



ΕΤΗΣΙΟΣ
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ
& ΒΙΩΣΙΜΗΣ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
2020

ΕΤΗΣΙΟΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ &
ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ 2020

ΕΠΕΝΔΥΟΥΜΕ ΣΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

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).

Σε αυτό το πλαίσιο δεν παρέχουμε πλέον έντυπες εκδόσεις του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης.



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ



σελ. 8	ΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥΣ ΕΤΑΙΡΟΥΣ
σελ. 22	ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ 2020
σελ. 24	ΠΡΟΦΙΛ
σελ. 28	ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ 2020
σελ. 30	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ EUROBANK HOLDINGS
σελ. 32	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ
σελ. 36	ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ
	Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης
	Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας
	Επικοινωνία με Ενδιαφερόμενα Μέρη
	Μεθοδολογία Εκπόνησης
	Ανάλυση Ουσιαστικότητας
	Ουσιαστικά Θέματα
	Συμμετοχές σε Ενώσεις & Οργανισμούς
	Αξιολογήσεις ESG
σελ. 66	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
σελ. 78	ΚΟΙΝΩΝΙΑ
	Αντιμετώπιση της πανδημίας
	Χρηματοδοτήσεις Βιώσιμης Ανάπτυξης
	Προϊόντα & υπηρεσίες με κοινωνικές & περιβαλλοντικές επιδράσεις
	Επιχειρηματικότητα & Καινοτομία
	Κοινωνική Συνεισφορά
	Ανθρώπινο Δυναμικό
σελ. 134	ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
	Διοικητικό Συμβούλιο
	Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου
	Επιτροπές συνιστώμενες από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο
	Πολιτικές
	Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου
	Εξωτερικοί Ελεγκτές
	Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου
σελ. 164	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ
	Πιστωτικός Κίνδυνος
	Κίνδυνος Αγοράς
	Κίνδυνος Αντισυμβαλλομένου & Ρευστότητας
	Λειτουργικός Κίνδυνος
	Τομέας Επικύρωσης & Διαχείρισης Υποδειγμάτων Ομίλου
	Στρατηγικός Σχεδιασμός & Λειτουργίες Ομίλου
	Διεύθυνση Risk Analytics
	Ενιαίος Εποπτικός Μηχανισμός & Ενιαίος Μηχανισμός Εξυγίανσης
σελ. 186	ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΠΕΛΑΤΗ
	Εξυπηρέτηση Πελατών
	Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές
	Ερευνητικά Έργα
	Ψηφιακή Εμπειρία Πελάτη
	Επικοινωνία & Προβολή
σελ. 206	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ
	Λιανική Τραπεζική
	Τραπεζική Επιχειρήσεων & Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου
	Διαχείριση Περιουσίας - Wealth Management
	Χρηματοπιστηριακές Εργασίες
	Λοιπές Δραστηριότητες
	Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις (Business Exchanges AE)
	Διαχείριση Προβληματικών Δανείων
σελ. 220	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ
	Βουλγαρία
	Σερβία
	Κύπρος
	Λουξεμβούργο
σελ. 228	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ
σελ. 232	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ
	Παράρτημα I - Οικονομικά Στοιχεία Έτους 2020
	Παράρτημα II - Ευρετήριο Περιεχομένων Προτύπων GRI
	Παράρτημα III - ESG Δείκτες Χρηματιστηρίου Αθηνών
	Παράρτημα IV - Πρότυπο Αρχών Υπευθυνότητας AA1000:2018
	Παράρτημα V - Πίνακας Προτύπου ISO 26000:2010
σελ. 250	ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΥ ΕΛΕΓΚΤΗ

ΓΡΑΜΜΑ
ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥΣ
ΕΤΑΙΡΟΥΣ



Το 2020 υπήρξε μια χρονιά που δεν έχει όμοιά της. Μια χρονιά η οποία θα αποτελεί για όλους - κράτη, διεθνείς οργανισμούς, επιχειρήσεις και ανθρώπους- σημείο αναφοράς στο μέλλον. Η εκδήλωση της πρώτης πανδημίας του 21^{ου} αιώνα οδήγησε σε μια διαταραχή της οικονομικής δραστηριότητας, χωρίς ιστορικό προηγούμενο. Συγκρίσιμη σε ένταση μόνο με τη Μεγάλη Ύφεση του 1929 και ισχυρότερη από τη χρηματοπιστωτική κρίση του 2008-2009, έδειξε για πρώτη φορά σε πραγματικές συνθήκες το πώς επιδρά η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας, η καθολικότητα του εμπορίου, η διεθνοποίηση των αλυσίδων παραγωγής και των μεταφορών, αλλά και οι σύγχρονες τεχνολογίες επικοινωνιών και πληροφορικής σε μια συμμετρική κρίση που δεν προέρχεται από τον οικονομικό, αλλά από τον υγειονομικό τομέα. Από τη μία πλευρά, γίναμε μάρτυρες μιας κάθετης πτώσης της οικονομικής δραστηριότητας, το πάγωμα των οικονομιών στο σύνολο των κρατών και μάλιστα αιφνίδια και ταυτόχρονα, με ιδιαίτερη ένταση σε συγκεκριμένους τομείς. Συγχρόνως όμως, γίναμε μάρτυρες μιας άνευ προηγουμένου μαζικής δημοσιονομικής και νομισματικής παρέμβασης παγκοσμίως, ώστε να γίνει η ύφεση διαχειρίσιμη για τα νοικοκυριά και τον ιδιωτικό τομέα. Ειδικότερα στην Ευρώπη, η παρέμβαση εκφράστηκε μέσα από τις αποφάσεις της ΕΚΤ για παροχή ρευστότητας και αγοράς κρατικών τίτλων καθώς και της ΕΕ για τη στήριξη των κρατών-μελών τους, ώστε να απαλυνθούν οι βαρύτερες επιπτώσεις της ύφεσης στις οικονομίες τους, σε συνάρτηση μάλιστα με το βαθμό στον οποίο πλήττονταν. Ταυτόχρονα, αναδείχθηκαν οι δυνατότητες που δίνει η συνεργασία της παγκόσμιας επιστημονικής κοινότητας, με την ανακάλυψη και τη διάθεση του εμβολίου για τον Covid-19 σε πρωτοφανώς σύντομο χρονικό διάστημα.

Για την Ελλάδα, η πανδημία εκδηλώθηκε ακριβώς τη στιγμή που η οικονομία προετοιμαζόταν και είχε τις προϋποθέσεις για ένα αναπτυξιακό άλμα. Αντ' αυτού εισήλθε σε μια νέα, βαθιά ύφεση, καθώς επλήγησαν με ιδιαίτερη ένταση τομείς με μεγάλη σχετική συνεισφορά στο ΑΕΠ, και ιδίως ο τουριστικός τομέας. Παρόλα αυτά, η χώρα αντιμετώπισε την πανδημία με επιτυχία η οποία έτυχε γενικής αναγνώρισης, ιδιαίτερα στο πλαίσιο της ΕΕ. Οι επιδόσεις της χώρας στο υγειονομικό σκέλος συνέβαλαν στη διαμόρφωση μιας θετικότερης εικόνας, στο εσωτερικό και διεθνώς, για την επάρκεια και τις δυνατότητες του κρατικού μηχανισμού. Στην οικονομία, μια σειρά μέτρων για την παροχή ρευστότητας αφενός και αφετέρου για τη στήριξη των πληττόμενων ομάδων, των φυσικών προσώπων και των επιχειρήσεων, συνέβαλαν ουσιαστικά στην άμβλυνση των συνεπειών από την επιβολή περιορισμών μεγάλης κλίμακας και διάρκειας στην κοινωνική και οικονομική ζωή. Το κόστος των μέτρων άγγιξε συνολικά τα €40 δισ., ξεπερνώντας οποιαδήποτε δέσμη οικονομικής στήριξης στην οικονομική ιστορία της χώρας. Συγχρόνως, ο τραπεζικός τομέας έπαιξε καθοριστικό ρόλο στη διοχέτευση ρευστότητας προς την οικονομία και πρωτίστως στις επιχειρήσεις μέσω δανείων και αναστολών τοκοχρεολυσίων, αλλά και στην αξιοποίηση των προγραμμάτων της Ελληνικής Αναπτυξιακής Τράπεζας. Με αυτές τις παρεμβάσεις, παρά τη βαθιά ύφεση, η ανεργία δεν αυξήθηκε, οι τιμές των ακινήτων παρέμειναν σταθερές και στις τραπεζικές καταθέσεις προστέθηκαν περίπου €20 δισ. Με βάση τα παραπάνω, αναμένεται ότι η δημιουργία μιας νέας γενιάς κόκκινων δανείων λόγω της πανδημίας θα είναι μικρή, πρόβλεψη που φαίνεται να επιβεβαιώνεται από τα στοιχεία του πρώτου τριμήνου του 2021.

Παρότι το 2020 εμφανίστηκαν πρωτόγνωρες προκλήσεις για την οικονομία και κατ'επέκταση για το τραπεζικό σύστημα, η Eurobank, μέσα σε ένα τέτοιο αρνητικό περιβάλλον, ενίσχυσε την εικόνα της στους πελάτες και την κοινωνία, πέτυχε όλους τους στρατηγικούς στόχους που είχε θέσει και μάλιστα εντός χρονοδιαγραμμάτων, διατήρησε τα οργανικά της έσοδα προ-προβλέψεων και κατοχύρωσε ηγετική θέση στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Στο σκέλος της πανδημίας, η Τράπεζα στήριξε με ρευστότητα και αναστολές πληρωμών δανείων, όπου αυτό κρίθηκε αναγκαίο, τους πελάτες αμέσως μετά την εκδήλωσή της και, ταυτόχρονα, ανέλαβε μια στοχευμένη πρωτοβουλία μεγάλης κλίμακας, ειδικά για τις επιχειρήσεις του τουρισμού. Η πρωτοβουλία αυτή αναγνωρίστηκε ως εξαιρετικά επίκαιρη και ουσιαστική, και κατοχύρωσε τη θέση της Eurobank ως Τράπεζας του Ελληνικού Τουρισμού, βαθαίνοντας τη στρατηγική σχέση που διατηρεί με τους θεσμικούς παράγοντες, τους λειτουργούς και τους επιχειρηματίες του κλάδου.

