα και Κύπρο στη **νέα πλατφόρμα SAP SuccessFactors**. Η πλατφόρμα προσφέρει αναβαθμισμένες δυνατότητες self-service στους εργαζόμενους, ενώ και οι managers διαχειρίζονται πιο αποτελεσματικά τη μαθησιακή δραστηριότητα των ομάδων τους. Ενδεικτικά, μέσω της νέας τεχνολογικής υποδομής, όλοι οι εργαζόμενοι μπορούν να ανατρέξουν στο ιστορικό της μάθησής τους, να αναζητήσουν εκπαιδευτικά προγράμματα που τους ενδιαφέρουν και να προγραμματίσουν τη συμμετοχή τους σε διαθέσιμες μαθησιακές δραστηριότητες. Επιπλέον:

- **My digital skills survey.** Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με στόχο να καταγράψει με αξιόπιστο τρόπο τις ψηφιακές δεξιότητες των εργαζομένων στην Eurobank. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, καταγράφεται υψηλό ενδιαφέρον των εργαζομένων για τις ψηφιακές τεχνολογίες στην προσωπική και την επαγγελματική τους ζωή. Ικανοποιητικός είναι ο βαθμός εξοικείωσής τους με τη διαχείριση πληροφοριών και δεδομένων, με την

αξιοποίηση ορισμένων ψηφιακών μέσων επικοινωνίας και συνεργασίας, ενώ σημαντική είναι η κατανόηση των εργαζομένων για τους πιθανούς κινδύνους στο ψηφιακό περιβάλλον, με έμφαση στην ασφάλεια των πληροφοριών. Στην έρευνα, που έγινε για πρώτη φορά σε ελληνική τράπεζα, έλαβαν μέρος περίπου 3 χιλ. εργαζόμενοι από την Τράπεζα και τις θυγατρικές στην Ελλάδα. Τα κύρια αποτελέσματα προβλέπεται να γνωστοποιηθούν στον Οργανισμό και παράλληλα θα σχεδιαστούν στοχευμένες εκπαιδευτικές ενέργειες.

- **Digital Learning.** Αναπτύχθηκαν 10 νέες μαθησιακές ενότητες με τη χρήση σύγχρονων authoring tools που ανταποκρίνονται πλήρως στην ανάγκη ψηφιοποίησης εκπαιδευτικού περιεχομένου.
- Συνεργασία με τη **LinkedIn Learning.** Δημιουργήθηκαν learning paths για συγκεκριμένους ρόλους στην Τράπεζα. Συνεχίστηκε η συνεργασία με διεθνώς αναγνωρισμένες πλατφόρμες ηλεκτρονικής μάθησης (Coursera, Interskill, Pluralsight), με πρόσβαση σε περισσότερα από 5 χιλ. μαθήματα για τις τεχνολογίες αιχμής. Τα προγράμματα προέρχονται από κορυφαία ευρωπαϊκά και αμερικανικά πανεπιστήμια, μεγάλους οργανισμούς και αναγνωρισμένους επαγγελματίες του είδους. Οι συμμετέχοντες έχουν τη δυνατότητα απόκτησης πιστοποιητικών ολοκλήρωσης των προγραμμάτων.
- Πρόγραμμα «Βασικές Αρχές Digital Marketing για Επιχειρήσεις». Περίπου 500 RM's (Relationship Managers) από τις μονάδες Retail και Commercial Banking συμμετείχαν στο πλαίσιο της νέας υπηρεσίας Digital Academy for Business, με στόχο την ενίσχυση των στελεχών στη διαχείριση των πελατών στην ψηφιακή εποχή. Οι εκπαιδεύσεις έγιναν μέσω virtual classroom μεθοδολογίας.
- Πρόγραμμα Diploma in Business Analytics & Big Data. Ολοκληρώθηκε η συμμετοχή δύο ομάδων στο πρόγραμμα που διεξάγεται σε συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών.
- **Design Thinking & Lean Six Sigma.** Συνεχίστηκε η υλοποίηση προγραμμάτων στις μεθοδολογίες του Design Thinking για 77 συμμετέχοντες και του Lean Six Sigma για 44 συμμετέχοντες σε τρία (3) επίπεδα (Yellow/Green/Black belt).
- Επιπλέον, συνεχίστηκε η διάθεση μαθησιακών διαδρομών στο πρόγραμμα Managers' Acceleration Program (M.A.P) που επικεντρώνονται θεματικά στην «Επιτυχία ομάδας» και την «Ανάπτυξη ανθρώπων», με τη συμμετοχή 1.560 Αξιολογητών - Managers του Οργανισμού.
- Παράλληλα, συνεχίστηκε ο 8^{ος} κύκλος του εσωτερικού μεταπτυχιακού προγράμματος «Eurobank - ALBA MBA in Financial Services», με τη συμμετοχή 20 στελεχών του Ομίλου στην Ελλάδα.
- Με επιτυχία ολοκληρώθηκε **το νέο πρόγραμμα εσωτερικής πιστοποίησης στη διαχείριση προβληματικών δανείων** για 96 στελέχη. Υλοποιήθηκε σε συνεργασία με το Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο (ETI) και τη Moody's Analytics με στόχο τη θωράκιση των επαγγελματιών του τομέα. Παράλληλα, συνεχίστηκαν τα προγράμματα εσωτερικής πιστοποίησης στην Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων για αρμόδια στελέχη του Δικτύου Καταστημάτων.

Εκπαίδευση

Αναφορικά με τις πιστοποιήσεις της Τράπεζας της Ελλάδος, το 2019 σε προγράμματα πιστοποίησης και επαναπιστοποίησης **στην Παροχή Επενδυτικών Υπηρεσιών** συμμετείχαν 513 άτομα, ενώ 2.623 εργαζόμενοι συμμετείχαν στα αντίστοιχα προγράμματα για **Ασφαλιστικά και Αντασφαλιστικά προϊόντα**.

Για την παροχή εκπαίδευσης σύμφωνα με τις ανάγκες των εργαζομένων και του Ομίλου εφαρμόζονται πολιτικές και διαδικασίες πιστοποιημένες σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001.

Επαγγελματική Ανάπτυξη

GRI 404-2

Με στόχο την ενδυνάμωση των εργαζομένων ώστε να αναλαμβάνουν πιο απαιτητικούς ρόλους και να ενισχύουν τις ηγετικές τους ικανότητες, στην Eurobank σχεδιάζονται και υλοποιούνται εξειδικευμένα προγράμματα.

Προγράμματα Ανάπτυξης Διοικητικών Στελεχών

Το 2019 συνεχίστηκε για τρίτη χρονιά το Executive Development πρόγραμμα LEAD.exe, που απαντά στην ανάγκη του Ομίλου να στηρίξει τα διοικητικά του στελέχη σε ένα δυναμικό περιβάλλον που χαρακτηρίζεται από επιχειρησιακό μετασχηματισμό, μετάβαση στη νέα ψηφιακή εποχή και ανάδειξη νέων αξιών και ηγετικών δεξιοτήτων. Συνολικά το 2019 ολοκλήρωσαν τη συμμετοχή τους 25 ανώτατα στελέχη. Το LEAD.exe, σε συνεργασία με εξειδικευμένους εκπαιδευτικούς φορείς στην Ελλάδα και το εξωτερικό, προσφέρει:

- e-learning πλατφόρμα, με δυνατότητα παράλληλης διαδραστικής μάθησης και πρόσβασης σε περιεχόμενο εξειδικευμένης γνωστικής θεματολογίας.
- Εκπαιδευτικά σεμινάρια, workshops, με βασική επιδίωξη την απόκτηση και την ανταλλαγή γνώσεων μέσω της αλληλεπίδρασης με σύγχρονους οργανισμούς, ηγέτες και ομιλητές.
- Reverse mentoring με νέους μέντορες, με στόχο την ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων των διοικητικών στελεχών, καθώς και της αντίληψης της νέας γενιάς.
- Field visit στο Λονδίνο, εστιασμένο στο «Digital Revolution in Banking & Finance»: Η θεματολογία και οι επισκέψεις ήταν αφιερωμένες στην «τεχνολογική επανάσταση» που συντελείται στον τραπεζικό κλάδο και στον χώρο της οικονομίας.

Ανάπτυξη στελεχών

Μέσα στο 2019 σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε με πρωτοποριακά μαθησιακά εργαλεία το Retail Leadership Experience Program, ένα νέο πρόγραμμα ανάπτυξης στελεχών, που μέσα από μια συνδυαστική εμπειρία μάθησης και ανάπτυξης δεξιοτήτων στοχεύει στην ενίσχυση του πλάνου διαδοχής στελεχών και αναδεικνύει τους μελλοντικούς ηγέτες στον χώρο του Retail Banking.

Προγράμματα Mentoring & Reverse Mentoring

Το Mentoring πρόγραμμα στην Eurobank στοχεύει στην ανάπτυξη ικανοτήτων, στην απόκτηση περαιτέρω γνώσεων για το σύνολο του Οργανισμού, καθώς και στο να μεταλαμπαδεύσει πολύτιμες γνώσεις και εμπειρίες στελεχών σε νεότερους συναδέλφους. Μέσα από μια συνεχή σχέση συνεργασίας του mentor και του mentee ενδυναμώνονται οι κοινές ηγετικές συμπεριφορές, ενισχύεται ο σχεδιασμός και η υλοποίηση ατομικών πλάνων ανάπτυξης και καλλιεργείται περαιτέρω η κουλτούρα ανάπτυξης και ανατροφοδότησης. Για το 2019 πραγματοποιήθηκαν προγράμματα mentoring σε 32 νέους εργαζόμενους με τη συμμετοχή αντίστοιχων μεντόρων.

Το Reverse Mentoring πρόγραμμα αντιστρέφει την κλασική σχέση ενός προγράμματος mentoring και δίνει τη δυνατότητα στα έμπειρα στελέχη του Οργανισμού να έρθουν σε επαφή με νέους μέντορες που θα τους μεταφέρουν τις γνώσεις τους για τις νέες τεχνολογίες και νέες ψηφιακές τάσεις μέσα από τη δική τους φρέσκια ματιά. Οι μέντορες προέρχονται από το Eurobank Incubator πρόγραμμα egg – enter-grow-go και από μονάδες της Τράπεζας. Για το 2019 το πρόγραμμα υλοποιήθηκε ως μέρος του προγράμματος Executive Development πρόγραμμα LEAD.exe, με τη συμμετοχή 18 μεντόρων.

Οικογένειες σταδιοδρομίας

Υποστηρίζοντας ευρύτερα τη συνεχή ανάπτυξη και τον προγραμματισμό καριέρας των εργαζομένων, ανανεώθηκαν οι οικογένειες σταδιοδρομίας και οι λειτουργικοί ρόλοι για το σύνολο των εργαζομένων του Ομίλου Eurobank, με στόχο την ενίσχυση των εργαζομένων στην ολοκληρωμένη διερεύνηση διαδρομών καριέρας (career paths) που μπορούν να ακολουθήσουν, σύμφωνα με τις ανάγκες και τη στρατηγική του Οργανισμού.

Πρόγραμμα Talent Management

Το 2019 σχεδιάστηκε το νέο μοντέλο του Talent Management με στόχο την ανάδειξη, ανάπτυξη και αποτελεσματική αξιοποίηση στελεχών με υψηλή δυναμική. Μέσω των προγραμμάτων Talent Management ενισχύεται η ικανοποίηση και δέσμευση των εργαζομένων καθώς και η ευθυγράμμιση των επαγγελματικών τους στόχων με τις λειτουργικές ανάγκες και προτεραιότητες του Οργανισμού.

Αξιολόγηση της Απόδοσης

GRI 404-3

Στην Eurobank η αξιολόγηση της απόδοσης αποτελεί βασικό κομμάτι της εξέλιξης των εργαζομένων, καθώς συνδέει το έργο και τη συνεισφορά του κάθε εργαζόμενου με την επιτυχία του Οργανισμού, ενώ παράλληλα του προσφέρεται η ανατροφοδότηση που χρειάζεται, ώστε ο ίδιος να αδράξει ευκαιρίες εκπαίδευσης και επαγγελματικής εξέλιξης. Η αξιολόγηση της απόδοσης στην Eurobank δίνει έμφαση στο μέλλον και όχι στον απολογισμό της προηγούμενης χρονιάς.

«Αξιοποιώ»

Το σύστημα αξιολόγησης και ανάπτυξης «Αξιοποιώ», που αφορά όλους τους εργαζόμενους στην Ελλάδα, στην Κύπρο και τη Σερβία, στηρίζεται στην τακτική επικοινωνία μεταξύ εργαζόμενου και προϊστάμενου κατά τη διάρκεια του έτους, ενώ δίνει τη δυνατότητα στους εργαζόμενους να πραγματοποιούν την αυτοαξιολόγησή τους, καθώς και αναπτυξιακούς διαλόγους (Check Points) με τον αξιολογητή τους μέσα στη χρονιά. Επίσης υπάρχει η δυνατότητα κάθε εργαζόμενος να παρέχει ανατροφοδότηση στον αξιολογητή του μέσω δομημένου ερωτηματολογίου, αναδεικνύοντας την αξία της ενεργής συμμετοχής, της συνεχούς βελτίωσης και της αμφίδρομης ανατροφοδότησης. Το «Αξιοποιώ» δίνει τη δυνατότητα στον εργαζόμενο να έχει μεγαλύτερο έλεγχο στην προσωπική του επαγγελματική εξέλιξη, σχηματίζοντας ένα όραμα για το μέλλον του με βάση τις Αξίες και το Όραμα του Οργανισμού.

Το 2019 έλαβαν ανατροφοδότηση για την ετήσια αξιολόγηση της προηγούμενης χρονιάς πάνω από το 96% των εργαζομένων στην Ελλάδα, μέσω της ετήσιας δομημένης συνάντησης ανατροφοδότησης, όπου το 16,8% ήταν Προϊστάμενοι ή Διευθυντές και το 83,2% εργαζόμενοι χωρίς διοικητική ευθύνη. Κατά τη διάρκεια της χρονιάς, μέσω των δομημένων Check Points ή σε άτυπες συναντήσεις ανατροφοδότησης, οι εργαζόμενοι συζήτησαν για την πορεία της απόδοσής τους με στόχο την παρακολούθηση των προτεραιοτήτων τους.