Η εξυπηρέτηση των πελατών και με φυσικό τρόπο, όπου ήταν επιτρεπτό, συνεχίστηκε αδιάλειπτα και απρόσκοπτα, χάρη στην ευσυνειδησία του προσωπικού. Τα τραπεζικά καταστήματα δεν ανέστειλαν τη λειτουργία τους ούτε για μία ημέρα στη χώρα μας, παρά τις ακραίες επιδημιολογικές συνθήκες. Η σταθερή και γενναία επένδυση σε πληροφορικά συστήματα και υποδομές, αλλά και σε ανθρώπινο δυναμικό υψηλής κατάρτισης, όλα τα προηγούμενα χρόνια αποδείχθηκε ορθή και πολύτιμη. Η αξιοποίησή τους υπήρξε καθοριστική ώστε να ανταποκριθεί ο Οργανισμός στις πολλαπλές προκλήσεις και απαιτήσεις που προέκυψαν λόγω της πανδημίας. Στην εσωτερική λειτουργία, η εξ αποστάσεως εργασία εφαρμόστηκε σε μεγάλη κλίμακα (έως και στο 60% του προσωπικού) για το μεγαλύτερο μέρος του έτους, χωρίς να σημειωθεί κάμψη της παραγωγικότητας ή της αποτελεσματικότητας. Σε ό,τι αφορά τις υπηρεσίες προς τους πελάτες, τέθηκαν στη διάθεσή τους σε ταχύτατους χρόνους ψηφιακά εργαλεία άμεσα χρηστικά και προσαρμοσμένα στις ανάγκες επιχειρήσεων και καταναλωτών, ώστε να διατηρηθεί ένα επίπεδο συναλλακτικής δραστηριότητας. Οι υποδομές της Τράπεζας ανταποκρίθηκαν στις προσδοκίες και τις απαιτήσεις των πελατών, και στις ανάγκες που δημιουργήσε η ραγδαία αύξηση των ψηφιακών συναλλαγών και η μεταφορά, πρακτικά από τη μία μέρα στην άλλη, ενός μεγάλου τμήματος της εμπορικής δραστηριότητας από το φυσικό στο ψηφιακό περιβάλλον.

Παρότι υποχρεωμένος να ρίξει το βάρος στην προσαρμογή του σε αυτές τις συνθήκες, ο Οργανισμός συνέχισε και υλοποίησε επακριβώς το στρατηγικό σχεδιασμό του, ολοκληρώνοντας όλα τα βήματα που είχαν παρουσιαστεί το 2019, συμπεριλαμβανομένης της ολοκλήρωσης της συναλλαγής για την τιτλοποίηση Cairo, με χρήση του κρατικού σχεδίου «Ηρακλής Ι», και της μεταφοράς ενός σημαντικού αριθμού εργαζομένων στην θυγατρική μας διαχειρίστρια δανείων και απαιτήσεων Eurobank FPS, και της μεταβίβασης πλειοψηφίας των μετοχών της στον όμιλο doValue. Η επίτευξη των στόχων έθεσε τη Eurobank σε μια ξεχωριστή θέση έναντι του ανταγωνισμού, ως την Τράπεζα με τα λιγότερα μη εξυπηρετούμενα δάνεια στην Ελλάδα, και δρομολόγησε την εκπλήρωση της μείζονος δέσμευσής μας για μονοψήφιο δείκτη NPE μέσα στο 2021. Συγχρόνως, η Eurobank ενήργησε και ως καταλύτης για το υπόλοιπο τραπεζικό σύστημα, καθώς πλέον όλες οι συστημικές τράπεζες εφαρμόζουν εμπροσθοβαρή πλάνα απομείωσης των μη εξυπηρετούμενων δανείων.

Συνολικά, το 2020 ήταν όντως ένα έτος-ορόσημο για την Τράπεζα. Οι επιδόσεις της, σε όλα τα επίπεδα, σε μια χρονιά μοναδικών προκλήσεων, την ανέδειξαν ως σημείο αναφοράς στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα και αποτελούν το εφελτήριο για ανάλογη επιτυχία και του υπόλοιπου επιχειρησιακού σχεδιασμού 2020-2022, που θα την καταστήσει την πρώτη ελληνική τράπεζα μετά την κρίση πλήρως ευθυγραμμισμένη με τα ευρωπαϊκά δεδομένα του κλάδου, τόσο στα οικονομικά στοιχεία όσο και στην επιχειρησιακή της δυναμική.

Μακροοικονομικές εξελίξεις

Με την πανδημία να αποτελεί το μεγαλύτερο εξωγενές σοκ για την παγκόσμια οικονομία στη μεταπολεμική ιστορία, το πραγματικό ΑΕΠ σημείωσε το 2020 τη μεγαλύτερη πτώση τουλάχιστον των τελευταίων 70 ετών (-3,3% από +2,8% το 2019). Η αμερικανική οικονομία συρρικνώθηκε με ρυθμό -3,5%, κυρίως λόγω επιβράδυνσης στην ιδιωτική κατανάλωση και τις επενδύσεις. Η ύφεση οδήγησε τη Fed σε δύο μειώσεις του βασικού επιτοκίου της κατά 150 μ.β. συνολικά, στο εύρος διακύμανσης 0,00-0,25%, και υιοθέτηση προγράμματος αγοράς ομολόγων \$700 δισ. με μέτρα στήριξης της δανειοδότησης σε νοικοκυριά και επιχειρήσεις. Στην Ευρωζώνη το ΑΕΠ μειώθηκε με ρυθμό -6,6%, ύφεση μεγαλύτερη από ό,τι στην παγκόσμια χρηματοπιστωτική κρίση του 2009. Οι εθνικές κυβερνήσεις, η ΕΚΤ και η ΕΕ εφάρμοσαν μία σειρά μέτρων με στόχο να αμβλύνουν τις αρνητικές συνέπειες της πανδημίας και να βοηθήσουν την οικονομία να ορθοποδήσει σταδιακά, μεταξύ αυτών, το έκτακτο Σχέδιο Ανάκαμψης για την Ευρώπη Ταμείο (Next Generation EU) ύψους €750 δισ., το οποίο θα χρηματοδοτηθεί και από κοινή έκδοση χρέους της Ευρωπαϊκής Ένωσης για πρώτη φορά.

Η ελληνική οικονομία επλήγη έντονα από την πανδημία, καταγράφοντας την 4^η μεγαλύτερη ύφεση ανάμεσα στα κράτη μέλη της ΕΕ-27, αν και ηπιότερη σε σχέση με τις προβλέψεις. Η συρρίκνωση προήλθε κυρίως από τις εξαγωγές υπηρεσιών (-43,0% YoY), αντανακλώντας τη μεγάλη μείωση των τουριστικών εισπράξεων (-76,5% YoY). Τα κυβερνητικά μέτρα προστασίας και η μείωση του εργατικού δυναμικού απέτρεψαν μια αύξηση του ποσοστού ανεργίας (16,3% το 2020), ενώ ο πληθωρισμός κινήθηκε σε αρνητικό έδαφος (-1,3% YoY) για πρώτη φορά από το 2015, λόγω της μείωσης της έμμεσης φορολογίας, της πτώσης των τιμών ενέργειας και της ασθενούς ζήτησης.

Οι εκτιμήσεις για την πορεία της οικονομίας το 2021 και το 2022 υπόκεινται σε μεγάλο βαθμό αβεβαιότητας. Με βάση τις εαρινές προβλέψεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η ανάκαμψη προβλέπεται στο 4,1% και στο 6%, το 2021 και 2022, αντίστοιχα, με πιθανότητα υψηλότερου ποσοστού για το 2021, μετά την ηπιότερη ύφεση του 1^{ου} τριμήνου. Καθοριστικό ρόλο για την πορεία της οικονομίας τα επόμενα χρόνια αναμένεται να διαδραματίσει το Ταμείο Ανθεκτικότητας και Ανάκαμψης (ΤΑΑ) ύψους €750 δισ. που ενέκρινε το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο για τη χρηματοδότηση επενδύσεων, ιδίως στους τομείς της πράσινης μετάβασης και της ψηφιοποίησης. Στο πλαίσιο του ΤΑΑ, η Ελλάδα θα λάβει €18,2 δισ. ως επιχορηγήσεις και €12,7 δισ. ως δάνεια μεταξύ 2021 και 2026.

Στο δημοσιονομικό πεδίο, το 2020 εκτιμάται (εαρινές προβλέψεις Ευρωπαϊκής Επιτροπής) ότι σημειώθηκε πρωτογενές έλλειμμα ύψους -6,7% του ΑΕΠ, ενώ έλλειμμα -7,3% αναμένεται και για το 2021. Ο λόγος δημοσίου χρέους προς ΑΕΠ έφτασε το 205,6% το 2020 και αναμένεται να αυξηθεί περαιτέρω στο 208,8% το 2021, πριν επιστρέψει σε καθοδική πορεία από το 2022. Τα μέτρα στήριξης του ιδιωτικού τομέα έναντι των συνεπειών της πανδημίας ανέρχονται σε περίπου 40 δισ., εκ των οποίων τα €24 δισ. αντιστοιχούν στο 2020 και τα €16 δισ. στο 2021.

Προτεραιότητα της κυβέρνησης για το επόμενο διάστημα αποτελούν οι μεταρρυθμίσεις της αγοράς εργασίας (ψηφιακή κάρτα εργασίας, ευελιξία στον χρόνο εργασίας, άδεια πατρότητας, αλλαγές στον συνδικαλιστικό νόμο, κ.α.) και του ασφαλιστικού συστήματος (κεφαλαιοποιητικός πυλώνας). Στο πεδίο των ιδιωτικοποιήσεων, η υπογραφή της σύμβασης για τη μεταβίβαση του 100% του μετοχικού κεφαλαίου της «ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΕ» στη LAMDA DEVELOPMENT σηματοδοτεί την έναρξη κατασκευής του μεγαλύτερου έργου αστικής ανάπτυξης στην Ευρώπη, ένα έργο-σταθμός για την Ελλάδα, το οποίο αναμένεται να έχει διακριτή συμβολή στους ρυθμούς ανάπτυξης για πολλά χρόνια και εμβληματική σημασία για την προσέλκυση ξένων επενδύσεων. Η Eurobank είχε κεντρικό ρόλο στην οργάνωση του χρηματοδοτικού σχήματος και είναι η μία από τις δύο ελληνικές τράπεζες που έχουν αναλάβει τη χρηματοδότηση της 1^{ης} φάσης.

Σημαντική πρόοδος σημειώθηκε και σε άλλες ιδιωτικοποιήσεις, όπως στην Εγνατία Οδό, στα λιμάνια Αλεξανδρούπολης και Καβάλας, και στην Υπόγεια Αποθήκη Φυσικού Αερίου Νοτίου Καβάλας. Σημειώνεται επίσης ευρύτερη πρόοδος σε άμεσες ξένες επενδύσεις, μέσω των εξαγορών της Εθνικής Ασφαλιστικής, της VIVARTIA, εταιρειών servicing δανείων, συμμετοχή σε αυξήσεις κεφαλαίου, απόσχιση των εργασιών merchant acquiring από τράπεζες, μειοψηφικού ποσοστού στο ΔΕΔΔΗΕ, εμπορικά ακίνητα, κλπ.