Σύστημα Ανατροφοδότησης 360°

Στο πλαίσιο της ανάπτυξης και αξιολόγησης της απόδοσης των διοικητικών στελεχών στην Eurobank εφαρμόζεται η μεθοδολογία Ανατροφοδότησης 360°, για την αξιολόγηση της συνολικής συνεισφοράς στις εταιρικές προτεραιότητες, καθώς και των ηγετικών επαγγελματικών συμπεριφορών, σύμφωνα με τις Αξίες του Ομίλου. Η ανάδειξη των αναπτυξιακών αναγκών των στελεχών και ο σχεδιασμός των ατομικών πλάνων ανάπτυξης υποστηρίζεται από δομημένες ενέργειες ανατροφοδότησης και coaching.

Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία

Στην Eurobank τα θέματα υγείας και ασφάλειας για τους πελάτες και το ανθρώπινο δυναμικό της αποτελούν σταθερή προτεραιότητα. Η Πολιτική της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, που διαθέτει η Τράπεζα από το 2005, αποτελεί έμπρακτη απόδειξη ότι το σημαντικότερο κεφάλαιο της Eurobank είναι το ανθρώπινο δυναμικό της.

Ο Όμιλος λαμβάνει όλα τα μέτρα που προβλέπει η εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία για τη διασφάλιση της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων, των πελατών και των συνεργατών της. Παράλληλα, η Τράπεζα εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Υγείας & Ασφάλειας (ΣΔΥΑΕ) πιστοποιημένο σύμφωνα με το πρότυπο OHSAS 18001:2007. Στο πλαίσιο αυτό η Eurobank εφαρμόζει πρόγραμμα πρόληψης της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων της, υλοποιώντας μια σειρά από δράσεις.

Υπηρεσίες Πρόληψης

- Φροντίζει για τη λειτουργία τεσσάρων πλήρως εξοπλισμένων ιατρείων στον Νομό Αττικής, όπου γιατροί εργασίας ασκούν κλινική και συμβουλευτική ιατρική.
- Παρέχει τη δυνατότητα δωρεάν συνταγογράφησης, μέσω συνεργαζόμενων με την Τράπεζα γιατρών. Το 2019 περισσότεροι από 4 χιλ. εργαζόμενοι επισκέφθηκαν τα ιατρεία, ενώ οι δωρεάν συνταγογραφήσεις ξεπέρασαν τις 3 χιλ. ετησίως.
- Παρέχει τη δυνατότητα γενικού προληπτικού ιατρικού ελέγχου (check-up) προς τους εργαζομένους της σε τακτά χρονικά διαστήματα. Το 2019 πραγματοποίησαν το check-up 775 εργαζόμενοι.
- Συντονίζει τη λειτουργία Τράπεζας Αίματος, η οποία συντηρείται από το ίδιο το ανθρώπινο δυναμικό της Eurobank, με στόχο την κάλυψη των αναγκών των εργαζομένων και των οικογενειών τους σε αίμα. Το 2019 συλλέχθηκαν 329 μονάδες αίματος (σε σχέση με 290 το 2018) και χορηγήθηκαν 232 ύστερα από σχετικά αιτήματα εργαζομένων της Τράπεζας για κάλυψη προσωπικής ή οικογενειακής τους ανάγκης.
- Φροντίζει για τη συστηματική ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σε θέματα υγείας και ασφάλειας, καλλιεργώντας νοοτροπία προσωπικής συμμετοχής και υπευθυνότητας.

Υπηρεσίες Υποστήριξης

Για την αντιμετώπιση τυχόν προσωπικών προβλημάτων ή έκτακτων περιστατικών η Eurobank έχει θεσμοθετήσει μηχανισμούς πρόληψης και υποστήριξης:

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

Στήριξη για τον Εργαζόμενο & την Οικογένειά του

Η Eurobank εφαρμόζει ένα σύγχρονο πλαίσιο αμοιβών και παροχών για τους εργαζομένους της. Επιπλέον εδώ και πολλά χρόνια σχεδιάζονται και υλοποιούνται σταθερά προγράμματα, παροχές και πρωτοβουλίες, για την ενδυνάμωση των εργαζομένων και την προστασία της οικογένειας.

Παροχές

- Πρόγραμμα ευρείας ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης (καλύπτει όλες τις βασικές δαπάνες και επιπλέον οδοντιατρική και οφθαλμολογική κάλυψη).
- Πρόγραμμα ιδιωτικής ασφάλισης ζωής σε συνεργασία με την Eurolife FFH.
- Πρόγραμμα διαχείρισης συνταξιοδοτικού κεφαλαίου.
- Επίδομα γέννησης τέκνων σε μηνιαία βάση μέχρι το 21^ο έτος της ηλικίας του (ανάλογα με τις τακτικές αποδοχές του εργαζομένου).
- Έξοδα βρεφονηπιακού σταθμού μέχρι τη συμπλήρωση του 6^{ου} έτους του παιδιού.
- Προϊόντα και υπηρεσίες στεγαστικής πίστης με προνομιακούς όρους.

Ισορροπία Επαγγελματικής & Προσωπικής/ Οικογενειακής Ζωής

- Στην Eurobank παρέχονται άδειες πάνω από το ελάχιστο που απαιτεί ο νόμος, όπως άδεια τοκετού, λοχείας και άδεια μητρότητας, με δυνατότητα επιλογής μειωμένου ωραρίου ή σωρευτικής άδειας.
- Άδεια για παρακολούθηση σχολικής επίδοσης τέκνων.
- Γονική άδεια άνευ αποδοχών, άδεια μονογονεϊκών οικογενειών, άδεια υιοθεσίας τέκνου, άδεια γονέων με τέκνα ειδικών αναγκών.

Επιβράβευση, Ψυχαγωγία, Ενδυνάμωση Σχέσεων με την Οικογένεια

Βράβευση Αριστούχων: Αναγνωρίζοντας την αξία της παιδείας, μέσω του προγράμματος «Βράβευση Αριστούχων» η Eurobank βραβεύει με χρηματικό έπαθλο εργαζομένους και τα παιδιά τους που ξεχώρισαν για τις επιδόσεις τους στη Δευτεροβάθμια και την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, καθώς και για όσους συνεχίζουν τις σπουδές τους με μεταπτυχιακό ή διδακτορικό πρόγραμμα. Στα 18 χρόνια που μετρά ο θεσμός έχουν βραβευθεί πάνω από 2.100 μαθητές και φοιτητές. Το 2019 έγιναν 285 βραβεύσεις (για το σχολικό/ακαδημαϊκό έτος 2017-2018) σε σχέση με 234 το 2018.

Διαγωνισμός Ζωγραφικής για τα παιδιά των εργαζομένων 4-17 ετών: Το 2019 ο ετήσιος διαγωνισμός ζωγραφικής για τα Χριστούγεννα έγινε για πρώτη φορά σε συνεργασία με το Μουσείο Ελληνικής Παιδικής Τέχνης, με τη συμμετοχή περισσότερων από 690 παιδιών. Το καλύτερο έργο αποτέλεσε το θέμα της ευχετήριας κάρτας του Ομίλου.

Παιδικές θεατρικές παραστάσεις για όλη την οικογένεια: Εξασφαλίστηκαν 2.500 εισιτήρια για θεατρικές παραστάσεις και άλλα δρώμενα σε 4 πόλεις (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Ηράκλειο). Η συμμετοχή ολοκληρώθηκε μέσω αυτοματοποιημένης ηλεκτρονικής κλήρωσης.

Δωροεπιταγές Χριστουγέννων για τα παιδιά: Προσφέρθηκαν δωροεπιταγές για τα Χριστούγεννα σε περισσότερα από 3.000 παιδιά εργαζομένων στον Όμιλο, ηλικίας έως 6 ετών.

Καλοκαιρινά προγράμματα δημιουργικής απασχόλησης: Δυνατότητα συμμετοχής των παιδιών των εργαζομένων σε επιλεγμένα καλοκαιρινά προγράμματα δημιουργικής απασχόλησης σε 4 πόλεις (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Ηράκλειο, Λάρισα). Το 2019 συμμετείχαν 415 παιδιά σε 10 camps προσφέροντας μια λύση φύλαξης με μικρή οικονομική επιβάρυνση των γονέων. Η συμμετοχή ολοκληρώθηκε μέσω αυτοματοποιημένης ηλεκτρονικής κλήρωσης.

Δέσμευση Εργαζομένων & Επικοινωνία

Η ενημέρωση, η συμμετοχή, η ομαδικότητα και η διαμόρφωση θετικής εμπειρίας για τον εργαζόμενο συνιστούν τους κύριους στόχους σε θέματα ενίσχυσης της δέσμευσης του εργαζόμενου με το όραμα και τις αξίες του Ομίλου, καθώς και την ικανοποίηση από την εργασία.

Βελτίωση Εμπειρίας Εργαζομένων

Η Eurobank είναι η πρώτη Τράπεζα στην Ελλάδα που επενδύει στην cloud πλατφόρμα ανθρώπινου δυναμικού «SAP SuccessFactors». Το νέο σύστημα αναβαθμίζει το εργασιακό περιβάλλον και διευρύνει τις δυνατότητες συνεργασίας. Στο πλαίσιο του έργου, που θα συνεχιστεί και την επόμενη χρονιά, το 2019 ολοκληρώθηκε ο σχεδιασμός και η υλοποίηση της βασικής τεχνολογικής υποδομής με εφαρμογές που βελτιώνουν την καθημερινή επικοινωνία στον Οργανισμό, αυξάνουν τον βαθμό αυτονομίας και mobility των χρηστών και παρέχουν έξυπνες «live» αναφορές σε εργαζόμενους και managers.

Ειδικότερα, με τις λειτουργίες που είναι διαθέσιμες τόσο από τον χώρο του γραφείου όσο και σε όλες τις smart συσκευές, οι χρήστες μεταξύ άλλων:

- Έχουν πρόσβαση, απ' όπου και αν βρίσκονται, στο προσωπικό τους προφίλ και σε στοιχεία επικοινωνίας των συναδέλφων τους.
- Καταχωρούν και διαχειρίζονται με self-service διαδικασία, αιτήματα αδειών και μεταβολής προσωπικών στοιχείων.
- Έχουν πρόσβαση στον εκπαιδευτικό, επιμορφωτικό σχεδιασμό για τους ίδιους και τις ομάδες τους, μπορούν να παρακολουθούν online μαθήματα και να διασυνδέονται με online βιβλιοθήκες που είναι διαθέσιμες (Learning Management System).

Αναγνώριση & Επιβράβευση Εργαζομένων - Βραβεία «Στο Επίκεντρο»

Στην Eurobank έχουν σχεδιαστεί και υλοποιούνται 3 ετήσια βραβεία, συνδεδεμένα με τις αξίες, την κουλτούρα και τις στρατηγικές προτεραιότητες της Τράπεζας. Τα βραβεία «Πελατοκεντρικότητας», «Συνεργασίας» και «Καινοτομίας» απευθύνονται σε όλους και υλοποιούνται μέσω δομημένης διαδικασίας υποβολής αιτήσεων συμμετοχής και αξιολόγησης. Οι προτάσεις αξιολογούνται από 2 Επιτροπές (Οργανωτική και Κριτική) αποτελούμενες από στελέχη της Τράπεζας καθώς και εξωτερικούς αξιολογητές. Η ανακοίνωση των αποτελεσμάτων και των νικητών ολοκληρώνεται στο επόμενο έτος.

Βραβείο Πελατοκεντρικότητας: Αντικατοπτρίζει τη δέσμευση της Τράπεζας στην ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών των πελατών για άριστη εξυπηρέτηση.

Βραβείο Συνεργασίας: Απευθύνεται σε ομάδες μεταξύ διαφορετικών Μονάδων της Τράπεζας που ένωσαν τις δυνάμεις τους και πέτυχαν τους στόχους τους χτίζοντας σχέσεις εμπιστοσύνης.

Βραβείο Καινοτομίας: Καλλιεργεί κουλτούρα καινοτομίας και επιχειρηματικότητας, τροφοδοτώντας την Τράπεζα με ιδέες και προτάσεις σε 4 καίριους τομείς: Νέα προϊόντα και υπηρεσίες, Εσωτερικές διαδικασίες, Εμπειρία εργαζομένων και Εμπειρία πελατών. Οι εργαζόμενοι με τις 10 καλύτερες ιδέες συμμετέχουν σε ένα τριήμερο Innovation Lab, όπου δουλεύουν μαζί με συμβούλους και εσωτερικούς μέντορες από την Τράπεζα, με μεθοδολογίες agile & design thinking, προκειμένου η ιδέα τους να είναι υλοποιήσιμη.

Επιπλέον, με στόχο την αναγνώριση της αφοσίωσης και της συνεισφοράς τους, κάθε χρόνο αποδίδεται το **Βραβείο Πολυετούς Συνεισφοράς** για εργαζόμενους που συμπληρώνουν 15 ή 25 έτη παρουσίας στον Όμιλο.

Πρόγραμμα βραβείων «Στο Επίκεντρο»		
	2018	2019
Συνεργασία		
Συμμετοχές (ομάδες)	13	18
Συμμετοχές (άτομα)	354	514
Νικητές (ομάδες)	3	3
Καινοτομία		
Συμμετοχές (ομάδες)	96	75
Συμμετοχές (άτομα)	197	135
Νικητές (ομάδες)	3	3
Πελατοκεντρικότητα		
Συμμετοχές (άτομα)	33	35
Νικητές (άτομα)	3	4

Ενίσχυση Διαλόγου & Συνεχής Ενημέρωση

Εσωτερικό intranet «Connected»: Το ανανεωμένο intranet του Οργανισμού έχει ως στόχο την ενημέρωση των εργαζομένων για όλα τα σημαντικά θέματα – στρατηγικής, επιχειρηματικά, ανθρώπινου δυναμικού, καθώς και σύγχρονα θέματα τεχνολογικού ενδιαφέροντος. Το 2019 έγιναν βελτιώσεις με στόχο τη φιλοξενία πιο εξειδικευμένου περιεχομένου με έμφαση σε θέματα Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων και Εμπειρίας Πελάτη. Παράλληλα, για την ενίσχυση της εσωτερικής κοινωνικής δικτύωσης και την ανταλλαγή πληροφοριών και απόψεων οι εργαζόμενοι έχουν στη διάθεσή τους και το εργαλείο gammer.

Ενημέρωση στελεχών: Για τη διάδοση της στρατηγικής και την αμφίδρομη επικοινωνία ανάμεσα στη Διοίκηση της Τράπεζας και τους εργαζόμενους πραγματοποιήθηκαν «Πρωινά με τη Διοίκηση», όπου έλαβαν μέρος εργαζόμενοι από όλες τις Μονάδες της Τράπεζας, καθώς και 4 Συναντήσεις Στελεχών με διευρυμένη συμμετοχή μελών της διοικητικής ομάδας.

Υποστήριξη στην εργασία - HR4U: Το κέντρο επικοινωνίας (contact center) HR4U βρίσκεται δίπλα στους ανθρώπους της Eurobank καθημερινά. Απαντά στα ερωτήματα και τα αιτήματά τους, δρομολογώντας τις απαραίτητες ενέργειες για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους. Το 2019 εξυπηρετήθηκαν από το HR4U πάνω από 36 χιλ. αιτήματα. Τα θέματα καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα ερωτημάτων σχετικά με παροχές και προγράμματα, καθώς και επείγουσες ανάγκες, όπως αίμα ή αιμοπετάλια για εργαζόμενους ή/και μέλη των οικογενειών τους.

Συλλογική Εκπροσώπηση Εργαζομένων

GRI 102-8

GRI 102-41

Πολιτική της Τράπεζας είναι η επικοινωνία με τους εργαζόμενους, τόσο απευθείας όσο και θεσμικά, μέσω των συλλογικών οργάνων εκπροσώπησης. Στην Eurobank δραστηριοποιούνται έξι σύλλογοι. Εκπροσωπούν συνολικά το 89% του ανθρώπινου δυναμικού, δηλαδή σχεδόν 6.980 εργαζόμενους. Ο πολυπληθέστερος σύλλογος αναγνωρίζεται ως υπεύθυνο όργανο εκπροσώπησης στις διαπραγματεύσεις με τη Διοίκηση για εργασιακά θέματα. Το 100% των εργαζομένων της Τράπεζας καλύπτεται από Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας (Επιχειρησιακές, Κλαδικές και Εθνικές Γενικές) και οι εργασιακές σχέσεις ρυθμίζονται από τους ισχύοντες νόμους και τον Εσωτερικό Οργανισμό Υπηρεσίας. Το 100% των εργαζομένων απασχολείται με πλήρη απασχόληση (full-time). Η Διοίκηση της Τράπεζας συνεργάζεται με τους συλλόγους και στηρίζει τις προγραμματισμένες συναντήσεις εργασίας με στόχο την ενδυνάμωση του διαλόγου και την παρακολούθηση των εξελίξεων στο εργασιακό περιβάλλον.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ





Σε μια εποχή που η κλιματική αλλαγή εξελίσσεται σε μια κυρίαρχη απειλή για τον πλανήτη και τους κατοίκους του, κυριαρχεί η ανάγκη επαναπροσδιορισμού της ανάπτυξης και του επενδυτικού πλαισίου, ενισχύοντας την παράμετρο της βιωσιμότητας, για πιο ισόρροπη ανάπτυξη με οφέλη για την οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία.

Αναγνωρίζοντας ότι η υπεύνηνη επιχειρηματικότητα και η προστασία του περιβάλλοντος αποτελούν μονόδρομο για την εξασφάλιση κοινής ευημερίας για τη σημερινή γενιά αλλά και για τις επόμενες, η Eurobank αναλαμβάνει ενεργό ρόλο.

Μέσα από πιστοποιημένα συστήματα διαχείρισης παρακολουθεί τις επιδόσεις της, ελαχιστοποιεί το περιβαλλοντικό της αποτύπωμα και προωθεί την «πράσινη» οικονομία, θέτοντας συγκεκριμένους στόχους, λαμβάνοντας πρωτοβουλίες και σχεδιάζοντας και υλοποιώντας προγράμματα για την προστασία του περιβάλλοντος και τη βέλτιστη χρήση των φυσικών πόρων. Παράλληλα, σε συνεργασία με διεθνείς οργανισμούς μεταδίδει στην κοινωνία τις βέλτιστες πρακτικές αειφορίας, πραγματοποιώντας εθελοντικές δράσεις και ομαδικές δραστηριότητες ευαισθητοποίησης, εκπαιδευτικά προγράμματα και εκστρατείες ενημέρωσης για το περιβάλλον και την αειφόρο ανάπτυξη.

Η εφαρμογή των ανωτέρω συστημάτων στην Eurobank έχει επιφέρει σημαντική μείωση στην κατανάλωση ενέργειας και την εκπομπή αερίων του θερμοκηπίου σε σχέση με το έτος βάσης 2014. Παράλληλα, το 2019 η Eurobank συνέχισε τη διαχείριση τυχόν περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων του δανειακού χαρτοφυλακίου. Επίσης πρόσφερε στην αγορά μια σειρά «πράσινων» προϊόντων, που παρέχουν στον επιχειρηματικό κόσμο κίνητρα και εργαλεία για οικονομική δραστηριότητα φιλική προς το περιβάλλον. Τέλος, στις σχέσεις της με τους προμηθευτές της η Eurobank υιοθέτησε διαφανή και σαφή κριτήρια, που περιλαμβάνουν τις περιβαλλοντικές πιστοποιήσεις και το περιβαλλοντικό αποτύπωμα των προϊόντων και υπηρεσιών.

Η Eurobank συμμετείχε το 2019 στην έκδοση του πρώτου πιστοποιημένου «πράσινου» εταιρικού ομολόγου στην ελληνική αγορά, ενδεικτικό της φιλοσοφίας και της στρατηγικής της στην πολιτική επενδύσεων προς την ενίσχυση της «πράσινης» οικονομίας. Επόμενος στόχος είναι η ενίσχυση της στρατηγικής της επάνω στην κλιματική αλλαγή και τη χρηματοδότηση «πράσινων» επιχειρήσεων.

Περιβαλλοντική Πολιτική

Η Περιβαλλοντική Πολιτική του Ομίλου, που θεσπίστηκε από το 2003 και είναι διαθέσιμη στο www.eurobank.gr, αποτυπώνει τη δέσμευση της Eurobank για υπεύθυνη στάση απέναντι στο περιβάλλον.

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

- Από το έτος 2004 έχει πιστοποιηθεί για την εφαρμογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά το Διεθνές Πρότυπο ISO 14001.
- Το 2009 εντάχθηκε στο Μητρώο των Ευρωπαϊκών Επιχειρήσεων που ακολουθούν το Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου (EMAS) της Ε.Ε.
- Βραβεύθηκε από το EMAS για τις περιβαλλοντικές πρακτικές της το 2009, το 2010 και το 2011, ενώ η βράβευση του 2011 στην κατηγορία «Εμπλοκή ενδιαφερόμενων μερών που οδηγεί σε συνεχή βελτίωση» συνιστά τη σημαντικότερη διάκριση για έναν μεγάλο ιδιωτικό οργανισμό στην Ευρώπη.

Περιβαλλοντικές Επιδόσεις

Η Eurobank αντιμετωπίζει την αλληλεπίδρασή της με το περιβάλλον συστηματικά και σφαιρικά, λαμβάνοντας υπόψη τόσο τις άμεσες επιδράσεις στο περιβάλλον από τις δραστηριότητές της (όπως η λειτουργία κτιρίων και καταστημάτων) όσο και τις έμμεσες επιδράσεις της (όπως οι φιλικές προς το περιβάλλον χρηματοδοτήσεις και οι σχέσεις με προμηθευτές). Στο πλαίσιο αυτό η Τράπεζα εφαρμόζει πιστοποιημένο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης με βάση προγράμματα και πρωτοβουλίες που ανήκουν στους εξής τομείς:

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

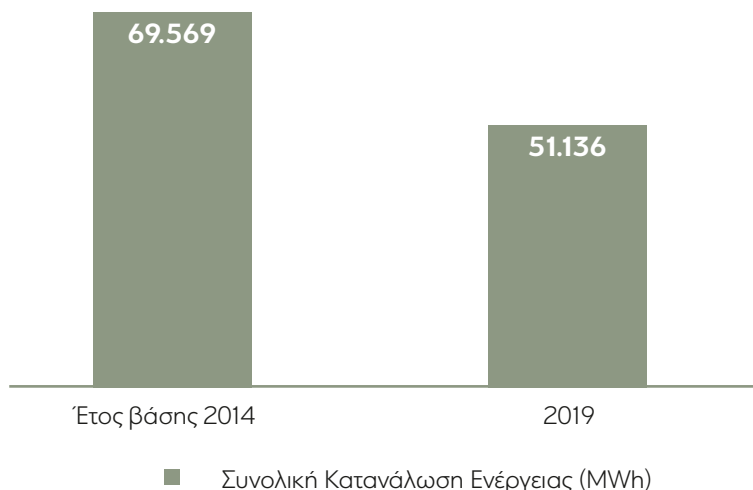
Από το 2015 η Τράπεζα εφαρμόζει ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας, πιστοποιημένο κατά το διεθνές πρότυπο ISO 50001. Παράλληλα, η διάδοση των πιστοποιημένων και βραβευμένων περιβαλλοντικών πρακτικών στις θυγατρικές εταιρίες του Ομίλου έχει πραγματοποιηθεί και στην Business Exchanges, η οποία έχει πιστοποιηθεί κατά το διεθνές πρότυπο ISO 14001.

Εξοικονόμηση Φυσικών Πόρων

GRI 302-1

Η σημασία του φαινομένου της Κλιματικής Αλλαγής καθιστά την παρακολούθηση όλων των καταναλώσεων ενέργειας και των αντίστοιχων εκπομπών μία από τις σημαντικότερες προτεραιότητες για την Eurobank. Η κατανάλωση ενέργειας προκύπτει από:

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



Περιβαλλοντικές Επιδόσεις

- Η συνολική κατανάλωση ενέργειας το 2019 έχει μειωθεί κατά 26,50% σε σχέση με το έτος βάσης 2014.
- Η συνολική κατανάλωση ενέργειας ανά τετραγωνικό μέτρο επιφάνειας κτιριακών χώρων έχει μειωθεί κατά 9,08%, ενώ αντίστοιχα η συνολική κατανάλωση ενέργειας ανά εργαζόμενο έχει μειωθεί κατά 19,42% σε σχέση με το έτος βάσης 2014.

Τα θετικά αυτά αποτελέσματα επιτεύχθηκαν στο πλαίσιο της εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Ενέργειας. Η μεθοδολογία που ακολουθεί η Eurobank με στόχο τη μείωση της ενεργειακής της κατανάλωσης βασίζεται στο μοντέλο «Pay As You Save» σε συνεργασία με την Cerved Property Services, στο πλαίσιο της πρότυπης «Σύμβασης Ενεργειακής Απόδοσης Διαμοιραζόμενου Οφέλους». Στις Συμβάσεις Ενεργειακής Απόδοσης με Διαμοιραζόμενο Όφελος, η χρηματοδότηση των έργων γίνεται από τον Σύμβουλο Ενέργειας με ίδια ή ξένα κεφάλαια.

Το 2019 πραγματοποιήθηκαν στοχευμένες παρεμβάσεις ενεργειακής αναβάθμισης τόσο στον υφιστάμενο εξοπλισμό όσο και στον σχεδιασμό των νέων χώρων, που αφορούν τον εσωτερικό φωτισμό, τις φωτεινές επιγραφές, τον κλιματισμό, τις ηλεκτρικές εγκαταστάσεις και τον ηλεκτρομηχανολογικό εξοπλισμό.

Δείκτης Ενεργειακής Έντασης

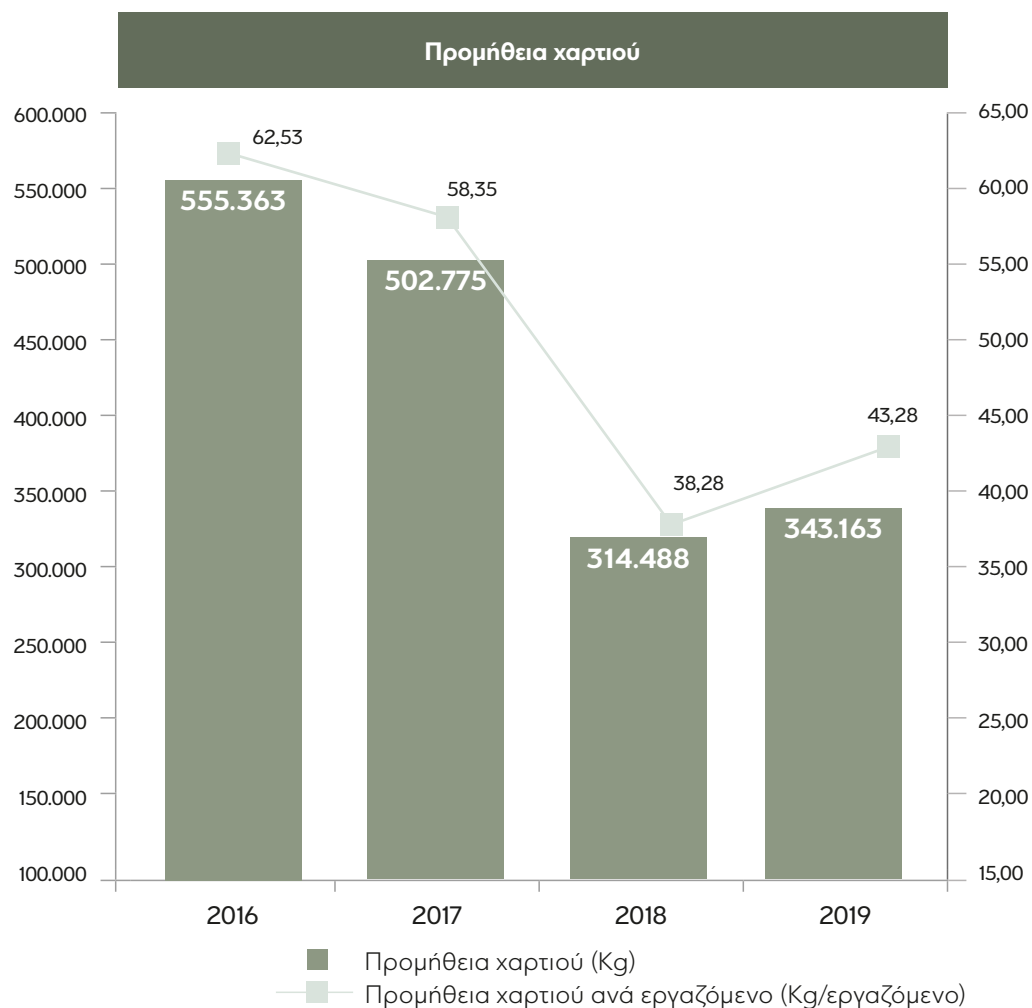
GRI 302-3

Ο Δείκτης Ενεργειακής Έντασης εκφράζει την ενέργεια που καταναλώνει η Τράπεζα διά το σύνολο των λειτουργικών της εσόδων και χρησιμεύει για την παρακολούθηση των ενεργειακών της επιδόσεων σε σχέση με την κλίμακα των δραστηριοτήτων της. Ο δείκτης σε συνδυασμό με την απόλυτη ενεργειακή κατανάλωση βοηθά στην προσαρμογή της ενεργειακής απόδοσης της Τράπεζας με τις δραστηριότητές της. Ο δείκτης για το 2019 είναι της τάξης των 37,22 kWh/1000€ και παρουσιάζει αύξηση κατά 2,68% σε σχέση με το 2018 (36,25 kWh/1000€). Σκοπός της Τράπεζας είναι η μείωση των ενεργειακών αναγκών της σε σχέση με τις δραστηριότητές της στα επόμενα χρόνια.