Οι οικονομίες της ΝΑ Ευρώπης στις οποίες ο Όμιλος έχει παρουσία άντεξαν το ισχυρό σοκ της κρίσης του κορωνοϊού και ξεπέρασαν τις αρχικές απαισιόδοξες επίσημες προβλέψεις το περασμένο έτος. Η Κύπρος, η Βουλγαρία και η Σερβία συγκράτησαν τις απώλειες της οικονομικής δραστηριότητας σημαντικά κάτω από τον μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (-5,1%, -4,2% και -1,0% αντίστοιχα) το 2020. Η Βουλγαρία, επιπλέον της συγκράτησης της ύφεσης, κατάφερε την ένταξή της στον Μηχανισμό Συναλλαγματικών Ισοτιμιών 2 (ERM2) που αποτελεί ουσιαστικά τον προθάλαμο της ένταξης στην Ευρωζώνη. Η Κύπρος, παρά την αυξημένη ευαισθησία ως μια μικρή, ανοιχτή και προσανατολισμένη στις υπηρεσίες οικονομία, με τον τουρισμό να είναι μία από τις βασικές βιομηχανίες, κατέγραψε οικονομικές

επιπτώσεις λιγότερο σοβαρές από τις αρχικά αναμενόμενες. Η Σερβία, μετά από αδιάλειπτη μεγέθυνση για πέντε συναπτά έτη, κατέγραψε τη δεύτερη καλύτερη επίδοση (μετά τη Λευκορωσία) σε όλη την Ευρώπη.

Η Eurobank και η αντιμετώπιση της πανδημίας

Με την εκδήλωση της πανδημικής κρίσης, προτεραιότητα της Τράπεζας σε όλες τις χώρες υπήρξε η αντιμετώπιση του υγειονομικού κινδύνου για το προσωπικό και τους πελάτες της, η αδιάλειπτη εξυπηρέτησή τους τόσο στα σημεία φυσικής παρουσίας όσο και με την ραγδαία αύξηση των ψηφιακών διαύλων, καθώς και η στήριξη των νοικοκυριών και, κατεξοχήν, των επιχειρήσεων, ώστε να αμβλυνθεί η αρνητική επίπτωση από τα μέτρα περιορισμού της εξάπλωσης του ιού (lockdown) και από το απροσδόκητο πάγωμα της αγοράς. Σε επιχειρησιακό επίπεδο, προτεραιότητα δόθηκε στη στήριξη των επιχειρήσεων που απειλούνταν από την απότομη μείωση ή ακόμη και παύση των δραστηριοτήτων τους. Η επιλογή αυτή έγινε με βάση τις σχέσεις που έχουμε διαμορφώσει με τους πελάτες μας, οι οποίοι μας εμπιστεύονται ως αρωγούς όποτε προκύπτει ανάγκη, αλλά και από την εκτίμηση ότι η διατήρηση σε λειτουργία των επιχειρήσεων θα ήταν ο αποτελεσματικότερος τρόπος μακροπρόθεσμης στήριξης της οικονομίας και της κοινωνίας. Η κεντρική απόφαση της Τράπεζας ήταν να πράξει ό,τι ήταν δυνατό, ώστε να μην καταγραφούν απώλειες βιώσιμων, κατά τα άλλα, επιχειρήσεων λόγω της πανδημίας και αντίστοιχα να μην χαθούν θέσεις εργασίας. Κάτω από την ομπρέλα του προγράμματος επιχειρηματικής επανεκκίνησης Business Restart αναλήφθηκε σειρά πρωτοβουλιών:

- Παρέιχαμε αναστολή πληρωμών σε 18 χιλ. επιχειρήσεις αλλά και σε 62 χιλ. φυσικά πρόσωπα για υπόλοιπα δανείων συνολικού ύψους €5 δισ.
- Προσφέραμε άμεση ρευστότητα για την κάλυψη της ζήτησης νέων χρηματοδοτήσεων που εκδηλώθηκε στην πανδημία και συμμετείχαμε πλήρως στις σχετικές κρατικές πρωτοβουλίες που είχαν κεντρική στόχευση τη στήριξη της μικρομεσαίας επιχειρηματικότητας. Σε συνεργασία με την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (ΕΑΤ), μέσω του «Ταμείου Εγγυοδοσίας Επιχειρήσεων COVID - 19» χορηγήθηκαν νέα δάνεια για κεφάλαια κίνησης ύψους, περίπου, €800 εκατ. Αντίστοιχα, παρείχαμε τη δυνατότητα χρηματοδότησης για κεφάλαια κίνησης, με 100% επιδότηση επιτοκίου για τα δύο πρώτα χρόνια του δανείου, σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις που έχουν υποστεί πλήγμα εξαιτίας της πανδημικής κρίσης, μέσα από τη Δράση «Επιχειρηματική Χρηματοδότηση – ΤΕΠΙΧ II».
- Ειδικά για τους επαγγελματίες και τους ανθρώπους του τουρισμού, εκπονήσαμε ένα ειδικό πρόγραμμα ύψους €747 εκατ. αποκλειστικά, με πάγωμα των δόσεων κεφαλαίου των δανείων για όλο το 2020 και το 2021, με χορήγηση άμεσης ρευστότητας για τις ανάγκες του 2020, με άμεση έγκριση κεφαλαίων για την επανεκκίνηση του 2021 και με προνομιακή τιμολόγηση στο Σχήμα Πιστοποίησης CoVid Shield της TÜV AUSTRIA ΕΛΛΑΣ ΜΕΠΕ. Παράλληλα, συνεχίσαμε απρόσκοπτα τη χρηματοδότηση εγκεκριμένων και εν εξελίξει επενδύσεων στον κλάδο των ξενοδοχείων.

Οι νέες εκταμιεύσεις επιχειρηματικών δανείων στην Ελλάδα ανήλθαν το 2020 σε €6,4 δισ. Οι συνολικές ενήμερες χορηγήσεις του Ομίλου σημείωσαν οργανική αύξηση κατά €2,1 δισ. Τα συνολικά υπόλοιπα χορηγήσεων διαμορφώθηκαν σε €40,9 δισ., περιλαμβανομένων των ομολόγων υψηλής διαβάθμισης των τιτλοποιήσεων Cairo και Pillar, εκ των οποίων σχεδόν τα δύο τρίτα ήταν δάνεια προς μικρές, μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις.

Οι μεγαλύτερες αλλαγές λόγω του lockdown παρατηρήθηκαν στην καταναλωτική συμπεριφορά των πολιτών. Ο στόχος για απλές διαδικασίες, με την ελάχιστη αναγκαία παρουσία του πελάτη σε κατάσταση, ταυτίστηκε με την ανάγκη για περιορισμό της φυσικής επαφής, με καταλύτη τις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Έλαβαν χώρα περίπου 4 εκατ. επικοινωνίες, υποδεικνύοντας την ανάγκη που υπήρχε για ενημέρωση και την οποία καλύψαμε με απόλυτη επιτυχία, δημιουργώντας και νέα, ειδικά τηλεφωνική γραμμή για

τη βήμα-βήμα καθοδήγηση των πελατών κατά τη διαδικασία εξ αποστάσεως (Digital Onboarding) απόκτησης πρόσβασης στα ψηφιακά κανάλια. Αξιοποιήθηκαν τα κανάλια κοινωνικής δικτύωσης και ο ιστότοπός μας eurobank.gr ως κέντρα πληροφόρησης και εξυπηρέτησης πελατών, απαντώντας σε 70% αύξηση των σχολίων/αιτημάτων. Στο eurobank.gr δημιουργήθηκε ειδική ενότητα για τις έκτακτες περιστάσεις, με περισσότερες από 700 ενημερώσεις για την εξυπηρέτηση των πελατών, σχετικά με θέματα συναλλαγών, εναλλακτικών δικτύων, security, tips και συχνών ερωτήσεων.

Ταυτόχρονα, επεκτείναμε την καινοτόμο υπηρεσία v-Banking για μικρές επιχειρήσεις και στους πελάτες του Personal Banking, με παράλληλη διεύρυνση των προσφερόμενων συναλλαγών στα ψηφιακά κανάλια και εξυπηρετήσαμε άνω των 2,8 εκατ. κλήσεων στο τηλεφωνικό κέντρο EuroPhone ενώ πραγματοποιήθηκαν άνω των 40 χιλ. βιντεοκλήσεις.

Ψηφιοποίηση, πληροφορικά συστήματα και Ψηφιακή Εμπειρία Πελάτη

Το βασικό όχημά μας για να ανταποκριθούμε στις απαιτήσεις του 2020 ήταν η χρήση της τεχνολογίας από το καταρτισμένο, και ικανό να προσαρμόζεται γρήγορα στις αλλαγές του περιβάλλοντος, προσωπικό μας. Η επιτυχής αντιμετώπιση των εξαιρετικών συνθηκών θα ήταν αδύνατη χωρίς τις επενδύσεις που είχαν προηγηθεί σε τεχνολογικές υποδομές, τις οποίες η Τράπεζα αξιοποίησε στο έπακρο, προσφέροντας μια ριζικά νέα ψηφιακή εμπειρία στους πελάτες μας, την ώρα ακριβώς που την είχαν άμεση ανάγκη. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός του Οργανισμού, ακριβώς επειδή ήταν δρομολογημένος σε ορθές προδιαγραφές, διέθεσε στους πελάτες νέες πρωτοποριακές υπηρεσίες από το e-Banking και το Eurobank Mobile App, όπως το Eurobank Wallet για ανέπαφες πληρωμές στα λειτουργικά συστήματα Android και iOS, η υπηρεσία Cards Control για τη διαχείριση των καρτών, η online αίτηση και ηλεκτρονική επεξεργασία για επιχειρηματικό δάνειο μικρών επιχειρήσεων, το digital Προσωπικό Δάνειο, μέσω e-Banking και m-Banking και το ασφαλιστικό προϊόν της Eurolife FFH Ασφαλιστικής, Safe Pocket. Η διαθεσιμότητα των ψηφιακών καναλιών, εν μέσω και της πανδημίας, άγγιξε το 100%. Ολοκληρώθηκε η υλοποίηση του νέου e-Banking για Επιχειρήσεις, καθώς και η ομαλή μετάπτωση όλων των επιχειρήσεων σε αυτό. Οι πελάτες που χρησιμοποίησαν τις υπηρεσίες e-Banking και Eurobank Mobile App αυξήθηκαν κατά 30% σε σχέση με το 2019, εκτελώντας συνολικά το 90% του πλήθους και το 54% της αξίας όλων των συναλλαγών, εξαιρουμένων των αναλήψεων/καταθέσεων, από όλα τα κανάλια της Eurobank. Το μερίδιο συναλλαγών (συμπεριλαμβανομένων των μετρητών) από ψηφιακά και ηλεκτρονικά κανάλια (δηλαδή ATM, APS) έφτασε το 94%. Ο αριθμός των συναλλαγών που πραγματοποιήθηκε μέσω των ψηφιακών καναλιών (διαδίκτυο, εφαρμογές κινητής τηλεφωνίας) ήταν 50,041 εκατ. και η αντίστοιχη αξία €75 δισ., ενώ ο αριθμός των ενεργών χρηστών του έτους ανέρχεται στα 1,386 εκατ. Οι νέοι ενεργοί χρήστες ανήλθαν σε 235 χιλ. Το Eurobank Mobile App αναδείχθηκε 1^ο σε κατάταξη σε App store και iOS.