Χαρτί

GRI 301-1

Ο περιορισμός της κατανάλωσης χαρτιού αποτελεί έναν σημαντικό περιβαλλοντικό στόχο για την Τράπεζα. Το 2019 η προμήθεια χαρτιού ανήλθε στους 343 τόνους και παρουσίασε αύξηση σε σχέση με το 2018 κατά 9,12%, ενώ η αντίστοιχη κατανάλωση ανά εργαζόμενο αυξήθηκε κατά 13,07%. Η ζήτηση χαρτιού ήταν αυξημένη σε σχέση με το 2018 από πρόσθετες ανάγκες που προέκυψαν, παρ' όλα αυτά το σύνολο της προμήθειας χαρτιού του 2019 διατηρήθηκε εντός του στόχου του έτους. Ωστόσο η ποσότητα εξακολουθεί να παραμένει σε χαμηλά επίπεδα και ελεγχόμενη, κατόπιν της διαδικασίας κανονικοποίησης των προμηθειών που ξεκίνησε/εφαρμόστηκε το 2018. Παράλληλα, η Τράπεζα χρησιμοποίησε για το 100% των αναγκών της χαρτί A4 πιστοποίησης ECOLABEL.



e-Statement

Σημαντική ήταν η αύξηση χρήσης της υπηρεσίας e-Statement και το 2019, καθώς από την έναρξη της υπηρεσίας e-Statement, 928 χιλ. πελάτες έχουν διακόψει την ταχυδρομική αποστολή πάνω από 2,3 εκατ. φυσικών statements. Οι σημαντικότερες ενέργειες που οδήγησαν στη διακοπή των φυσικών statements στο 2019 ήταν η ενσωμάτωση της επιλογής διακοπής φυσικών αντιγράφων κατά τη διαδικασία εγγραφής στο e-Banking για τους νέους χρήστες. Επίσης ιδιαίτερα σημαντική για την Τράπεζα είναι και η εξοικονόμηση από την ελάττωση της ταχυδρομικής αποστολής, η οποία ξεπερνάει τα €12 εκατ. από την έναρξη διάθεσης της υπηρεσίας.

Νερό

Η Τράπεζα δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στην εξοικονόμηση του νερού, εφαρμόζοντας κατά περίπτωση μέτρα όπως η τοποθέτηση ειδικών συστημάτων ελέγχου ροής νερού σε εγκαταστάσεις ύδρευσης. Το 2019 η συνολική κατανάλωση νερού ανήλθε σε 75.973 m³, παραμένοντας στα ίδια επίπεδα με το 2018 (75.966 m³).

Μείωση των Εκπομπών Αερίων του Θερμοκηπίου

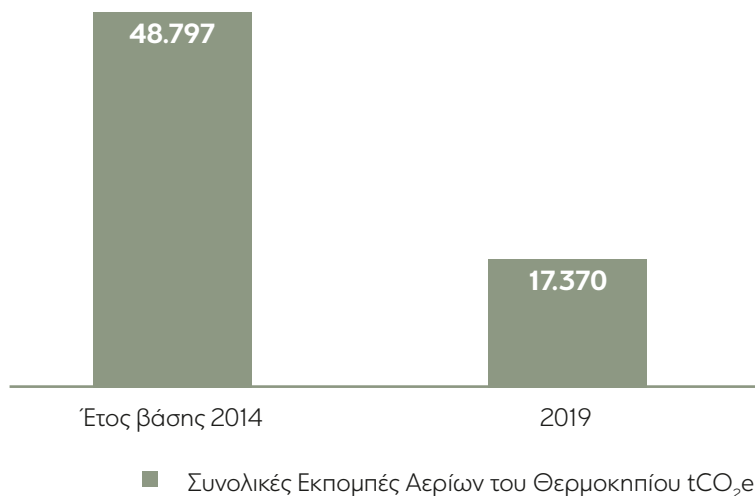
Με στόχο την παρακολούθηση και μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματός της, η Τράπεζα χρησιμοποιεί από το 2008 το διεθνές πρωτόκολλο Greenhouse Gas Protocol (GHG) (www.ghgprotocol.org) συμβάλλοντας στη μείωση των αερίων του θερμοκηπίου. Επίσης και για την ηλεκτρική ενέργεια η Τράπεζα εφαρμόζει από το 2018 τη Market-Base Method χρησιμοποιώντας τους ετήσιους συντελεστές εκπομπών CO₂ από τους παρόχους ηλεκτρικής ενέργειας. Το 2019:

Περιβαλλοντικές Επιδόσεις

- Οι συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου σε ισοδύναμα διοξειδίου του άνθρακα (CO₂e) μειώθηκαν κατά 64,40% σε σχέση με το έτος βάσης 2014.
- Οι συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου σε ισοδύναμα διοξειδίου του άνθρακα (CO₂e) ανά μονάδα επιφάνειας κτιριακών χώρων μειώθηκαν κατά 55,97%, ενώ ανά εργαζόμενο μειώθηκαν κατά 60,98% σε σχέση με το έτος βάσης 2014.

Παράλληλα η Τράπεζα εξασφάλισε για το 2019 Εγγυήσεις Προέλευσης για το 89,36% της καταναλωθείσας ηλεκτρικής ενέργειας, πιστοποιώντας ότι προέρχεται από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ).

Η Τράπεζα, περιορίζοντας σημαντικά τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου από τις λειτουργίες της, συμβάλλει στον περιορισμό της κλιματικής αλλαγής και συνεισφέρει στην επίτευξη του παγκόσμιου στόχου βιώσιμης ανάπτυξης για το κλίμα (SDG13).



Μείωση, Ανακύκλωση & Ορθή Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων

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

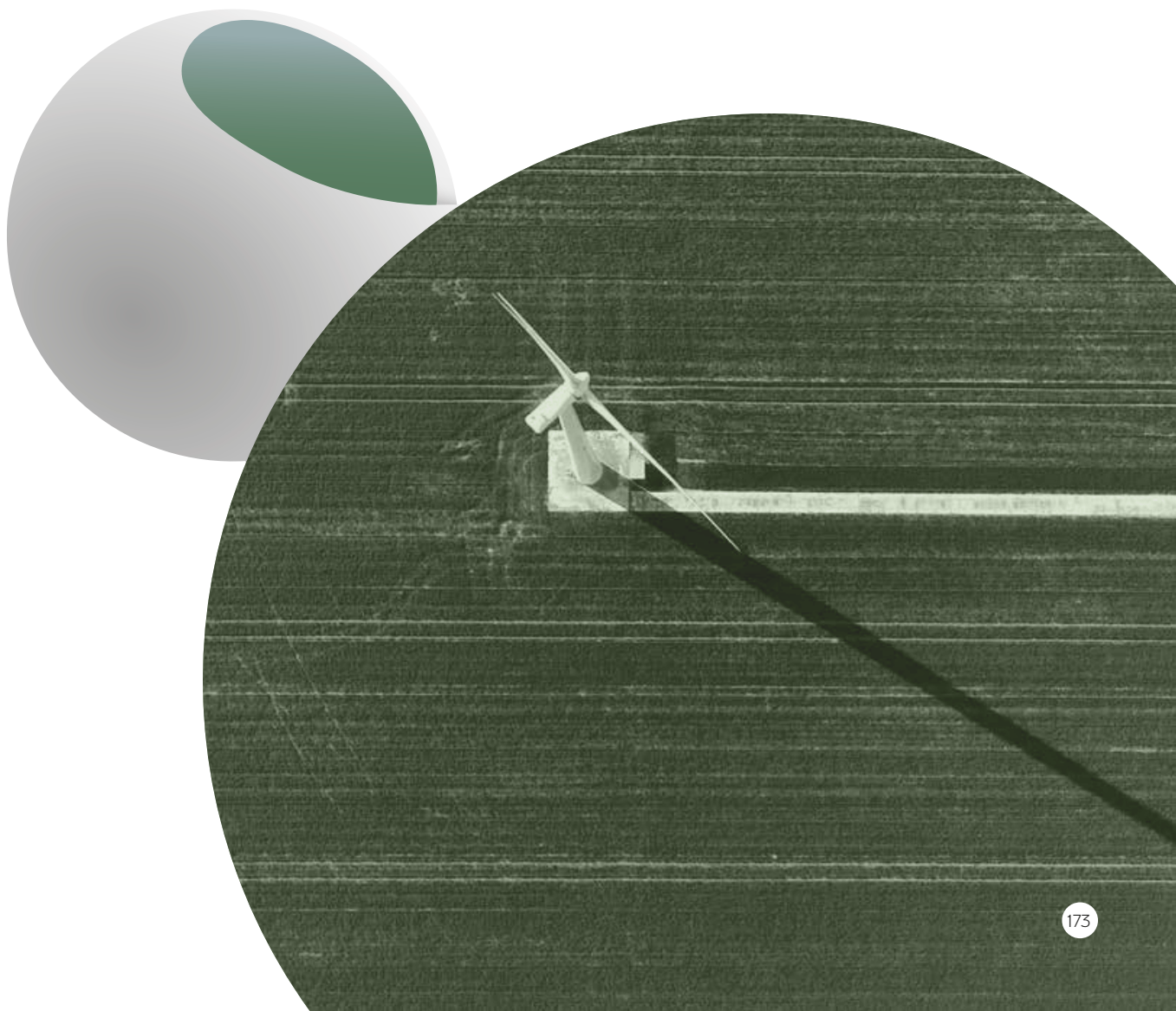
- Μελανοδοχεία εκτυπωτών (toner cartridges): Το 2019 συνεχίστηκε η πλήρης εφαρμογή του προγράμματος «Managed Print Services», που προβλέπει ανακύκλωση του 100% των κενών μελανοδοχείων.
- Χαρτί και Υλικά Συσκευασίας: Η ανακύκλωση χαρτιού από εξειδικευμένο εργολάβο το 2019 κάλυψε πάνω από το 56,40% της προμηθευόμενης ποσότητας χαρτιού. Το συνολικό ποσοστό χαρτιού που ανακυκλώθηκε είναι πολύ μεγαλύτερο, καθώς ένα επιπλέον μεγάλο μέρος διοχετεύθηκε στα δημοτικά συστήματα ανακύκλωσης στις περιοχές όπου δραστηριοποιείται η Τράπεζα.
- Απόβλητα Ηλεκτρικού & Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού: Ανακυκλώθηκε το 100% του αποσυρόμενου εξοπλισμού.
- Λαμπτήρες: Το 100% των αποσυρόμενων λαμπτήρων δόθηκε για ανακύκλωση.
- Συσσωρευτές: Το 100% των αποσυρόμενων συσσωρευτών δόθηκε για ανακύκλωση.

**Εκπαίδευση,
Ενημέρωση &
Ευαισθητοποίηση
Προσωπικού**

Στο πλαίσιο της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και του Συστήματος Διαχείρισης Ενέργειας η Eurobank φροντίζει για την ευαισθητοποίηση και εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα περιβάλλοντος, ενέργειας και κλιματικής αλλαγής, καθώς και για την εφαρμογή ορθών διαδικασιών. Το σύνολο των εργαζομένων που έχουν εκπαιδευτεί από το 2003 έως σήμερα σε περιβαλλοντικά θέματα ανέρχεται σε 4.426 άτομα. Παράλληλα, σε ετήσια βάση πραγματοποιείται ενημέρωση σχετικά με την ενεργειακή κατανάλωση των καταστημάτων και κτιρίων της Τράπεζας.

**Αξιολόγηση
Περιβαλλοντικού
Κινδύνου**

Η συμμετοχή σημαντικών θεσμικών επενδυτών στο μετοχικό κεφάλαιο της Τράπεζας σηματοδότησε την αναβάθμιση υφιστάμενων και την ενσωμάτωση νέων μηχανισμών διαχείρισης περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων στις δανειακές και επενδυτικές τραπεζικές της εργασίες. Στο πλαίσιο αυτό η Eurobank εφαρμόζει Σύστημα Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διαχείρισης (Environmental and Social Management System - ESMS), με σκοπό τον περιορισμό πιθανών πιστωτικών κινδύνων που απορρέουν από τη δραστηριότητα των χρηματοδοτούμενων επιχειρήσεων. Το ανωτέρω σύστημα διαχείρισης έχει πλήρως ενσωματωθεί στην εγκριτική διαδικασία και τη διαδικασία παρακολούθησης των χρηματοδοτήσεων που εφαρμόζει η Τράπεζα και υποστηρίζεται από τη Διοίκησή της, αφού η θέσπιση περιβαλλοντικών και κοινωνικών κριτηρίων μπορεί να βοηθήσει να επιτευχθούν βιώσιμα μοντέλα λειτουργίας και επομένως καλύτερες πιστοληπτικές αξιολογήσεις.