Με μοχλό την τεχνολογία, απλουστεύουμε και αυτοματοποιούμε διαδικασίες που καθορίζουν την εμπειρία του πελάτη, μειώνοντας ταυτόχρονα, μέσω του ανασχεδιασμού και της ψηφιοποίησής τους, την σπατάλη πόρων και το λειτουργικό κόστος. Ο τομέας πληροφορικής σε συνεργασία με τις επιχειρησιακές ομάδες της Τράπεζας, έχει σχεδιάσει ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα Επιτάχυνσης του Προγράμματος Ψηφιακού Μετασχηματισμού της Τράπεζας (Digital Transformation Acceleration Programme) το οποίο ενισχύει σημαντικά τη δυναμικότητα υλοποίησης ψηφιακών έργων, στοχεύοντας στην εμπροσθοβαρή εκτέλεση των δράσεων και την επίτευξη σημαντικού μέρους των στόχων της Ψηφιακής Στρατηγικής.

Το νέο εργασιακό περιβάλλον

Οι δίχως προηγούμενο προκλήσεις του 2020 άλλαξαν καθοριστικά την εργασιακή καθημερινότητα. Σε θέματα ανθρώπινου δυναμικού ο Όμιλος ανταποκρίθηκε στη «νέα κανονικότητα» με ευθύνη, ευελιξία και συλλογικότητα. Η επιτυχής εφαρμογή της εξ αποστάσεως εργασίας σε μεγάλη κλίμακα και σε ελάχιστο χρόνο, αφενός επιβεβαίωσε

τις τεχνολογικές δυνατότητες και την επάρκεια των πληροφορικών υποδομών της Eurobank, αφετέρου οδήγησε και στην ανάπτυξη καινοτόμων λύσεων, στην εφαρμογή νέων προτύπων συνεργασίας στο εσωτερικό του Οργανισμού, στην υλοποίηση συστημάτων και διαδικασιών που αποτελούν πλέον ένα σημαντικό περιουσιακό στοιχείο και βάση ώστε να συμβαδίσουμε με τις διεθνείς εξελίξεις στον εργασιακό τομέα. Η εφαρμογή της τηλεργασίας επιτεύχθηκε χωρίς ουσιαστικό αντίκτυπο στην παραγωγικότητα και την αποτελεσματικότητα των εργαζομένων μας, έγινε θετικά δεκτή σε καθολικό βαθμό, έδωσε την ευκαιρία, έστω και υπό συνθήκες εξωτερικής πίεσης, για εξοικείωση με μια νέα πραγματικότητα για τον χρηματοπιστωτικό κλάδο, και όχι μόνον, και με αυτήν την αφετηρία θα έχουμε την ευχέρεια να τη διατηρήσουμε ως δυνατότητα, όπου οι ανάγκες της Τράπεζας στοιχίζονται με την πρόθεση των εργαζομένων για την αξιοποίησή της.

Στρατηγικές κινήσεις και οικονομικά αποτελέσματα Ομίλου

Οι στρατηγικοί επιχειρησιακοί στόχοι που είχαν τεθεί στην αρχή της χρονιάς επιτεύχθηκαν με απόλυτη συνέπεια με βάση το δίπτυχο εξυγίανση του ισολογισμού και ενίσχυση της οργανικής κερδοφορίας. Η ολοκλήρωση της τιτλοποίησης μη εξυπηρετούμενων δανείων Cairo, σε συνδυασμό με άλλες ενέργειες, οδήγησε στη μείωση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (NPEs) κατά €7,3 δισ. το 2020 έναντι του 2019 και διαμορφώθηκαν σε €5,7 δισ. Ο αντίστοιχος δείκτης υποχώρησε, από 29,2% το 2019, στο 14,0%, το χαμηλότερο με σημαντική διαφορά μεταξύ των εγχώριων συστημικών τραπεζών. Η κάλυψη των NPEs από τις σωρευτικές προβλέψεις ενισχύθηκε κατά 660 μονάδες βάσης και ανήλθε σε 61,9%, επίσης το υψηλότερο για ελληνική συστημική τράπεζα. Στο ποσό αυτό περιλαμβάνονται €400 εκατ. πρόσθετο απόθεμα προβλέψεων έναντι πιθανής επίπτωσης της πανδημίας. Σημαντική βελτίωση κατά 30 ποσοστιαίες μονάδες σε ετήσια βάση κατέγραψε και ο δείκτης των NPEs ως ποσοστό των προβλέψεων και των κεφαλαίων κοινών μετοχών CET1 (Texas ratio) σε 63%, από 92% το 2019.

Έχοντας υλοποιήσει πλήρως σε αντίξοο περιβάλλον τον προηγούμενο σχεδιασμό μας, προχωρούμε στην πλήρη εξυγίανση του ισολογισμού με μια νέα τιτλοποίηση NPEs με την κωδική ονομασία «Mexico», συνολικού ύψους περίπου €3,3 δισ. εντός του 2021. Λαμβανομένων υπόψη και των επιπτώσεων της πανδημίας, ο δείκτης των NPEs αναμένεται να διαμορφωθεί σε περίπου 8,0% στο τέλος του 2021 και σε περίπου 6,0% το 2022, συγκλίνοντας έτσι σε άμεση συνάφεια προς τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Τα οργανικά κέρδη προ προβλέψεων έφτασαν τα €865 εκατ., υπερβαίνοντας τις αρχικές εκτιμήσεις, παρά τη ριζικά δυσμενή αλλαγή του οικονομικού περιβάλλοντος. Τα συνολικά κέρδη προ προβλέψεων ενισχύθηκαν κατά 39,2%, σε €1.312 εκατ. Ιδιαίτερα ενισχυμένα ήταν τα καθαρά έσοδα από αμοιβές και προμήθειες κατά 8,6%. Τα συνολικά έσοδα ενισχύθηκαν κατά 18,3% και διαμορφώθηκαν σε €2.181 εκατ. ως συνέπεια των υψηλών χρηματοοικονομικών κερδών κυρίως από τα ομόλογα του ελληνικού δημοσίου.

Η περιστολή της κοστολογικής βάσης αποτελεί διαρκές μέλημα της Διοίκησης. Οι λειτουργικές δαπάνες υποχώρησαν κατά 6,0% στην Ελλάδα και 3,6% σε επίπεδο Ομίλου και διαμορφώθηκαν σε €869 εκατ. Ο δείκτης κόστους/εσόδων βελτιώθηκε σε 39,8% το 2020, από 48,9% το 2019. Το Δίκτυο Καταστημάτων στην Ελλάδα μειώθηκε από 350 το 2019 σε 301 το 2020 και ο αριθμός του προσωπικού κατά περίπου 1.800 υπαλλήλους μετά την απόσχιση (carve out) της Eurobank FPS, της μετονομασίας της σε doValue Greece και το επιτυχημένο πρόγραμμα εθελουσίας αποχώρησης.

Από την άλλη πλευρά, οι προβλέψεις επισφαλών απαιτήσεων επιβαρύνθηκαν με πάνω από €200 εκατ. λόγω της πανδημίας, σε σχέση με τον αρχικό προϋπολογισμό, και ανήλθαν σε €572 εκατ. (152 μονάδες βάσης επί των μέσων χορηγήσεων, έναντι στόχου 90 μονάδων βάσης πριν από την πανδημία).

Το συνολικό αποτέλεσμα της Eurobank Holdings ήταν αρνητικό σε €1.213 εκατ. και περιλαμβάνει τη ζημιά από τις συναλλαγές Cairo & FPS ποσού €1.334 εκατ., την απομείωση της υπεραξίας της Grivalia ύψους €160 εκατ., τη διαγραφή αναβαλλόμενης φορολογικής απαίτησης (DTA) ποσού €160 εκατ και το κόστος από το πρόγραμμα εθελουσίας εξόδου προσωπικού €97 εκατ. Οι δραστηριότητες στο εξωτερικό παρέμειναν κερδοφόρες με τα καθαρά κέρδη να διαμορφώνονται σε €128 εκατ. το 2020, έναντι €168 εκατ. το 2019. Τα οργανικά κέρδη προ προβλέψεων υποχώρησαν κατά 10,9% σε €241 εκατ., ενώ ο δείκτης των NPEs βελτιώθηκε σε 6,7%, από 8,0% το 2019.

Οι δείκτες CET1 και συνολικής κεφαλαιακής επάρκειας (CAD) διαμορφώθηκαν σε 13,9% και 16,3% στο τέλος του 2020, ενώ ο δείκτης CET1 με την πλήρη εφαρμογή της Βασιλείας III (fully loaded CET1) ανήλθε στο 12,0%. Σε συνθήκες πανδημίας και οξείας ύφεσης, επιβεβαιώθηκε η αξία του διαφοροποιημένου επιχειρηματικού μοντέλου της Eurobank, το οποίο περιλαμβάνει, πέραν των τραπεζικών δραστηριοτήτων στην Ελλάδα, δύο συστημικές τράπεζες στο εξωτερικό (Βουλγαρία και Κύπρος) καθώς και το επενδυτικό χαρτοφυλάκιο ακινήτων στην Ελλάδα.

Η Eurobank πρωτοπόρος τράπεζα στη χρηματοδότηση μεγάλων έργων, επιχειρήσεων και νοικοκυριών

Ο επιχειρηματικός μας σχεδιασμός είναι στραμμένος στο μέλλον, με βασικό πυλώνα αναφοράς τη βιώσιμη, διατηρήσιμη και περιβαλλοντικά προσανατολισμένη ανάπτυξη. Η μεγάλη πρόκληση για την Ελλάδα, τη βασική μας αγορά, τα επόμενα χρόνια θα είναι η επίτευξη υψηλών ρυθμών ανάπτυξης επί σειρά ετών. Την κατεύθυνση αυτή είχαμε ήδη δρομολογήσει και αποτυπώθηκε στις επιλογές μας το 2020, αλλά η αναπτυξιακή διαδικασία αναμένεται να επιταχυνθεί σημαντικά και με την ώθηση από τα νέα ευρωπαϊκά κονδύλια που αποφασίστηκε να χορηγηθούν για την επανεκκίνηση των οικονομιών μετά την πανδημική ύφεση.

Στο πλαίσιο αυτό, η Eurobank πρωταγωνιστεί στη χρηματοδότηση των μεγάλων έργων που απαιτούνται για να εκπληρωθεί ο στόχος της οικονομικής μεγέθυνσης, ενώ ενισχύουμε ταυτόχρονα και την εφαρμογή των κριτηρίων περιβαλλοντικής και κοινωνικής βιωσιμότητας στην πολιτική χορηγήσεων. Στο εμβληματικό έργο του Ελληνικού και τη χρηματοδότηση της 1^η φάσης του, η Τράπεζα έχει κεντρικό ρόλο, δεσμεύοντας κεφάλαια που αγγίζουν συνολικά το €1 δισ. Το έργο αναμένεται να δημιουργήσει 75 χιλ. νέες θέσεις εργασίας και να προσθέσει 2,4 ποσοστιαίες μονάδες στο ΑΕΠ της χώρας. Το έργο του Ελληνικού θα έχει, εκτός του οικονομικού, και θετικό περιβαλλοντικό πρόσημο. Σε συνολική έκταση 6.200.000 τ.μ., η οποία αναμένεται να αναδειχτεί σε πόλο έλξης για περισσότερους από 1 εκατ. ξένους επισκέπτες, περιλαμβάνονται μητροπολιτικό πάρκο συνολικής έκτασης 2.000.000 τ.μ., κοινόχρηστοι χώροι πρασίνου και ανοικτοί χώροι 600.000 τ.μ. και νέα παραλία με ελεύθερη πρόσβαση, μήκους 1 χλμ.

Η έμφαση που αποδίδει η Τράπεζα στα μεγάλα έργα υποδομής με θετική επίπτωση στο περιβάλλον εκφράστηκε κατεξοχήν στην χρηματοδότηση, την οποία υπογράψαμε στη διάρκεια του 2020, της ηλεκτρικής διασύνδεσης της Κρήτης με την ηπειρωτική Ελλάδα. Η συμφωνία που υπογράψαμε με την «Αριάδνη Interconnection», 100% θυγατρική εταιρεία του ΑΔΜΗΕ, αφορά δανειακή σύμβασης ύψους €200 εκατ. για τη χρηματοδότηση του έργου που έχει συνολικό προϋπολογισμό €1 δισ. Η ηλεκτρική διασύνδεση Κρήτης - Αττικής είναι ένα εμβληματικό έργο, το μεγαλύτερο ενεργειακό έργο που βρίσκεται σε πορεία υλοποίησης στη χώρα και θα συμβάλλει αισθητά στην προσπάθεια οικονομικής ανάκαμψης, ειδικά για την οικονομία της Κρήτης που είναι μια από τις σημαντικότερες οικονομικές περιφέρειες της χώρας.

Η κεντρική θέση του περιβάλλοντος στην πολιτική χορηγήσεων αποδεικνύεται και από την αυξημένη συμμετοχή των πιστοδοτήσεων προς ανανεώσιμες πηγές ενέργειας στο χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας. Στο πλαίσιο αυτό, το 2020 προχωρήσαμε στη χρηματοδότηση ενός χαρτοφυλακίου τριών φωτοβολταϊκών πάρκων συνολικής ισχύος 230MW στην περιοχή της Κοζάνης. Η συγκεκριμένη συναλλαγή αποτελεί κομβικό σημείο για την ΔΕΗ ΑΝΑΝΕΩΣΙΜΕΣ ΑΕ καθώς είναι η πρώτη χρηματοδότηση μορφής Project Finance που υλοποιεί, για επένδυση που εντάσσεται στο πρόγραμμα απολιγνιτοποίησης της ΔΕΗ. Το συγκεκριμένο έργο έχει συνολικό προϋπολογισμό €120 εκατ., ενώ η μακροχρόνια χρηματοδότηση αναμένεται να κυμανθεί συνολικά σε περίπου €100 εκατ.

Η Τράπεζα συνεχίζει σταθερά την προώθηση του εξαγωγικού τομέα και την υποστήριξη των καινοτόμων και εξωστρεφών ελληνικών επιχειρήσεων ώστε να κατακτήσουν τη θέση τους στις διεθνείς αγορές. Αν και οι συνθήκες ήταν σχεδόν απαγορευτικές σε όλον τον κόσμο για την ανάπτυξη εμπορικών δικτύων, η Eurobank μαζί με 5 άλλες διεθνείς τράπεζες-μέλη του Trade Club Alliance, συνδιοργάνωσε την πρώτη διαδραστική ψηφιακή εκδήλωση, 1^ο TCA Virtual Connect. Η σταθερή σύμπλευσή μας με τις εξαγωγικές επιχειρήσεις και τους φορείς τους αναμένεται να αποδώσει πολύ περισσότερο στο πρόσφορο έδαφος που θα δημιουργήσει η ανάκαμψη των οικονομιών και του διεθνούς εμπορίου με το τέλος της πανδημίας.

Καθώς η ελληνική οικονομία επιστρέφει σταδιακά στην ομαλότητα, οι επιχειρήσεις, με πρώτες τις πιο ισχυρές, ανακτούν τη δυνατότητα άντλησης κεφαλαίων από τις αγορές. Η Eurobank έχει πρωταγωνιστικό ρόλο σε όλες τις μεγάλες εκδόσεις ομολόγων στην ελληνική αγορά, διαχρονικά αλλά και το 2020, σημειώνοντας εξαιρετικές επιδόσεις. Η Τράπεζα λειτούργησε ως Συντονιστής Κύριος Ανάδοχος για τη δημόσια προσφορά ομολογίων ύψους €500 εκατ. της ΓΕΚ ΤΕΡΝΑ, όπως επίσης για τη δημόσια προσφορά ομολογίων ύψους €320 εκατ. της LAMDA DEVELOPMENT, στην οποία λειτούργησε και ως Σύμβουλος Έκδοσης, και αντίστοιχα στη δημόσια προσφορά ομολογίων ύψους €200 εκατ. του ΟΠΑΠ. Η διαχρονική στήριξη της ελληνικής ναυτιλίας αποτελεί στρατηγική επιλογή της Τράπεζας, συμβάλλοντας παράλληλα, στην ενίσχυση της καταθετικής βάσης του Ομίλου. Για το 2020, το σύνολο των ναυτιλιακών δανείων σε επίπεδο Ομίλου ανήλθε περίπου σε USD 2,4 δισ., αυξημένο περίπου 20% σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά.

Για τις ανάγκες των μικρότερων επιχειρήσεων, δημιουργήθηκε το Business Banking e-Commerce solutions. Η Eurobank προσφέρει μια πλήρη γκάμα δυνατοτήτων για το ταξίδι των ελληνικών επιχειρήσεων στο ηλεκτρονικό εμπόριο: υπηρεσίες πληρωμών, είτε διαθέτει e-shop η επιχείρηση, μέσω του e-pos, είτε όχι, μέσω της λύσης Payment Link, υπηρεσίες δημιουργίας e-shop για τους νεοεισερχόμενους μέσω συνεργασίας μας και με τρίτες επιχειρήσεις, συμβουλευτικές υπηρεσίες στρατηγικής, καθώς και υπηρεσίες logistics και courier.

Η στήριξη που προσφέρει η Eurobank στην ελληνική επιχειρηματικότητα είναι ολόπλευρη και δεν περιορίζεται αποκλειστικά στο χρηματοδοτικό σκέλος. Η Τράπεζα έχει αναλάβει μια σειρά πρωτοβουλιών οι οποίες συνεχίστηκαν και το 2020, προσαρμοσμένες κατ' ανάγκη, στις διαφορετικές συνθήκες και τους περιορισμούς που είχαν επιβληθεί. 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. Οι 4 διαγωνισμοί έχουν αναδείξει έως σήμερα 26 πρωτοπόρες 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, 4 διεθνούς κύρους ομιλητές έχουν συμμετάσχει και περίπου 80 εταιρίες δηλώνουν συμμετοχή κάθε χρόνο. Η 19μελής Επιτροπή Βράβευσης (Award Committee),

που απαρτίζεται από εξέχουσες προσωπικότητες του επιχειρηματικού και του ακαδημαϊκού κόσμου της χώρας, συνέχισε να εργάζεται ενόψει της επόμενης διοργάνωσης, το 2021.

Στις συνθήκες της κοινωνικής αποστασιοποίησης και των περιορισμών στο φυσικό εμπόριο, ιδιαίτερα χρήσιμο και επίκαιρο αποδείχθηκε το Digital Academy for Business. Το ψηφιακό κανάλι γνώσεων, τεχνογνωσίας και εμπειριών για επαγγελματίες και επιχειρηματίες, δημιουργήθηκε το 2019 με στόχο την ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού και της ανταγωνιστικότητας των ελληνικών επιχειρήσεων, παρέχοντας δωρεάν πρόσβαση σε webinars, εξειδικευμένη αρθρογραφία, μελέτες/έρευνες, πρακτικές, εργαλεία και ψηφιακά work-shops, προσαρμοσμένα στις ανάγκες των επιχειρήσεων και τις εκάστοτε συνθήκες της αγοράς. Αποτελεί την πρώτη και μοναδική έως σήμερα πρωτοβουλία ελληνικής τράπεζας που προωθεί τον τόσο αναγκαίο για τις ίδιες και την οικονομία ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων. Το Digital Academy συμμετέχει ενεργά στην πρωτοβουλία του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης για την «Ελληνική Εθνική Συμμαχία για τις ψηφιακές δεξιότητες και την απασχόληση» προσφέροντας webinars σχετικά με το «Digital Marketing». Στο επόμενο βήμα του, προετοιμάζονται ενότητες όπως το «Cyber Security», η «Εμπειρία, Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση του Πελάτη», καθώς και θεματικές για «Cloud Services» και «Τεχνητή Νοημοσύνη (AI)».

Στη χρηματοδότηση των Ιδιωτών Πελατών, η Τράπεζα διατήρησε την πρωταγωνιστική της θέση, εκταμιεύοντας πάνω από το 30% των δανείων της αγοράς. Παρά τις δυσμενείς συνθήκες λόγω της πανδημίας Covid-19, η Τράπεζα διατήρησε τη δυναμική που είχε δημιουργηθεί ήδη από το δεύτερο μισό του 2019, όταν η Eurobank ανέλαβε την πρωτοβουλία να επαναφέρει στο επίκεντρο, μετά από περίπου μία δεκαετία, τη στεγαστική πίστη. Στα στεγαστικά δάνεια, το 2020 επετεύχθη αύξηση των νέων εκταμιεύσεων κατά 42%, σε σχέση με το προηγούμενο έτος και συνολικά, στο κλείσιμο του έτους, το χαρτοφυλάκιο της Στεγαστικής Πίστης της Τράπεζας στην Ελλάδα διαμορφώθηκε σε €10 δισ. Το 2020 υπήρξε έτος εξαιρετικών επιδόσεων και αποτελεσμάτων και όσον αφορά τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα στα οποία η παραγωγή έφτασε τα €368 εκατ. πάντοτε με στρατηγικό εταίρο και συνεργάτη την Eurolife FFH. Ανασχεδιάζοντας τον τρόπο απόδοσης τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων μειώσαμε τον χρόνο ολοκλήρωσης κατά 70%. Το 2020 ολοκληρώθηκε η ένταξη όλων των βασικών προϊόντων στη νέα λογική, ενώ ξεκίνησε η διάθεσή τους μέσα από το e-Banking (προϊόν Safe Pocket).