«Πράσινα» Προϊόντα & Υπηρεσίες

GRI FS8

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

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

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

Το 2019 ο συνολικός αριθμός των ενεργών πιστωτικών καρτών WWF Eurobank Visa ανήλθε σε 18.433. Μέρος των εσόδων από τη χρήση καρτών, το οποίο ανέρχεται σε €50.544,63, καταβλήθηκε από την Eurobank στο WWF Ελλάς για την προαγωγή του ιδρύματος του WWF. Μέχρι σήμερα έχουν αποδοθεί στο WWF Ελλάς μέσω της WWF Eurobank Visa περισσότερα από €1,6 εκατ. για τη χρηματοδότηση δράσεων προστασίας του περιβάλλοντος.

«Πράσινα» Δάνεια Κατοικίας

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

Επίσης, καθοριστικός ήταν ο ρόλος της Τράπεζας στον σχεδιασμό του νέου Προγράμματος «Εξοικονόμηση Κατ' Οίκον II» που ξεκίνησε τον Μάρτιο του 2018, καθώς και στη βελτίωση της διαδικασίας υποβολής και διαχείρισης αιτήσεων μέσα από μία νέα ηλεκτρονική πλατφόρμα, η οποία διαμορφώθηκε σε συνεργασία με το Υπουργείο Περιβάλλοντος και το ΕΤΕΑΝ. Στο νέο Πρόγραμμα η Τράπεζα θα συνεχίσει τη δυναμική της παρουσία, παρέχοντας χρηματοδότηση –μέρος της οποίας προέρχεται από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) και εθνικούς πόρους– σε νέα νοικοκυριά για να υλοποιήσουν «πράσινες» παρεμβάσεις στις κατοικίες τους.

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

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

**Χρηματοδότηση
Έργων Καθαρής
Ενέργειας
& άλλων Φιλικών
προς το Περιβάλλον
Πηγών Ενέργειας**

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

Η Τράπεζα έχει δημιουργήσει ειδικά δανειακά προϊόντα για τη χρηματοδότηση επενδύσεων σε ΑΠΕ για επιχειρήσεις, όπως φωτοβολταϊκά και αιολικά πάρκα με μικρή εγκατεστημένη ισχύ. Παράλληλα, υποστηρίζει και τις μεγάλες επενδύσεις ΑΠΕ μέσω σύνθετων τραπεζικών προϊόντων, με έμφαση στις δομημένες χρηματοδοτήσεις Project Finance.

Η Τράπεζα δραστηριοποιείται επίσης στη χρηματοδότηση λοιπών επενδύσεων φιλικών προς το περιβάλλον, χρηματοδοτώντας επενδύσεις παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από φυσικό αέριο που κατασκευάστηκαν σε αντικατάσταση παλιών ρυπογόνων μονάδων. Στόχος της Τράπεζας για το 2020 είναι η επέκταση του δανειακού της χαρτοφυλακίου στον τομέα των ΑΠΕ και η συνέχιση της στήριξης των Ελλήνων και ξένων επενδυτών που δραστηριοποιούνται σε αυτό το πεδίο.

**Συμμετοχή σε
Περιβαλλοντικά
Ευαισθητοποιημένες
Επιχειρήσεις**

Επιδίωξη της Τράπεζας είναι να συμμετέχει επιλεκτικά σε εταιρίες με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και αναπτυξιακές προοπτικές, με έμφαση στην εξωστρέφεια και την περιβαλλοντική ευαισθησία. Παράλληλα, προσφέρει και συμβουλευτικές υπηρεσίες και τεχνογνωσία για την ανάπτυξη και επέκταση τέτοιων επιχειρήσεων στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Στο πλαίσιο αυτό μεταξύ άλλων, η Τράπεζα συμμετέχει στο μετοχικό κεφάλαιο της ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ Α.Ε. από το 2010, μαζί με συνεπενδυτή από τον ιδιωτικό τομέα, μέσω της εταιρίας SINDA Ltd. Ο όμιλος εταιριών ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ είναι ένας από τους μεγαλύτερους στην Ελλάδα στην προστασία του περιβάλλοντος, με δραστηριοποίηση σε τομείς όπως η διαχείριση στερεών και υγρών αποβλήτων, η διαχείριση υδάτινων πόρων, η αποκατάσταση ρυπασμένων εδαφών, η εξοικονόμηση ενέργειας και η παραγωγή ενέργειας από ΑΠΕ, και στον τομέα της εξοικονόμησης ενέργειας. Το 2019 κοινοπραξία στην οποία συμμετέχει η ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ υπέγραψε τη σύμβαση Σύμπραξης Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ) για τη χρηματοδότηση, μελέτη κατασκευή και 25ετή εκμετάλλευση της μονάδας διαχείρισης απορριμμάτων Ηλείας, δυναμικότητας 80 χιλ. τόνων αστικών στερεών αποβλήτων ετησίως. Επίσης η Τράπεζα συμμετέχει στο private equity fund ΑΚΕΣ IBG HF III, το οποίο εξειδικεύεται στις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και ειδικότερα στην εγκατάσταση και λειτουργία μικρομεσαίων φωτοβολταϊκών και αιολικών πάρκων στην Ελλάδα. Η Eurobank αποτελεί τον τρίτο μεγαλύτερο μεριδούχο του fund.

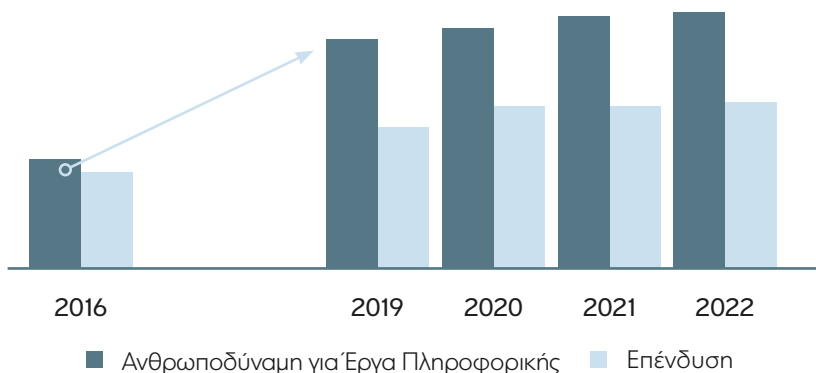
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

Η τεχνολογία αποτελεί στρατηγικό άξονα ανάπτυξης της Eurobank στη νέα ψηφιακή εποχή. Το 2019 ο ρόλος της ενισχύθηκε περαιτέρω με στόχο την επέκταση των τραπεζικών υπηρεσιών, τη μείωση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων, καθώς και την ενδυνάμωση των ψηφιακών δυνατοτήτων της Τράπεζας.

Η Eurobank συνέχισε τις επενδύσεις στην Πληροφορική και Τεχνολογία εστιάζοντας στη βέλτιστη εμπειρία του πελάτη, στην αποδοτικότερη υποστήριξη των εργασιών της και την εκμετάλλευση καινοτόμων τεχνολογιών με απώτερο στόχο τον μετασχηματισμό της Τράπεζας σε έναν ψηφιακό οργανισμό με σημείο αναφοράς τον πελάτη.



Πληροφορική: Ανθρωποδύναμη για Έργα & Επένδυση



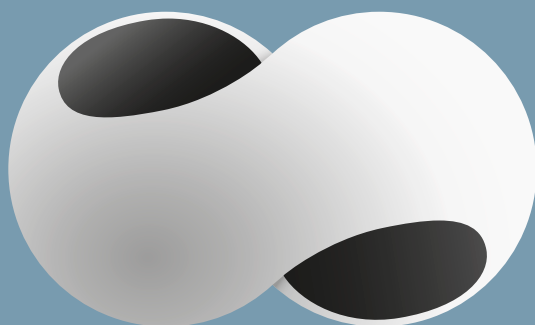
Συμβάλλοντας στην επίτευξη των στόχων της Τράπεζας, η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής επικεντρώθηκε κυρίως στους παρακάτω άξονες:

- Επιτάχυνση της μείωσης των Mn Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (NPEs) μέσω του εταιρικού μετασχηματισμού (συγχώνευση δι' απορροφήσεως της Grivalia από την Eurobank και εταιρικός μετασχηματισμός), των τιτλοποιήσεων Pillar και Cairo και την προετοιμασία της απόσχισης της Eurobank FPS ως ανεξάρτητου Servicer.
- Ενδυνάμωση της ψηφιακής εμπειρίας και των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσα από το νέο e-Banking και mobile app, καθώς και υλοποίηση της νέας ψηφιακής πλατφόρμας πωλήσεων. Δημιουργία νέων APIs για την ενίσχυση της διασυνδεσιμότητας με το ψηφιακό οικοσύστημα.
- Απλοποίηση και αυτοματοποίηση των τραπεζικών εργασιών, με τις σημαντικότερες να αφορούν τα customer journeys της πιστωτικής κάρτας και εταιρικών δανείων.
- Νέα συστήματα στον χώρο των πληρωμών και trade finance.
- Νέες δυνατότητες στην πλατφόρμα δεδομένων, με έμφαση στην ανάλυση πελατειακών στοιχείων για σκοπούς ανάπτυξης εργασιών, αυτοματοποίηση credit, ανάλυσης αποδοτικότητας κ.ά.
- Ανασχεδιασμός της εμπειρίας πελάτη στο Δίκτυο Καταστημάτων με την απλοποίηση και ψηφιοποίηση των διαδικασιών πωλήσεων και εξυπηρέτησης (π.χ. απλοποίηση καταθετικών προϊόντων, περαιτέρω ψηφιοποίηση στη συλλογή και παραγωγή εγγράφων πελατών, κ.ο.κ.).
- Εναρμόνιση με πλήθος κανονιστικών και ρυθμιστικών πράξεων. Συνολικά, το εύρος των κανονιστικών αναγκών για την Τράπεζα αποτέλεσε το 20% των παραδοτέων έργων.

Το 2019 παραδόθηκαν περισσότερα από 320 έργα, με τη διαθεσιμότητα όλων των παρεχόμενων υπηρεσιών πληροφορικής να φτάνει το 99,9%. Σε επίπεδο λειτουργικού μοντέλου, μεγαλύτερο του 30% των παραδοτέων έτρεξε με Agile μεθοδολογία, ενώ σημαντική πρόοδος επετεύχθη και στην εισαγωγή DevOps πρακτικών. Επιπρόσθετα, ενισχύθηκαν σημαντικά οι τεχνολογικές υποδομές και οι υποδομές ασφαλείας επιτυγχάνοντας την απρόσκοπτη υποστήριξη αυξημένου όγκου συναλλαγών.

Τέλος, σε επίπεδο θυγατρικών εξωτερικού ξεκίνησε το πρόγραμμα συνολικού ψηφιακού μετασχηματισμού με πρώτη χώρα εφαρμογής την Κύπρο.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ



EUROBANK ERGASIAS ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ Α.Ε.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΠΟΥ ΕΛΗΞΕ 31 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2019

Η πλήρης Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2019 είναι διαθέσιμη στον επίσημο διαδικτυακό τόπο,
www.eurobankholdings.gr

Πληροφόρηση για το μετασχηματισμό της Τράπεζας Eurobank Ergasias A.E. που ολοκληρώθηκε
το Μάρτιο 2020, παρατίθεται στην ενότητα «Πρόγραμμα Στρατηγικού Ανασχεδιασμού»
του παρόντος εγγράφου.

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

EUROBANK ERGASIAS YΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ Α.Ε.

ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

	Χρήση που έληξε την 31η Δεκεμβρίου	
	2019 € εκατ.	2018 Αναμορφωμένα ⁽¹⁾ € εκατ.
Τόκοι έσοδα	2.105	2.186
Τόκοι έξοδα	(728)	(770)
Καθαρά έσοδα από τόκους	1.377	1.416
Έσοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες	413	422
Έξοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες	(119)	(124)
Καθαρά έσοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες	294	298
Έσοδα από μη τραπεζικές υπηρεσίες	60	13
Αποτελέσματα χαρτοφυλακίου συναλλαγών	(20)	37
Αποτελέσματα από επενδυτικούς τίτλους	78	83
Λοιπά έσοδα/(έξοδα)	55	(15)
Λειτουργικά έσοδα	1.844	1.832
Λειτουργικά έξοδα	(901)	(874)
Λειτουργικά κέρδη προ απομειώσεων, προβλέψεων και εξόδων αναδιάρθρωσης	943	958
Προβλέψεις για πιστωτικούς κινδύνους από δάνεια και απαιτήσεις πελατών	(624)	(680)
Ζημιές απομείωσης υπεραξίας	(62)	-
Λοιπές ζημιές απομείωσης και προβλέψεις	(32)	(9)
Έξοδα αναδιάρθρωσης	(88)	(62)
Αναλογία κερδών από επενδύσεις σε συγγενείς εταιρίες και κοινοπραξίες	23	29
Κέρδη προ φόρου	160	236
Φόρος εισοδήματος	(31)	(78)
Καθαρά κέρδη από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	129	158
Καθαρά κέρδη/(ζημιές) από μη συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(2)	(65)
Καθαρά κέρδη που αναλογούν στους μετόχους	127	93
	€	€
Κέρδη ανά μετοχή		
- Βασικά και προσαρμοσμένα κέρδη ανά μετοχή	0,04	0,04
Κέρδη ανά μετοχή από συνεχιζόμενες δραστηριότητες		
- Βασικά και προσαρμοσμένα κέρδη ανά μετοχή	0,04	0,07

(1) Τα συγκριτικά στοιχεία έχουν αναμορφωθεί λόγω αλλαγής της λογιστικής πολιτικής για τις επενδύσεις σε ακίνητα.

EUROBANK ERGASIAS YΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ Α.Ε.

ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	31 Δεκεμβρίου	
	2019 € εκατ.	2018 Αναμορφωμένα ⁽¹⁾ € εκατ.
Ταμείο και διαθέσιμα σε κεντρικές τράπεζες	4.679	1.924
Απαιτήσεις από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	3.007	2.307
Τίτλοι εμπορικού χαρτοφυλακίου	110	43
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	2.262	1.871
Δάνεια και απαιτήσεις από πελάτες	37.365	36.232
Χαρτοφυλάκιο επενδυτικών τίτλων	7.951	7.772
Επενδύσεις σε συγγενείς εταιρίες και κοινοπραξίες	235	113
Ιδιοχρησιμοποιούμενα ενσώματα πάγια στοιχεία	746	353
Επενδύσεις σε ακίνητα	1.184	331
Υπεραξία και λοιπά άυλα πάγια στοιχεία	378	183
Αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις	4.766	4.914
Λοιπά στοιχεία ενεργητικού	2.003	1.934
Στοιχεία ενεργητικού προς πώληση	75	20
Σύνολο ενεργητικού	64.761	57.997
ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ		
Υποχρεώσεις προς κεντρικές τράπεζες	1.900	2.050
Υποχρεώσεις προς χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	5.022	6.376
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	2.726	1.893
Υποχρεώσεις προς πελάτες	44.841	39.083
Υποχρεώσεις από πιστωτικούς τίτλους	2.406	2.707
Λοιπές υποχρεώσεις	1.191	845
Υποχρεώσεις σχετιζόμενες με στοιχεία ενεργητικού προς πώληση	8	-
Σύνολο υποχρεώσεων	58.094	52.954
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ		
Μετοχικό κεφάλαιο	852	655
Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	8.054	8.055
Αποθεματικά και αποτελέσματα εις νέον	(2.241)	(3.709)
Προνομιούχοι τίτλοι	2	42
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	6.667	5.043
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων και υποχρεώσεων	64.761	57.997

(1) Τα συγκριτικά στοιχεία έχουν αναμορφωθεί λόγω αλλαγής της λογιστικής πολιτικής για τις επενδύσεις σε ακίνητα.

Ευρετήριο Περιεχομένων Προτύπων GRI

GRI 102-55

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού/Παραπομπή	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση
GRI 101: Foundation 2016				
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2016 (βασική επιλογή - core)				
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις, Προφίλ Οργανισμού	102-1 Επωνυμία οργανισμού	Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε.		✓
	102-2 Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	Προφίλ	18-21	✓
	102-3 Τοποθεσία της έδρας	Όθωνος 8, 105 57, Αθήνα		✓
	102-4 Τοποθεσία δραστηριοτήτων	Προφίλ	18-21	✓
	102-5 Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	Ανώνυμη Εταιρία https://www.eurobankholdings.gr/-/media/holding/omilos/poioi-eimaste/etairiki-diakubernisi/katastatiko/katastatiko-eurobank-holdings.pdf?la=el		✓
	102-6 Αγορές που εξυπηρετούνται	Προφίλ Δραστηριότητες στην Ελλάδα Δραστηριότητες στο Εξωτερικό	18-21 88-113 114-117	✓
	102-7 Μέγεθος του οργανισμού	Προφίλ	18-21	✓
	102-8 Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζόμενους	Άνθρωποι – Αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού – Συλλογική Εκπροσώπηση Εργαζομένων Οι εργασίες της Τράπεζας επιτελούνται μόνο από άτομα που είναι εργαζόμενοι της Τράπεζας και δεν υπάρχουν διαφοροποιήσεις στον αριθμό των εργαζομένων μέσα στο έτος λόγω εποικότητας	149-152 165	✓
	102-9 Εφοδιαστική αλυσίδα	Εμπειρία Πελάτη Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές – Σχέσεις με Προμηθευτές	125-126	✓
	102-10 Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής του αλυσίδας	Εμπειρία Πελάτη Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές – Σχέσεις με Προμηθευτές	125-126	✓
	102-11 Αρχή της προφύλαξης	Βιώσιμη Ανάπτυξη – Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας	31-32	✓
	102-12 Εξωτερικές πρωτοβουλίες	Βιώσιμη Ανάπτυξη – Συμμετοχές σε Ενώσεις & Οργανισμούς	47-49	✓
	102-13 Συμμετοχή σε ενώσεις/οργανισμούς	Βιώσιμη Ανάπτυξη – Συμμετοχές σε Ενώσεις & Οργανισμούς	47-49	✓
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις, Στρατηγική	102-14 Δήλωση του υψηλότερα ιστάμενου υπεύθυνου λήψης αποφάσεων	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους	8-17	✓
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις, Ηθική & Ακεραιότητα	102-16 Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	Προφίλ Βιώσιμη Ανάπτυξη – Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας	18-21 33	✓

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού/Παραπομπή	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις, Διακυβέρνηση	102-18 Δομή διακυβέρνησης	Εταιρική Διακυβέρνηση	52-67	✓
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις, Συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών	102-40 Κατάλογος ομάδων ενδιαφερόμενων μερών	Βιώσιμη Ανάπτυξη – Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	34-35	✓
	102-41 Συλλογικές συμβάσεις	Άνθρωποι – Συλλογική Εκπροσώπηση Εργαζομένων	165	✓
	102-42 Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	Βιώσιμη Ανάπτυξη – Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	34-35	✓
	102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Βιώσιμη Ανάπτυξη – Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	34-35	✓
	102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	Βιώσιμη Ανάπτυξη – Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη – Ανάλυση Ουσιαστικότητας – Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας	34-35 38-43 44-46	✓
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις, Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού	102-45 Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις	https://www.eurobankholdings.gr/-/media/holding/omilos/enimerosi-ependuton/enimerosi-metoxon-eurobank/oikonomika-apotelesmata-part-01/2020/fy-2019/enopoiimenes-oikonomikes-katastaseis-2019.pdf		✓
	102-46 Καθορισμός του περιεχομένου του Απολογισμού και των ορίων των θεμάτων	Βιώσιμη Ανάπτυξη – Μεθοδολογία Εκπόνησης – Ανάλυση Ουσιαστικότητας	36-37 38-43	✓
	102-47 Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	Βιώσιμη Ανάπτυξη – Μεθοδολογία Εκπόνησης – Ανάλυση Ουσιαστικότητας	36-37 38-43	✓
	102-48 Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	Δεν υπάρχουν αναδιατυπώσεις πληροφοριών		✓
	102-49 Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης Απολογισμού	Βιώσιμη Ανάπτυξη – Μεθοδολογία Εκπόνησης – Ανάλυση Ουσιαστικότητας	36-37 38-43	✓
	102-50 Περίοδος αναφοράς Απολογισμού	01/01/2019-31/12/2019		✓
	102-51 Ημερομηνία πιο πρόσφατου προηγούμενου Απολογισμού	Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018 (22/07/2019)		✓
	102-52 Κύκλος Απολογισμού	Ετήσιος		✓
	102-53 Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον Απολογισμό	Βιώσιμη Ανάπτυξη – Μεθοδολογία Εκπόνησης	37	✓
	102-54 Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας με τα Πρότυπα GRI	Βιώσιμη Ανάπτυξη – Μεθοδολογία Εκπόνησης	36-37	✓
	102-55 Ευρετήριο Περιεχομένων GRI	Παράρτημα II – Ευρετήριο Περιεχομένων Προτύπων GRI	182-187	✓
	102-56 Εξωτερική διασφάλιση	Βιώσιμη Ανάπτυξη – Μεθοδολογία Εκπόνησης Εκθέση Περιορισμένης Διασφάλισης Ανεξάρτητου Ελεγκτή Την ανάθεση του έργου της διασφάλισης του Απολογισμού συντόνισε η Δ/ση Εταιρικής Επικοινωνίας της Τράπεζας που έχει την ευθύνη της έκδοσης του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019, σε συνεργασία με τον Τομέα Προμηθειών και σύμφωνα με την Πολιτική Προμηθειών της Τράπεζας.	37 192	✓

Ευρετήριο Περιεχομένων Προτύπων GRI

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού/Παραπομπή	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση
GRI 101: Foundation 2016				
GRI 200, 400: Ειδικές Δημοσιοποιήσεις 2016 GRI FS: Συμπλήρωμα του κλάδου των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2016				
Ουσιαστικά Θέματα				
Υπεύθυνη ενημέρωση & εξυπηρέτηση πελατών				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Βιώσιμη Ανάπτυξη – Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας – Ανάλυση Ουσιαστικότητας	33 38-43	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Εμπειρία Πελάτη – Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές	8-17 121-127	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Εμπειρία Πελάτη – Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές	121-127	
GRI 417: Εμπορία και σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών	417-1 Απαιτήσεις πληροφοριών και σήμανσης προϊόντων και υπηρεσιών	Εμπειρία Πελάτη Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές – Υπεύθυνη Ενημέρωση Πελατών	121-122	
	417-2 Περιστατικά μη συμμόρφωσης που αφορούν τις πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες και τη σήμανση αυτών	Εμπειρία Πελάτη Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές – Υπεύθυνη Ενημέρωση Πελατών	121-122	
	417-3 Περιστατικά μη συμμόρφωσης που αφορούν την επικοινωνία ή/και το μάρκετινγκ	Εμπειρία Πελάτη Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές – Υπεύθυνη Ενημέρωση Πελατών	121-122	✓
Στήριξη & χρηματοδότηση της ελληνικής οικονομίας				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Βιώσιμη Ανάπτυξη – Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας – Ανάλυση Ουσιαστικότητας	33 38-43	✓
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Εμπειρία Πελάτη Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές – Σχέσεις με Προμηθευτές Δραστηριότητες στην Ελλάδα – Μεγάλες Πρωτοβουλίες & Δράσεις Κοινωνία Περιβάλλον	8-17 125-126 109-113 138-147 166-175	✓
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Δραστηριότητες στην Ελλάδα – Μεγάλες Πρωτοβουλίες & Δράσεις Κοινωνία Περιβάλλον	109-113 138-147 166-175	✓
GRI 203: Έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	Δραστηριότητες στην Ελλάδα – Μεγάλες Πρωτοβουλίες & Δράσεις	109-113	
GRI 204: Πρακτικές προμηθειών	204-1 Δαπάνες σε τοπικούς προμηθευτές	Εμπειρία Πελάτη Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές – Σχέσεις με Προμηθευτές	125-126	✓
GRI Financial Services Sector Supplement: Υπευθυνότητα για το προϊόν, Χαρτοφυλάκιο προϊόντων	FS7 Χρηματική αξία προϊόντων και υπηρεσιών σχεδιασμένων για κοινωνικά οφέλη σε κάθε επιχειρηματικό τομέα, ταξινομημένα ανά σκοπό προϊόντων	Κοινωνία – Κοινωνική Αλληλεγγύη	141-142	
GRI Financial Services Sector Supplement: Υπευθυνότητα για το προϊόν, Χαρτοφυλάκιο προϊόντων	FS8 Χρηματική αξία προϊόντων και υπηρεσιών σχεδιασμένων για περιβαλλοντικά οφέλη σε κάθε επιχειρηματικό τομέα, ταξινομημένα ανά σκοπό προϊόντων	Περιβάλλον – «Πράσινα» Προϊόντα & Υπηρεσίες	174	

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού/Παραπομπή	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση
Οικονομική ανάπτυξη - επίδοση				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Βιώσιμη Ανάπτυξη – Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας – Ανάλυση Ουσιαστικότητας	33 38-43	✓
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Προφίλ Ενοποιημένες Οικονομικές Καταστάσεις 2019 Οικονομικά Αποτελέσματα 2019	8-17 18-21	✓
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Προφίλ Ενοποιημένες Οικονομικές Καταστάσεις 2019 Οικονομικά Αποτελέσματα 2019	18-21	✓
GRI 201: Οικονομική επίδοση	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Προφίλ	20	✓
Προστασία των προσωπικών δεδομένων των ενδιαφερόμενων μερών				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Βιώσιμη Ανάπτυξη – Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας – Ανάλυση Ουσιαστικότητας	33 38-43	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Εμπειρία Πελάτη Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές – Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα	8-17 123	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Εμπειρία Πελάτη – Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές	121-126	
Στήριξη της νεοφυούς επιχειρηματικότητας & της καινοτομίας				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Βιώσιμη Ανάπτυξη – Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας – Ανάλυση Ουσιαστικότητας	33 38-43	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Δραστηριότητες στην Ελλάδα – Μεγάλες Πρωτοβουλίες & Δράσεις	8-17 109-113	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Δραστηριότητες στην Ελλάδα – Μεγάλες Πρωτοβουλίες & Δράσεις	109-113	
GRI 203: Έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	203-1 Επενδύσεις σε υποδομές και υποστηριζόμενες υπηρεσίες	Δραστηριότητες στην Ελλάδα Μεγάλες Πρωτοβουλίες & Δράσεις – Επιχειρηματικότητα – Καινοτομία & Νεοφυής Επιχειρηματικότητα	111-113 109-110	
	203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	Δραστηριότητες στην Ελλάδα – Μεγάλες Πρωτοβουλίες & Δράσεις	109-113	
Εκπαίδευση & κατάρτιση ανθρώπινου δυναμικού				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Βιώσιμη Ανάπτυξη – Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας – Ανάλυση Ουσιαστικότητας	33 38-43	✓
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Άνθρωποι	8-17 148-165	✓
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Άνθρωποι	148-165	✓
GRI 404: Εκπαίδευση & Ανάπτυξη	404-1 Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά εργαζόμενο	Άνθρωποι – Εκπαίδευση	158-160	✓
	404-2 Προγράμματα βελτίωσης των δεξιοτήτων των εργαζομένων και υποστήριξης της μετάβασής τους	Άνθρωποι – Εκπαίδευση – Επαγγελματική Ανάπτυξη	158-160 160-161	
	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	Άνθρωποι – Αξιολόγηση της Απόδοσης	161	✓