ESG - η νέα οικονομική φιλοσοφία

Η πανδημική κρίση απέδειξε πέρα από κάθε αμφιβολία ότι η ανθρώπινη δραστηριότητα είναι αυτή που επιβαρύνει το περιβάλλον και πυροδοτεί την κλιματική αλλαγή. Η γνώση αυτή θα επιταχύνει την ήδη ισχυρή τάση ενσωμάτωσης μη οικονομικών κριτηρίων στις θεμελιώδεις οικονομικές επιλογές, τόσο σε συλλογικό επίπεδο, στη διαμόρφωση πολιτικής, όσο και σε ατομικό. Η εφαρμογή των λεγόμενων κριτηρίων ESG (Environmental, Social, Governance) αποτελεί πλέον τη βάση της στρατηγικής των μεγαλύτερων και των πρωτοπόρων επιχειρήσεων του κόσμου. Η Eurobank πρωτοστατεί στην εφαρμογή και στην Ελλάδα των διεθνών καλών πρακτικών που σχετίζονται με το ESG.

Αναφερθήκαμε ήδη στην προτεραιότητα που αποδίδουμε στα κριτήρια ESG στο πλαίσιο της πολιτικής χορηγήσεων και στο πώς αυτή αποτυπώθηκε το 2020 στην δέσμευση κεφαλαίων για μεγάλα έργα υποδομής. Αλλά η περιβαλλοντική προτεραιότητα εκφράζεται στο σύνολο των δραστηριοτήτων της Τράπεζας. Η Eurobank, πρώτη στην ελληνική αγορά, δημιούργησε τη νέα γενιά βιοδιασπώμενων καρτών. Ο νέος, κάθετος σχεδιασμός αντικατοπτρίζει τις βασικές αξίες: βιωσιμότητα, ανάπτυξη και καινοτομία.

Μέσα στο έτος, καταργήθηκαν τα statements καταθετικών λογαριασμών, αποφεύγοντας τη σπατάλη χαρτιού και ενέργειας. Χάρη στην υπηρεσία e-Statements, επιπλέον 319 χιλ. πελάτες διέκοψαν περισσότερα από 938 χιλ. φυσικά αντίγραφα λογαριασμών, ενώ παράλληλα έγινε διαθέσιμη η πληροφορία της κίνησης των λογαριασμών με ψηφιακό

τρόπο. Όπως και σε όλον τον κόσμο, έτσι και στη δική μας πρακτική, η ψηφιοποίηση αποτελεί βασικό καταλύτη και επιταχυντή κινήσεων που έχουν θετική επίδραση στο περιβάλλον. Στο πλαίσιο αυτό, οι στόχοι μας είναι ιδιαίτερα φιλόδοξοι. Έχοντας εξοπλίσει όλες τις θέσεις εργασίας των καταστημάτων με προσωπικούς scanners με ταμπλέτα για ηλεκτρονική υπογραφή, όλες οι συναλλαγές στο ταμείο, όλα τα απλά προϊόντα και οι αιτήσεις ασφαλιστικών και επενδυτικών προϊόντων μπορούν πλέον να υπογραφούν ηλεκτρονικά. Το 2020 πετύχαμε ήδη τη μείωση κατά 30% της χρήσης χαρτιού στα καταστήματα, κάτι που έφερε πιο κοντά τον στόχο να καταστεί το Δίκτυο Καταστημάτων της Τράπεζας το πρώτο Paperless τραπεζικό δίκτυο. Η κατανάλωση χαρτιού, συνολικά, μειώθηκε κατά 12,5 εκατ. σελίδες.

Στο κοινωνικό σκέλος της φιλοσοφίας ESG, η επένδυση στο ανθρώπινο δυναμικό έχει κεντρικό ρόλο. Το προσωπικό μας είναι ό,τι πιο πολύτιμο διαθέτει η Eurobank. Η παραπάνω διαπίστωση, που ισχύει διαχρονικά για τον Όμιλό μας, αναδείχθηκε και στο έτος της πανδημίας και της γενίκευσης της εξ αποστάσεως εργασίας. Η ανταπόκριση του συνόλου του προσωπικού στις ανάγκες της κρίσης δεν μπορεί παρά να αποδοθεί στη διαρκή επένδυση της Τράπεζας στην συνεχή εκπαίδευση και αναβάθμιση των ικανοτήτων των εργαζομένων. Η επένδυση αυτή συνεχίστηκε δυναμικά με όχημα την cloud πλατφόρμα ανθρώπινου δυναμικού «SAP SuccessFactors», με τη βασική τεχνολογική υποδομή να εμπλουτίζεται με νέες λειτουργικότητες για τη Μάθηση, την Προσέλκυση «Ταλέντων» και την Αξιολόγηση της Απόδοσης. Οι διαδικασίες Διαχείρισης της Απόδοσης εκσυγχρονίστηκαν, ώστε να υποστηρίζουν τον σύγχρονο τρόπο δουλειάς και τις συνθήκες της τηλεργασίας. Η Αξιολόγηση γίνεται πιο απλή, γρήγορη και στοχευμένη, αναδεικνύοντας την προστιθέμενη αξία που φέρει κάθε εργαζόμενος στον Οργανισμό. Η νέα ψηφιακή έκδοση του «Αξιοποιώ», ενσωματωμένη πλήρως στην πλατφόρμα «SAP SuccessFactors», είναι εύχρηστη και διαθέσιμη 24/7 από κάθε «έξυπνη συσκευή». Βασίζεται στους 2 πυλώνες αξιολόγησης, τις Προτεραιότητες και τις Συμπεριφορές, και επιπλέον αναδεικνύει τη συνεχή παρακολούθηση και υποστήριξη της απόδοσης, ώστε να εναρμονίζεται με τις εταιρικές κατευθύνσεις, ενώ επιτρέπει τη διαρκή ανατροφοδότηση μεταξύ όλων των μονάδων. Στόχος μας είναι η συνεχής ανάπτυξη των ανθρώπων μας και η βελτίωση της αποδοτικότητάς τους.

Η συνεχής μάθηση στην Eurobank γίνεται πραγματικότητα μέσα από ένα οργανωμένο μοντέλο καινοτόμων μαθησιακών δράσεων και μεθοδολογιών που υποστηρίζει τους εργαζόμενους στον επαναπροσδιορισμό και την αναβάθμιση των γνώσεων και των δεξιοτήτων (reskilling και upskilling). Η Eurobank είναι η πρώτη ελληνική τράπεζα που προχώρησε σε συνεργασία με την ηλεκτρονική πλατφόρμα μάθησης LinkedIn Learning, όπου όλοι οι εργαζόμενοι του Ομίλου έχουν πρόσβαση σε περισσότερα από 8 χιλ. online μαθήματα. Συνεχίστηκε επίσης η συνεργασία με διεθνώς αναγνωρισμένες πλατφόρμες ηλεκτρονικής μάθησης - Coursera, Interskill, Pluralsight - με πρόσβαση σε περισσότερα από 5 χιλ. μαθήματα για τις τεχνολογίες αιχμής. Επίσης, ολοκληρώθηκε η ψηφιακή εκπαίδευση για τις εξετάσεις πιστοποίησης στην παροχή επενδυτικών υπηρεσιών, αναπτύχθηκε το νέο AML Digital Learning Course σε συνεργασία με το International Compliance Association, υλοποιήθηκε το πρόγραμμα «Βασικές αρχές e-Commerce» για επιχειρήσεις στο πλαίσιο της υπηρεσίας Digital Academy for Business κ.ά. Η επένδυση στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού θα συνεχιστεί με ακόμη μεγαλύτερη ένταση, καθώς η υψηλή κατάρτιση των στελεχών μας αποτελεί ένα από τα βασικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα της Eurobank.

Η Eurobank είναι επίσης υπερήφανη για το εξαιρετικό πλέγμα παροχών προς το προσωπικό της. Το ιατροφαρμακευτικό πρόγραμμα είναι το πληρέστερο της αγοράς, περιλαμβάνοντας επιπλέον οδοντιατρικές, ορθοδοντικές και οφθαλμολογικές καλύψεις για τους εργαζόμενους και τα μέλη των οικογενειών τους. Με την πρόσφατη Επιχειρησιακή Σύμβαση, το συγκεκριμένο πρόγραμμα επεκτείνεται ώστε να καλύψει ιατροφαρμακευτική

κάλυψη στα παιδιά του/της συζύγου των εργαζομένων μας από προηγούμενη σχέση γάμου, καθώς και στον/η σύζυγο εργαζόμενου ομόφυλου ζεύγους με σύμφωνο συμβίωσης, αναγνωρίζοντας όλες τις σύγχρονες μορφές οικογένειας.

Η κοινωνική παράμετρος της φιλοσοφίας ESG, ως θεμέλιου ενός σύγχρονου χρηματοπιστωτικού οργανισμού απέκτησε ξεχωριστή σημασία μέσα στο περιβάλλον μιας πανδημικής κρίσης με ισχυρό κοινωνικό αντίκτυπο. Η έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης αποτυπώθηκε στις πρωτοβουλίες που κλήθηκαν να αναλάβουν άμεσα οι επιχειρήσεις για την προστασία εργαζομένων και πελατών, αλλά και για να συμβάλουν με κάθε δυνατό τρόπο στην προσπάθεια για περιορισμό των συνεπειών της πανδημίας σε υγειονομικό, οικονομικό όσο και κοινωνικό επίπεδο. Στο πλαίσιο αυτό, η Eurobank πραγματοποίησε μια σειρά σημαντικών δωρεών προς το Δημόσιο, Φορείς και Οργανισμούς, μεταξύ των οποίων η δωρεά εξοπλισμού ΜΕΘ προς το Υπουργείο Υγείας, οχημάτων και εξοπλισμού προς το Πυροσβεστικό Σώμα, tablets για απομακρυσμένη εκπαίδευση προς το Υπουργείο Παιδείας, δωρεές για τους πυρόπληκτους Ραφήνας και Μαραθώνα, κ.α. Σταθερή στην υπόσχεσή της για την επιβράβευση της Αριστείας, συνέχισε για 18^η χρονιά να υλοποιεί, παρά τις δύσκολες συνθήκες το Πρόγραμμα «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία», μέσω του οποίου η Τράπεζα έχει βραβεύσει 19.453 αριστούχους μαθητές από όλη την Ελλάδα. Η μεγάλη επένδυση της Eurobank στον τομέα της Παιδείας συμπληρώνεται με ένα πλήθος υποτροφιών που η Τράπεζα προσφέρει σε μαθητές και φοιτητές για την πραγματοποίηση σχολικών και πανεπιστημιακών σπουδών και την παρακολούθηση μεταπτυχιακών προγραμμάτων σε δημόσια και ιδιωτικά σχολεία και Εκπαιδευτικά Ιδρύματα της χώρας. Επίσης, η Eurobank στηρίζει σιωπηλά αλλά σταθερά το παιδί, μέσα από δεκάδες χορηγίες ετησίως σε μη κυβερνητικές οργανώσεις οι οποίες διαχειρίζονται δύσκολες παιδικές συνθήκες, όπως εγκαταλελειμμένα βρέφη και ορφανά, παιδιά με νοητική και σωματική αναπηρία και άλλα σοβαρά προβλήματα υγείας, ξεκινώντας από τις παιδικές νεοπλασίες.

Τέλος, στον τομέα της εταιρικής διακυβέρνησης η Eurobank παραμένει πρωτοπόρος, έχοντας εφαρμόσει τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές σε όλους τους τομείς, περιλαμβανομένης της δομής του Διοικητικού Συμβουλίου και της συγκρότησης των επιτροπών του, εκπληρώνοντας και το κριτήριο της επαρκούς εκπροσώπησης και των δύο φύλων (gender diversity). Στο πλαίσιο αυτό, δίνουμε απόλυτη προτεραιότητα στην τήρηση των οδηγιών κανονιστικής συμμόρφωσης σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων του Ομίλου. Η προτεραιότητα αυτή αποτυπώθηκε τη χρονιά που πέρασε όχι μόνον στην καθημερινή πρακτική και ένα πλήθος σχετικών πρωτοβουλιών από τις αρμόδιες διευθύνσεις αλλά και στην αναμόρφωση του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής της Τράπεζας. Ο Κώδικας προσφέρει σε κάθε εργαζόμενο, ανεξαρτήτως του τμήματος, της θέσης ή του ρόλου του, έναν καθημερινό οδηγό για τη λήψη αποφάσεων, λειτουργώντας συμπληρωματικά και επικουρικά σε σχέση με την ισχύουσα νομοθεσία.

Η διεξαγωγή όλων ανεξαιρέτως των εργασιών μας με βάση υψηλά πρότυπα ηθικής, ακεραιότητας, διαφάνειας και υπευθυνότητας αποτελεί στρατηγικής σημασίας δέσμευση για την Τράπεζα. Για την τήρησή της εφαρμόζουμε τον κανόνα μηδενικής ανοχής σε περιστατικά απάτης, διαφθοράς, παραβίασης νομοθεσίας σχετιζόμενης με το ξέπλυμα χρήματος και γενικότερα σε ενέργειες που ζημιώνουν υλικά την Τράπεζα ή τη φήμη της. Αντιστοίχως, μηδενική ανοχή επιδεικνύουμε και έναντι συμπεριφορών αποκλεισμού, αντιμετωπίζοντάς τις ως παραβίαση των θεμελιωδών αρχών και αξιών της Τράπεζας. Όλες οι μορφές διακρίσεων, παρενόχλησης ή εκφοβισμού που αφορούν την εθνικότητα, το φύλο, τη μητρότητα, το χρώμα, τη θρησκεία, την υγεία, τη σεξουαλική προτίμηση και οποιαδήποτε άλλη διάκριση αποτελούν για τη Eurobank συμπεριφορές ασυμβίβαστες με την κουλτούρα και τις αξίες του Οργανισμού. Για τη διασφάλιση του εργασιακού μας περιβάλλοντος από ανάλογα φαινόμενα, έχουν θεσπιστεί κανάλια επικοινωνίας και διαδικασίες μέσω των οποίων μπορεί να αναφερθεί, να εξεταστεί και να αντιμετωπιστεί κάθε περιστατικό, ή ακόμη και υπόνοια περιστατικού διακριτικής μεταχείρισης, παρενόχλησης ή εκφοβισμού.

Η αναβάθμιση της εικόνας της Eurobank

Σε συνθήκες πανδημίας, η επικοινωνιακή παρουσία της Τράπεζας απέκτησε πρόσθετο βάρος ενόψει της ανάγκης να διατηρηθεί και να ενισχυθεί η θετική εικόνα της, προσαρμοζόμενη στις οικονομικές και κοινωνικές πραγματικότητες της περιόδου, αλλά και στις νέες ανάγκες, προτεραιότητες και προσλαμβάνουσες, τόσο των πελατών όσο και του ευρύτερου κοινού. Η Eurobank εστίασε την επικοινωνία της στη διευκόλυνση των καθημερινών τραπεζικών αναγκών των πελατών της, στην ενημέρωσή τους για τους κανόνες υγείας και ασφάλειας στα καταστήματα και στην παρότρυνσή τους για χρήση των ψηφιακών τρόπων συναλλαγών μέσω των αντίστοιχων υπηρεσιών και προϊόντων που παρέχονται από την Τράπεζα (Account Aggregation, e-credit card, e-prepaid, v-Banking για επιχειρήσεις, Cards Control, Payment Link για επιχειρήσεις, Online ασφάλιση αυτοκινήτου, e-commerce solutions, επέκταση της πρωτοποριακής υπηρεσίας v-Banking στους Personal Banking πελάτες, πρόγραμμα επιβράβευσης Έπιστροφής).

Λόγω των υγειονομικών συνθηκών και των αντίστοιχων περιοριστικών μέτρων, οι εκδηλώσεις που πραγματοποιήθηκαν ήταν κυρίως διαδικτυακές. Ωστόσο, στην αρχή του 2020 πραγματοποιήθηκαν για τρίτη χρονιά τα βραβεία Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας Growth Awards, με συμμετοχή 2 χιλ. ατόμων.

Οι διαδικτυακές εκδηλώσεις με διακεκριμένους ομιλητές από την Ελλάδα και το εξωτερικό που πραγματοποιήθηκαν με συμμετοχή πελατών της Τράπεζας προσανατολίστηκαν σε θεματολογία για τις οικονομικές επιπτώσεις της πανδημίας, τις συνεπακόλουθες διακυμάνσεις των χρηματιστηριακών αγορών εν μέσω πανδημίας, για την επενδυτική φιλοσοφία ESG καθώς και για νέες υπηρεσίες της Τράπεζας.

Η αποστολή μας

Συνολικά, το 2020, μέσα σε περιστάσεις εκτάκτων αναγκών, αναδείχθηκαν όλα τα συγκριτικά πλεονεκτήματα του Οργανισμού, επιβεβαιώθηκε η ορθότητα του στρατηγικού του σχεδιασμού και του χρονισμού του και αξιοποιήθηκαν οι αρετές και οι ικανότητες των εργαζομένων μας σε όλα τα επίπεδα.

Έτσι, παρά το αντίξοο οικονομικό και κοινωνικό περιβάλλον, η Τράπεζα πέτυχε:

- Να στηρίξει τους πελάτες της ώστε να αντιμετωπίσουν τις συνθήκες της πανδημίας.
- Να συμβάλει στην απάλυνση των επιπτώσεών της στην οικονομία.
- Να αναλάβει ειδικές πρωτοβουλίες, ενταγμένες στις στρατηγικές προτεραιότητες που έχει θέσει.
- Να αξιοποιήσει άριστα την τεχνολογία και να επιτύχει ένα «ψηφιακό άλμα», τόσο έναντι των πελατών όσο και στην εσωτερική της λειτουργία.

- Να αναπτύξει μια μεγάλη σειρά προϊόντων και υπηρεσιών, κυρίως ψηφιακού χαρακτήρα, συνεχίζοντας αδιάλειπτα και σχεδόν απρόσκοπτα την εξυπηρέτηση της πελατείας σε όλη τη διάρκεια της υγειονομικής κρίσης.
- Να υλοποιήσει πλήρως και έγκαιρα το στρατηγικό της σχεδιασμό και να καταστεί η πρώτη ελληνική τράπεζα που αντιμετώπισε ριζικά το πρόβλημα των μη εξυπηρετούμενων δανείων.
- Να διατηρήσει την οργανική κερδοφορία της.
- Να βελτιώσει τη φήμη της και την εικόνα της τόσο μεταξύ των πελατών όσο και στην ευρύτερη αγορά.

Το 2020 η Eurobank κατέκτησε την πρώτη θέση στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα από την άποψη των οικονομικών μεγεθών και δημιούργησε τις προϋποθέσεις ώστε, με την τελική ώθηση εξυγίανσης του ισολογισμού, να γίνει η πρώτη ελληνική τράπεζα που ανακάμπτει πλήρως μετά την πολυετή οικονομική κρίση και ευθυγραμμίζεται με τα ευρωπαϊκά δεδομένα του κλάδου.

Όλες μας οι προσπάθειες κατατείνουν στην εκπλήρωση της βασικής μας αποστολής. Η Eurobank υπάρχει για να στηρίζει την ευημερία των κοινωνιών στις οποίες λειτουργεί και τις οποίες υπηρετεί. Το 2020 απέδειξε πως είμαστε στο σωστό δρόμο για να μπορούμε και στο μέλλον, από ακόμη ισχυρότερη θέση, να δημιουργούμε αξία για όλους: για τους εργαζομένους μας, για τους μετόχους μας που μας εμπιστεύθηκαν στηρίζοντας την προσπάθειά μας και για τις κοινότητες που μας υποδέχονται ως εταίρους στην ανάπτυξη.



Γεώργιος Π. Ζανιάς
Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου



Φωκίων Χ. Καραβίας
Διευθύνων Σύμβουλος

ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ 2020

ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

	Best Bank	Ελλάδα	Global Finance Magazine
	Outstanding Crisis Leadership Greece	Ελλάδα	Global Finance Magazine
	Best Retail Bank	Ελλάδα	World Finance Magazine
	Most Innovative Savings Bank	Ελλάδα	World Finance Magazine
	Most Admired Companies in Greece #8	Ελλάδα	Fortune & KPMG
	«Προϊόν της Χρονιάς 2020»* για την υπηρεσία «Business Banking» και την υπηρεσία «Business Banking Τουρισμός»	Ελλάδα	Direction Business Network
	«Προϊόν της Χρονιάς 2020»* για την υπηρεσία Personal Banking και την εξυπηρέτηση μέσω v-Banking	Ελλάδα	Direction Business Network

*Ανεξάρτητη καταναλωτική έρευνα, που διεξήχθη από την IRI σε δείγμα 2.600 καταναλωτών στην Ελλάδα.