Ευρετήριο Περιεχομένων Προτύπων GRI

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού/Παραπομπή	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση
Προσέλκυση ταλαντούχου & υψηλού επιπέδου ανθρώπινου δυναμικού				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Βιώσιμη Ανάπτυξη – Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας – Ανάλυση Ουσιαστικότητας	33 38-43	✓
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Άνθρωποι	8-17 148-165	✓
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Άνθρωποι	148-165	✓
GRI 401: Απασχόληση	401-1 Νέες προσλήψεις και αποχωρήσεις εργαζομένων	Άνθρωποι – Επιλογή, Προσέλκυση & Διακράτηση Ταλέντων	153-157	✓
	401-2 Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους και δεν παρέχονται σε προσωρινούς εργαζόμενους	Άνθρωποι Οι αναφερόμενες παροχές προσφέρονται στους πλήρως απασχολούμενους και στους προσωρινούς εργαζόμενους	148-165	
GRI 404: Εκπαίδευση & Ανάπτυξη	404-1 Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά εργαζόμενο	Άνθρωποι – Εκπαίδευση	158-160	✓
	404-2 Προγράμματα βελτίωσης των δεξιοτήτων των εργαζομένων και υποστήριξης της μετάβασής τους	Άνθρωποι – Εκπαίδευση – Επαγγελματική Ανάπτυξη	158-160 160-161	
	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	Άνθρωποι – Αξιολόγηση της Απόδοσης	161	✓
Αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Βιώσιμη Ανάπτυξη – Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας – Ανάλυση Ουσιαστικότητας	33 38-43	✓
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Άνθρωποι	8-17 148-165	✓
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Άνθρωποι	148-165	✓
GRI 401: Απασχόληση	401-1 Νέες προσλήψεις και αποχωρήσεις εργαζομένων	Άνθρωποι – Επιλογή, Προσέλκυση & Διακράτηση Ταλέντων	153-157	✓
	401-2 Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους και δεν παρέχονται σε προσωρινούς εργαζόμενους	Άνθρωποι Οι αναφερόμενες παροχές προσφέρονται στους πλήρως απασχολούμενους και στους προσωρινούς εργαζόμενους	148-165	
GRI 404: Εκπαίδευση & Ανάπτυξη	404-1 Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά εργαζόμενο	Άνθρωποι – Εκπαίδευση	158-160	✓
	404-2 Προγράμματα βελτίωσης των δεξιοτήτων των εργαζομένων και υποστήριξης της μετάβασής τους	Άνθρωποι – Εκπαίδευση – Επαγγελματική Ανάπτυξη	158-160 160-161	
	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	Άνθρωποι – Αξιολόγηση της Απόδοσης	161	✓

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού/Παραπομπή	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση
Παιδεία & Αριστεία				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Βιώσιμη Ανάπτυξη – Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας – Ανάλυση Ουσιαστικότητας	33 38-43	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Δραστηριότητες στην Ελλάδα – Μεγάλες Πρωτοβουλίες & Δράσεις Κοινωνία – Παιδεία & Αριστεία	109-113 139-140	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Δραστηριότητες στην Ελλάδα – Μεγάλες Πρωτοβουλίες & Δράσεις Κοινωνία – Παιδεία & Αριστεία	109-113 139-140	
GRI 203: Έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	Δραστηριότητες στην Ελλάδα – Μεγάλες Πρωτοβουλίες & Δράσεις Κοινωνία – Παιδεία & Αριστεία	109-113 139-140	
Εταιρική Διακυβέρνηση				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Βιώσιμη Ανάπτυξη – Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας – Ανάλυση Ουσιαστικότητας	33 38-43	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Εταιρική Διακυβέρνηση	8-17 52-67	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Βιώσιμη Ανάπτυξη – Επικοινωνία με Ενδιαφερόμενα Μέρη Εταιρική Διακυβέρνηση	34-35 52-67	
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις, Διακυβέρνηση	102-18 Δομή διακυβέρνησης	Εταιρική Διακυβέρνηση Βιώσιμη Ανάπτυξη – Επιτροπή Περιβάλλοντος & Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου	52-67 32	✓
	102-19 Εκχώρηση αρμοδιοτήτων	Εταιρική Διακυβέρνηση Βιώσιμη Ανάπτυξη – Επιτροπή Περιβάλλοντος & Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου	52-67 32	
	102-20 Θέσεις σε εκτελεστικό επίπεδο με ευθύνη για οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα	Εταιρική Διακυβέρνηση Βιώσιμη Ανάπτυξη – Επιτροπή Περιβάλλοντος & Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου	52-67 32	
	102-21 Διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη για οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα	Βιώσιμη Ανάπτυξη – Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη – Ανάλυση Ουσιαστικότητας	34-35 38-43	
	102-23 Πρόεδρος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	Εταιρική Διακυβέρνηση Γεώργιος Ζανιάς, Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου, Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος	52-67	
	102-33 Κοινοποίηση κρίσιμων προβληματισμών	Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019		
Περιβάλλον				
GRI 301: Υλικά	301-1 Υλικά που χρησιμοποιούνται κατά βάρος ή όγκο	Περιβάλλον – Περιβαλλοντικές Επιδόσεις	170	
	302-1 Κατανάλωση ενέργειας εντός του Οργανισμού	Περιβάλλον – Περιβαλλοντικές Επιδόσεις	169	✓
GRI 302: Ενέργεια	302-3 Ένταση Κατανάλωσης Ενέργειας	Περιβάλλον – Περιβαλλοντικές Επιδόσεις	170	✓

Πίνακας Προτύπου ISO 26000:2010

ISO 26000: 2010 Ρήτρες	Περιγραφή Ρήτρας	Παραπομπή στο Ευρετήριο Περιεχομένων GRI ή σε άλλες πηγές
4	Αρχές Κοινωνικής Υπευθυνότητας	
4.2	Λογοδοσία	Η εφαρμογή των Προτύπων GRI παρέχει στην εταιρία ένα εργαλείο για τη λογοδοσία και τη διαφάνεια των επιδράσεών της στην οικονομία, στο περιβάλλον και την κοινωνία
4.3	Διαφάνεια	
4.4	Ηθική Συμπεριφορά	• GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 3. Ηθική και Ακεραιότητα
4.5	Σεβασμός στα συμφέροντα των ενδιαφερόμενων μερών	• Αρχή της συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών
4.6	Σεβασμός στο γράμμα του νόμου	• Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου
4.7	Σεβασμός στους διεθνείς κανόνες συμπεριφοράς	• GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 2. Στρατηγική
4.8	Σεβασμός στα ανθρώπινα δικαιώματα	• Βιώσιμη Ανάπτυξη – Συμμετοχή σε Ενώσεις & Οργανισμούς (Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ) • Άνθρωποι
5	Αναγνώριση Κοινωνικής Υπευθυνότητας και συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών	
5.2	Αναγνωρίζοντας την Κοινωνική Υπευθυνότητα	• GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 6. Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού
5.3	Προσδιορισμός και συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών	• GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 5. Συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών
6	Καθοδήγηση σχετικά με τα βασικά θέματα Κοινωνικής Υπευθυνότητας	
6.2	Εταιρική Διακυβέρνηση	• GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 2. Στρατηγική, 4. Διακυβέρνηση
6.3.9	Οικονομικά, Κοινωνικά και Πολιτιστικά Δικαιώματα	• GRI 203-1 Επενδύσεις σε υποδομές και υποστηριζόμενες υπηρεσίες • GRI 203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις
6.3.10	Θεμελιώδεις Αρχές και Δικαιώματα στην Εργασία	• GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Προφίλ Οργανισμού
6.4.1 - 6.4.2	Εργασιακές Πρακτικές	
6.4.3	Απασχόληση και Εργασιακές Σχέσεις	• GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Προφίλ Οργανισμού • GRI 401-1 Νέες προσλήψεις και αποχωρήσεις εργαζομένων
6.4.4	Συνθήκες Εργασίας και Κοινωνική Προστασία	• GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Προφίλ Οργανισμού • GRI 401-2 Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους και δεν παρέχονται σε προσωρινούς εργαζομένους
6.4.5	Κοινωνικός Διάλογος	• GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Προφίλ Οργανισμού
6.4.6	Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	• Άνθρωποι – Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία
6.4.7	Ανθρώπινη Ανάπτυξη και Κατάρτιση στον Χώρο Εργασίας	• GRI 404-1 Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά εργαζόμενο • GRI 404-2 Προγράμματα βελτίωσης των δεξιοτήτων των εργαζομένων και υποστήριξης της μετάβασής τους • GRI 404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους

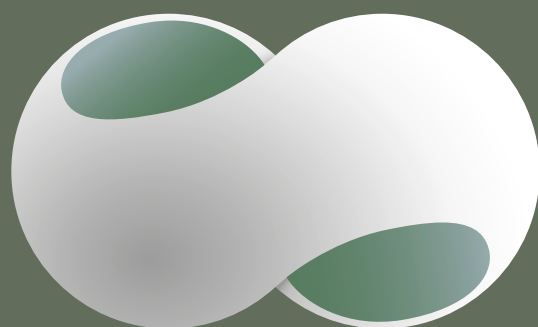
ISO 26000: 2010 Ρήτρες	Περιγραφή Ρήτρας	Παραπομπή στο Ευρετήριο Περιεχομένων GRI ή σε άλλες πηγές
6.5.1 - 6.5.2	Περιβαλλοντικές Πρακτικές	- Περιβάλλον – Περιβαλλοντική Πολιτική
6.5.3	Πρόληψη της Ρύπανσης	- Περιβάλλον – Περιβαλλοντικές Επιδόσεις – Εξοικονόμηση Φυσικών Πόρων – Μείωση, Ανακύκλωση και Ορθή Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων
6.5.4	Βιώσιμη Χρήση των Φυσικών Πόρων	- Περιβάλλον – Περιβαλλοντικές Επιδόσεις – Εξοικονόμηση Φυσικών Πόρων
6.5.5	Μετριασμός της Κλιματικής Αλλαγής	- Περιβάλλον – Περιβαλλοντικές Επιδόσεις – Εξοικονόμηση Φυσικών Πόρων
6.6.1 - 6.6.2	Δίκαιες Πρακτικές Λειτουργίας	- Περιβάλλον – Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας – Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας
6.6.3	Καταπολέμηση της Διαφθοράς	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 3. Ηθική και Ακεραιότητα
6.6.6	Προώθηση της Κοινωνικής Υπευθυνότητας στην Αλυσίδα Αξιών	GRI 203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις
6.6.7	Σεβασμός Δικαιωμάτων Ιδιοκτησίας	
6.7.1 - 6.7.2	Θέματα Καταναλωτών	- GRI 417-1 Απαιτήσεις πληροφοριών και σήμανσης προϊόντων και υπηρεσιών - GRI 102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη - GRI 102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν
6.7.3	Δίκαιες πρακτικές μάρκετινγκ, πραγματικές και αμερόληπτες πληροφορίες και δίκαιες συμβατικές πρακτικές	GRI 417-1 Απαιτήσεις πληροφοριών και σήμανσης προϊόντων και υπηρεσιών
6.7.4	Προστασία της Υγείας και Ασφάλειας των Καταναλωτών	GRI 417-1 Απαιτήσεις πληροφοριών και σήμανσης προϊόντων και υπηρεσιών
6.7.5	Αειφόρος Κατανάλωση	
6.7.6	Εξυπηρέτηση Πελατών, Υποστήριξη και Διευθέτηση Παραπόνων και Επίλυση Διαφορών	- GRI 102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη - GRI 102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν
6.7.7	Προστασία των Δεδομένων και της Ιδιωτικότητας των Πελατών	- Εμπειρία Πελάτη – Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές – Υπεύθυνη Ενημέρωση Πελατών – Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα
6.7.8	Πρόσβαση σε Βασικές Υπηρεσίες	GRI 203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις
6.7.9	Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση	GRI 417-1 Απαιτήσεις πληροφοριών και σήμανσης προϊόντων και υπηρεσιών
6.8.1 - 6.8.2	Συμμετοχή της Κοινότητας και Ανάπτυξη	- GRI 201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται - GRI 203-1 Επενδύσεις σε υποδομές και υποστηριζόμενες υπηρεσίες - GRI 203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις
6.8.3	Συμμετοχή της Κοινότητας	
6.8.4	Εκπαίδευση και Πολιτισμός	Κοινωνία
6.8.5	Δημιουργία Θέσεων Εργασίας και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων	- GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Προφίλ Οργανισμού - GRI 203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις
6.8.6	Ανάπτυξη της Τεχνολογίας και Πρόσβαση	- Δραστηριότητες στην Ελλάδα – Μεγάλες Πρωτοβουλίες - Ανθρωποι – Εκπαίδευση – Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού
6.8.7	Δημιουργία Πλούτου και Εισοδήματος	- GRI 201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται - GRI 203-1 Επενδύσεις σε υποδομές και υποστηριζόμενες υπηρεσίες - GRI 203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις
6.8.9	Κοινωνική Επένδυση	

Πίνακας Προτύπου ISO 26000:2010

ISO 26000: 2010 Ρήτρες	Περιγραφή Ρήτρας	Παραπομπή στο Ευρετήριο Περιεχομένων GRI ή σε άλλες πηγές
7	Οδηγίες για την ενσωμάτωση της Κοινωνικής Υπευθυνότητας σε έναν Οργανισμό	
7.2	Η σχέση των χαρακτηριστικών του Οργανισμού με την Κοινωνική Υπευθυνότητα	• GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις
7.3.1	Δέουσα Επιμέλεια	• GRI 103 Δημοσιοποιήσεις διοικητικής προσέγγισης
7.3.2	Προσδιορισμός της συνάφειας και σημασίας των βασικών θεμάτων με τον Οργανισμό	• GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 6. Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού
7.3.3	Σφαίρα επιρροής του Οργανισμού	• GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 6. Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού
7.3.4	Θέσπιση προτεραιοτήτων για την αντιμετώπιση των θεμάτων	• GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 6. Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού
7.4.1	Ενίσχυση της ευαισθητοποίησης και της οικοδόμησης ικανοτήτων για την κοινωνική ευθύνη	Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019
7.4.2	Προσδιορισμός της κατεύθυνσης του Οργανισμού για την Κοινωνική Υπευθυνότητα	• GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 2. Στρατηγική
7.4.3	Η ανάπτυξη της κοινωνικής ευθύνης στη διακυβέρνηση, τα συστήματα και τις διαδικασίες ενός Οργανισμού	• GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 4. Διακυβέρνηση • GRI 103 Δημοσιοποιήσεις διοικητικής προσέγγισης
7.5.3	Τρόποι Επικοινωνίας της Κοινωνικής Υπευθυνότητας	• GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 5. Συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών • GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 6. Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού
7.6.2	Ενδυνάμωση της αξιοπιστίας των απολογισμών και ισχυρισμών σχετικά με την Κοινωνική Υπευθυνότητα	• GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 6. Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού
7.7.2	Παρακολούθηση των Δράσεων για την Κοινωνική Ευθύνη	• Βιώσιμη Ανάπτυξη – Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας
7.7.3	Επανεξέταση της προόδου του Οργανισμού και των επιδόσεών του στην Κοινωνική Υπευθυνότητα	• GRI 103 Δημοσιοποιήσεις διοικητικής προσέγγισης • Βιώσιμη Ανάπτυξη – Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας
7.7.4	Βελτίωση της Αξιοπιστίας της Συλλογής και Διαχείρισης Δεδομένων και Πληροφοριών	• GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 6. Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού
7.7.5	Βελτίωση της επίδοσης	• GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 4. Διακυβέρνηση • GRI 103 Δημοσιοποιήσεις διοικητικής προσέγγισης • Βιώσιμη Ανάπτυξη – Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας
7.8	Εθελοντικές Πρωτοβουλίες Κοινωνικής Υπευθυνότητας	• GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Προφίλ Οργανισμού

AA1000 Accountability Principles (2008)

Αρχές AA1000	Παραπομπή στον Απολογισμό
Η Αρχή της Συμμετοχικότητας	Εταιρική Υπευθυνότητα – Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη – Ανάλυση Ουσιαστικότητας
Η Αρχή της Ουσιαστικότητας	Εταιρική Υπευθυνότητα – Ανάλυση Ουσιαστικότητας
Η Αρχή της Ανταπόκρισης	Γράμμα Προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Εταιρική Υπευθυνότητα – Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη – Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας Εμπειρία Πελάτη – Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές Δραστηριότητες στην Ελλάδα – Μεγάλες Πρωτοβουλίες & Δράσεις Κοινωνία Άνθρωποι Περιβάλλον



ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΥ ΕΛΕΓΚΤΗ

ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΥ ΕΛΕΓΚΤΗ

Προς
Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε.
Όθωνος 8, Αθήνα 105 57

Αξιότιμοι κύριοι,

Με την παρούσα Έκθεση θέτουμε υπόψη σας τα αποτελέσματα της εργασίας που διενεργήσαμε με βάση την από 23 Απριλίου 2019 μεταξύ μας σύμβαση, με σκοπό την παροχή περιορισμένης διασφάλισης επί του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 («Απολογισμός») που συνέταξε η Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε.. («η Τράπεζα»), για το έτος που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2019.

Η εργασία μας διενεργήθηκε σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Εργασιών Διασφάλισης 3000 «Έργα Διασφάλισης Πέραν του Ελέγχου ή Επισκόπησης Ιστορικής Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης».

Ευθύνη της Διοίκησης της Τράπεζας

Η Διοίκηση της Τράπεζας ευθύνεται για την πληρότητα και ακρίβεια των στοιχείων που γνωστοποιούνται στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης για το έτος 2019, την κατάρτισή της σύμφωνα με το επίπεδο συμφωνίας “Core” των GRI Standards και την συμμόρφωσή της με τις αρχές του προτύπου AA1000 Accountability Principles Standard 2008 (AA1000APS).

Ευθύνη του Ελεγκτή

Δική μας ευθύνη είναι να διενεργήσουμε την εργασία, όπως περιγράφεται κατωτέρω στην παράγραφο «Εύρος Εκτελεσθείσας Εργασίας», και να αναφέρουμε τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την εκτέλεσή της. Η διενεργηθείσα εργασία και τυχόν ευρήματα αφορούν σε συγκεκριμένους δείκτες που περιλαμβάνονται στον ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης της Τράπεζας (όπως αυτοί περιγράφονται στην παράγραφο «Εύρος Εκτελεσθείσας Εργασίας»), στην παροχή περιορισμένης διασφάλισης σύμφωνα με το Πρότυπο Διασφάλισης AA1000AS 2008, καθώς και στο σύνολο των Γενικών Δημοσιοποιήσεων που προβλέπονται από τα GRI Standards σε επίπεδο συμφωνίας in accordance “Core”. Η διενεργηθείσα εργασία αφορά τον Απολογισμό Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης της Τράπεζας για το έτος 2019.

Εύρος Εκτελεσθείσας Εργασίας

Η Τράπεζα μας ανέθεσε τα ακόλουθα:

- Την παροχή περιορισμένης διασφάλισης στην συμφωνία του Απολογισμού Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης με το σύνολο των Γενικών Δημοσιοποιήσεων που προβλέπονται από τα Πρότυπα GRI Standards σε επίπεδο συμφωνίας “Core”.

ΠΡΑΙΣΓΟΥΩΤΕΡΧΑΟΥΣΚΟΥΠΙΕΡΣ Ανώνυμη Ελεγκτική Εταιρεία, Λεωφ. Κηφισίας 268, 15232 Χαλάνδρι
T: +30 210 6874400, Φ: +30 210 6874444, www.pwc.gr

Λεωφ. Κηφισίας 260 & Κόδρου, 15232 Χαλάνδρι, T: +30 210 6874400, Φ: +30 210 6874444
Αγίας Αναστασίας & Λαέρτου, 55535 Θεσσαλονίκη, T: +30 2310 488880, Φ: +30 2310 459487

- Την παροχή περιορισμένης διασφάλισης (Τύπου 1) σύμφωνα με το Πρότυπο Διασφάλισης AA1000AS 2008, στην συμμόρφωση με τις αρχές της συμμετοχικότητας (αναγνώριση και επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη), ουσιαστικότητας (αξιολόγηση σημαντικότητας θεμάτων) και ανταπόκρισης (ανταπόκριση στα θέματα που αφορούν τα ενδιαφερόμενα μέρη) όπως αυτές ορίζονται από το Πρότυπο AA1000APS.
- Την παροχή περιορισμένης διασφάλισης στην ακρίβεια και πληρότητα των παρακάτω δεικτών που συνδέονται με τα ουσιαστικά ζητήματα της Τράπεζας και παρατίθενται στον Απολογισμό:
 1. Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται.
 2. Ποσοστό δαπανών σε εγχώριους προμηθευτές.
 3. Νέες προσλήψεις εργαζομένων και ρυθμός αποχωρήσεων κατά ηλικιακή ομάδα, φύλο και περιοχή.
 4. Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος, ανά εργαζόμενο, φύλο και κατηγορία εργαζομένων.
 5. Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους.
 6. Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού.
 7. Ένταση ενέργειας.
 8. Περιστατικά μη συμμόρφωσης που αφορούν την επικοινωνία ή/και μάρκετινγκ.
 9. Αριθμός χρηστών / νέων χρηστών των ψηφιακών καναλιών (διαδίκτυο, εφαρμογές κινητής τηλεφωνίας).
 10. Αριθμός / αξία των συναλλαγών μέσω των ψηφιακών καναλιών (διαδίκτυο, εφαρμογές κινητής τηλεφωνίας).

Προκειμένου να καταλήξουμε στα συμπεράσματά μας, ακολουθήσαμε τις παρακάτω διαδικασίες:

- i. Διεξαγωγή συνεντεύξεων και συναντήσεων με τους υπεύθυνους των τμημάτων και τους κατόχους δεδομένων για την κατανόηση των βασικών δομών, των συστημάτων, των διαδικασιών, των σημείων ελέγχων και του βαθμού της από μέρους τους κατανόησης των στοιχείων που παρατίθενται στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019.
- ii. Αναγνώριση των υφιστάμενων εσωτερικών διαδικασιών που προωθούν την εφαρμογή οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών πολιτικών.
- iii. Διεξαγωγή ελεγκτικών διαδικασιών επαλήθευσης, σε δειγματοληπτική βάση, με σκοπό την απόκτηση και εξέταση των αποδεικτικών στοιχείων.

Εγγενείς Περιορισμοί

Η εργασία που διενεργήσαμε δεν μπορεί να διασφαλίσει απόλυτα ότι θα αποκαλυφθούν όλα τα θέματα που θα μπορούσαν να θεωρηθούν ως ουσιώδεις αδυναμίες, σχετικά με την πληρότητα και ακρίβεια ποσοτήτων, στοιχείων και των αντίστοιχων δημοσιοποιήσεων, όπως παρατίθενται στον Απολογισμό. Ουσιώδης αδυναμία υπάρχει, όταν ο σχεδιασμός του συστήματος εσωτερικού ελέγχου

δεν περιορίζει τον κίνδυνο να συμβούν και να μην αποκαλυφθούν σημαντικά λάθη ή ανωμαλίες, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. Όλα τα θέματα που υπέπεσαν στην αντίληψή μας κατά τη διεξαγωγή της παρούσας εργασίας τέθηκαν σε γνώση της Διοίκησης της Τράπεζας. Οι σχετικές επισημάνσεις μας, όπως προέκυψαν από την εργασία μας, συζητήθηκαν με τα αρμόδια στελέχη της και ελήφθησαν τα σχόλιά τους.

Η Ανεξαρτησία μας

Καθ' όλη τη διάρκεια της εργασίας μας έχουμε παραμείνει ανεξάρτητοι από την Τράπεζα, σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας για Επαγγελματίες Ελεγκτές του Συμβουλίου Διεθνών Προτύπων Δεοντολογίας Ελεγκτών (Κώδικας ΣΔΠΔΕ), που έχει ενσωματωθεί στην Ελληνική Νομοθεσία, καθώς και τις απαιτήσεις δεοντολογίας του Ν. 4449/2017 και του Κανονισμού ΕΕ 537/2014, και συγκεκριμένα τηρήσαμε τις διατάξεις του άρθρου 5 του Κανονισμού για τις μη ελεγκτικές υπηρεσίες.

Τα Συμπεράσματά μας

Με βάση τη διενεργηθείσα εργασία μας, δεν περιήλθαν στην αντίληψή μας στοιχεία που θα μας οδηγούσαν στο συμπέρασμα ότι οι δείκτες που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019, όπως αυτοί αναφέρονται στην παράγραφο «Εύρος Εκτελεσθείσας Εργασίας», είναι ουσιωδώς ανακριβείς.

Επίσης δεν περιήλθαν στην αντίληψή μας στοιχεία που θα μας οδηγούσαν στο συμπέρασμα ότι ο Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 δεν συμμορφώνεται με τις αρχές του προτύπου AA1000APS καθώς και ότι το σύνολο των Γενικών και Ειδικών Δημοσιοποιήσεων δεν πληρούν τα κριτήρια που προβλέπονται από τα Πρότυπα GRI Standards σε επίπεδο συμφωνίας “Core”.

Περισσότερες λεπτομέρειες σε σχέση με τις παρατηρήσεις μας ως προς το πρότυπο AA1000APS αναφέρονται στο Παράρτημα.

Περιορισμοί Χρήσης

Η παρούσα Έκθεση Διασφάλισης που εκδίδεται στο πλαίσιο της υπό ανάληψη εργασίας, χορηγείται στη Διοίκηση της Τράπεζας και καλύπτει μόνο την προαναφερόμενη περίοδο αναφοράς, εκδιδόμενη αποκλειστικά για την ικανοποίηση των σκοπών της προαναφερόμενης εργασίας.

Με εκτίμηση,



Αθήνα, 23/06/2020

Ανδρέας Ριρής

Μέτοχος / Διευθυντής

ΠΡΑΙΣΓΟΥΩΤΕΡΧΑΟΥΣΚΟΥΠΕΡΣ Ανώνυμη Ελεγκτική Εταιρεία

Λεωφ. Κηφισίας 268 15232 Χαλάνδρι, Αθήνα



AA1000

Licensed Assurance Provider
260

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Προκειμένου η Τράπεζα να βελτιώσει στο μέλλον τη διαχείριση και τον απολογισμό της σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης, σύμφωνα με το πρότυπο AA1000APS, προτείνουμε τα ακόλουθα:

Συμμετοχικότητα:

Η Τράπεζα επικοινωνεί με τα εσωτερικά και εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη της μέσω επίσημων διαδικασιών και αποκλειστικών καναλιών επικοινωνίας, αποσκοπώντας στο να συλλέξει πληροφόρηση σχετικά με τα ζητήματα που είναι ουσιαστικά στην κάθε ομάδα.

Προτείνουμε στη Τράπεζα να καθιερώσει διαδικασίες διαβούλευσης σε ετήσια βάση καθώς και να επεκτείνει την συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών στην παραπάνω διαδικασία έτσι ώστε να ενισχύσει την εγκυρότητα των ουσιαστικών ζητημάτων που προτεραιοποιούνται.

Ουσιαστικότητα:

Η Τράπεζα έχει καθιερώσει μια αξιόπιστη διαδικασία για την αξιολόγηση των ζητημάτων που είναι ουσιαστικά στον οργανισμό και τα ενδιαφερόμενα μέρη του. Τα ζητήματα που αξιολογούνται προκύπτουν από την εταιρική στρατηγική, κλαδικές πρακτικές καθώς και τάσεις στον τομέα της βιώσιμης ανάπτυξης και αξιολογούνται βάσει της σημαντικότητάς τους για την Τράπεζα και τις ανησυχίες και προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών.

Προτείνεται η διαδικασία αξιολόγησης να πραγματοποιείται σε περιοδική βάση έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η συνάφεια και εγκυρότητα των θεμάτων που παρουσιάζονται στον ετήσιο Απολογισμό.

Ανταπόκριση:

Βάσει των αποτελεσμάτων της ανάλυσης ουσιαστικότητας, η Τράπεζα έχει αναπτύξει ένα σχέδιο δράσης για την ανταπόκριση στο κάθε ουσιαστικό ζήτημα και παραθέτει τις δράσεις, τους στόχους και την πρόοδο που έχει σημειωθεί κάθε χρόνο μέσω του ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Προτείνουμε στην Τράπεζα την θέσπιση ενός δομημένου μηχανισμού βάσει του οποίου θα παρακολουθείται και θα επικοινωνείται η πρόοδος του σχεδίου δράσης που έχει αναπτυχθεί ως προς ανταπόκριση στα ουσιαστικά ζητήματα.