PRIVATE BANKING

	Best Private Bank	Ελλάδα	Global Finance Magazine
	Best Private Bank	Ελλάδα	World Finance Magazine
	Best Private Bank	Κύπρος	Global Finance Magazine

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

	Most Innovative Digital Bank in the World στην κατηγορία Best Consumer Digital Bank in the World	Ελλάδα	Global Finance Magazine
	Best Consumer Digital Bank in Western Europe	Ελλάδα	Global Finance Magazine
	Best Consumer Online Product Offerings in Western Europe στην κατηγορία Best Consumer Digital Bank in Western Europe	Ελλάδα	Global Finance Magazine
	Χρυσό βραβείο στην κατηγορία Mobile Εφαρμογές για Λιανεμπόριο και Καταναλωτές	Ελλάδα	Mobile Excellence Awards

ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

	Best Treasury and Cash Management Provider	Ελλάδα	Global Finance Magazine
---	--	--------	-------------------------

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ GLOBAL MARKETS

	Best FX Provider in Greece	Ελλάδα	Global Finance Magazine
---	----------------------------	--------	-------------------------

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΘΕΜΑΤΟΦΥΛΑΚΗΣ

	Best Sub Custodian Bank	Ελλάδα	Global Finance Magazine
---	-------------------------	--------	-------------------------

ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ			
	The Most Sustainable Companies in Greece 2020	Ελλάδα	QualityNet Foundation
	Χρυσό βραβείο στην κατηγορία Τουριστική ανάπτυξη -Συνεισφορά στην τοπική ή εθνική οικονομία	Ελλάδα	Tourism Awards 2020
	Χρυσό βραβείο στην κατηγορία Προγράμματα επιβράβευσης	Ελλάδα	Tourism Awards 2020
	Αργυρό βραβείο για τις βιοδιασπώμενες χρεωστικές κάρτες στην κατηγορία Green Banking Service	Ελλάδα	Green Awards 2020

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ			
	Ευθυγράμμιση των Προσπαθειών των Εργαζομένων με τους Εταιρικούς Στόχους	Ελλάδα	KPMG

ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ			
	Κορυφαίος αναλυτής για την ελληνική χρηματιστηριακή αγορά	Ελλάδα	Έρευνα Extel

REAL ESTATE			
	Best Real Estate Bank in Greece	Ελλάδα	Euromoney

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΑΝΑΛΥΣΕΙΣ			
	#3 GDP Forecaster	Ελλάδα	Focus Economics
	1# Overall Forecaster	Κύπρος	Focus Economics

MARKETING & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ			
	Χρυσό βραβείο στην κατηγορία Best Use of Social Media-Digital Awareness Καμπάνια με γνωστούς Influencers - Πρόγραμμα Έπιστροφή Eurobank σε συνεργασία με Mastercard	Ελλάδα	Loyalty Awards 2020
	Αργυρό βραβείο στην κατηγορία Best Marketing Campaign για την Χριστουγεννιάτικη καμπάνια προγράμματος Έπιστροφή	Ελλάδα	Loyalty Awards 2020
	Αργυρό βραβείο στην κατηγορία Best Use of Brand Advocates & Influencers Πρόγραμμα επιβράβευσης Έπιστροφή σε συνεργασία με Mastercard	Ελλάδα	Loyalty Awards 2020



Η Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών ΑΕ (Eurobank Holdings) είναι μια εταιρεία συμμετοχών με έδρα την Αθήνα (Όθωνος 8, 105 57), εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών. Η Eurobank Holdings και οι θυγατρικές της (Όμιλος) έχουν σύνολο ενεργητικού €67,7 δισ. και ανθρώπινο δυναμικό 11.501 εργαζόμενους. Η Eurobank Holdings είναι η μητρική εταιρεία του Ομίλου Eurobank, ο οποίος αποτελείται από την Τράπεζα Eurobank ΑΕ και τις θυγατρικές της.

Με συνολικό δίκτυο 625 σημείων εξυπηρέτησης στην Ελλάδα και το εξωτερικό, η Eurobank 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, δραστηριοποιείται με δίκτυο λιανικής τραπεζικής, εξειδικευμένα κέντρα εξυπηρέτησης επιχειρήσεων, δίκτυο private banking και δυναμική ψηφιακή παρουσία. Στο εξωτερικό έχει παρουσία σε 5 χώρες, στη Βουλγαρία, τη Σερβία, την Κύπρο, το Λουξεμβούργο και το Ηνωμένο Βασίλειο (Λονδίνο).

Η φιλοσοφία της Eurobank εστιάζει στην παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας στους πελάτες της, δίνοντας έμφαση στις εξειδικευμένες και διαφορετικές ανάγκες τους.

Βασικά Μεγέθη	€δισ.
Δάνεια (προ προβλέψεων)	40,9
Καταθέσεις	47,3
Σύνολο ενεργητικού	67,7
Ίδια κεφάλαια	5,2
Δίκτυο Εξυπηρέτησης Πελατών	625
Ελλάδα	324
Εξωτερικό	301
Ημερομηνία στοιχείων: 31 Δεκεμβρίου 2020	
Μετοχική Σύθεση	%
Θεσμικοί & Ιδιώτες μέτοχοι	98,6
Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας	1,4
Ημερομηνία στοιχείων: 20 Απριλίου 2021	

Εταιρικός Μετασχηματισμός

Στις 20 Μαρτίου 2020 ολοκληρώθηκε η διάσπαση της Τράπεζας Eurobank Ergasias AE (Eurobank Ergasias ή Διασπώμενη) με την απόσχιση του τραπεζικού κλάδου και τη μεταφορά του σε ένα νέο πιστωτικό ίδρυμα το οποίο ιδρύθηκε με την επωνυμία «Τράπεζα Eurobank Ανώνυμη Εταιρεία» (Eurobank ή Τράπεζα). Σε συνέχεια των ανωτέρω, η εταιρική επωνυμία της Διασπώμενης έχει τροποποιηθεί σε «Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών Ανώνυμη Εταιρεία» (Εταιρεία, Eurobank Holdings, Holdings ή HoldCo). Η Εταιρεία κατέχει το 100% του μετοχικού κεφαλαίου της Τράπεζας και έχει διατηρήσει δραστηριότητες που σχετίζονται κυρίως με τον στρατηγικό σχεδιασμό της διαχείρισης μη εξυπηρετούμενων δανείων και την παροχή υπηρεσιών σε εταιρείες του ομίλου και τρίτους, ενώ η Eurobank υποκατέστησε την Eurobank Ergasias, ως καθολική διάδοχος, σε όλα τα μεταβιβασθέντα στοιχεία ενεργητικού και παθητικού του αποσχιζόμενου τραπεζικού κλάδου. Ως αποτέλεσμα της απόσχισης κλάδου, η Eurobank και οι θυγατρικές που συνεισέφερε η Διασπώμενη, δημιούργησαν τη νέα οντότητα αναφοράς, τον όμιλο Eurobank AE (όμιλος Eurobank).

Αξίες συνδεδεμένες με την ταυτότητα της Eurobank

Εμπιστοσύνη

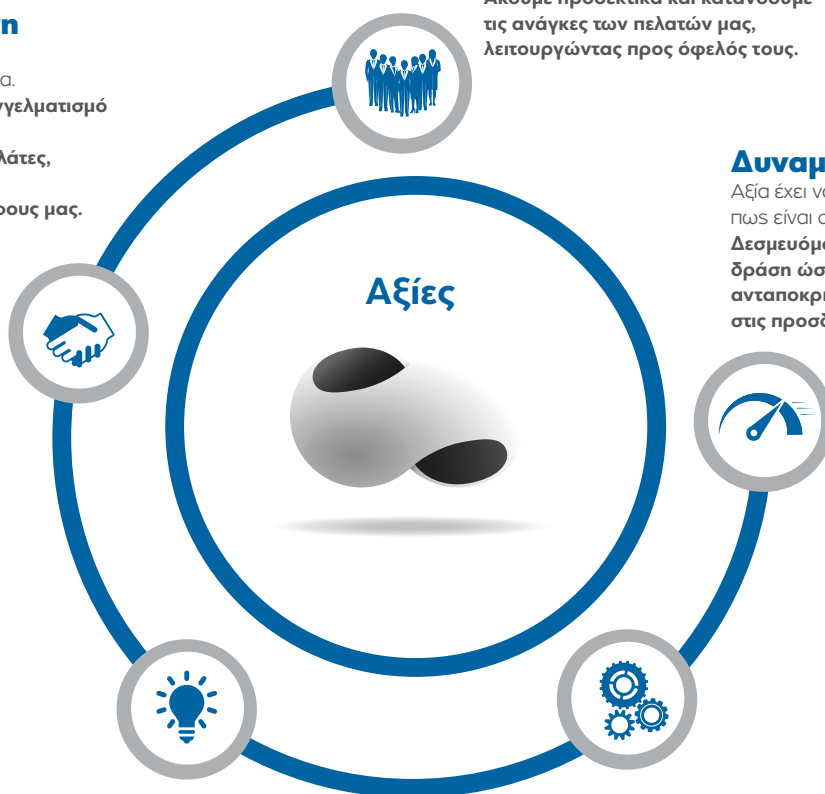
Αξία έχει να σας κοιτάζουμε στα μάτια. Ενεργούμε με επαγγελματισμό και αξιοπιστία απέναντι στους πελάτες, στους συνεργάτες και τους συναδέλφους μας.

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.

Άμεση Οικονομική Αξία που παράγεται και διανέμεται 2020 (σε €εκατ.) Τραπεζα Eurobank ΑΕ	
Άμεση Οικονομική Αξία που παράγεται	€1.590
Έσοδα	€2.034
Προβλέψεις για πιστωτικούς κινδύνους από δάνεια και απαιτήσεις πελατών	€444
Οικονομική Αξία που διανέμεται	
Λειτουργικά κόστη	€175
<i>εκ των οποίων:</i>	
Χορηγίες	€4
Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων (αμοιβές και έξοδα προσωπικού)	€192
<i>εκ των οποίων:</i>	
Μισθοί, ημερομίσθια και έκτακτες αμοιβές	€162
Ιατρικές, Συνταξιοδοτικές και Λοιπές Παροχές	€30
Κόστος προγραμμάτων εθελούσιας εξόδου και λοιπές σχετικές δαπάνες	€132
Λοιπές δαπάνες αναδιάρθρωσης	€7
Τόκοι έξοδα και Προμήθειες έξοδα	€492
Λοιπές ζημιές απομείωσης και προβλέψεις	€178
Πληρωμές προς το Δημόσιο εξαιρουμένου του ΦΜΥ	€95
Πληρωμές προς την κυβέρνηση	€13
Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης	€39
Εισφορές στα ταμεία εξυγίανσης και εγγύησης των καταθέσεων	€44
Οικονομική Αξία αποτελεσμάτων χρήσης που διανέμεται	€1.272
Μη διανεμηθείσα Οικονομική αξία	€318
Φόρος Εισοδήματος	€303
Φόρος μισθωτών υπηρεσιών & αλληλεγγύης	€38
Μη διανεμηθείσα Οικονομική αξία μετά Φόρων	-€23

ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ 2020

Φεβρουάριος

- Υποβολή αιτήσεων για την ένταξη ομολογιών των τιτλοποιήσεων «Cairo I» και «Cairo II» της Eurobank στο Πρόγραμμα Παροχής Εγγυήσεων σε Τιτλοποιήσεις Πιστωτικών Ιδρυμάτων («ΗΡΑΚΛΗΣ»).
- Βραβεία Ανάπτυξης & και Επιχειρηματικότητας «Growth Awards».

Μάρτιος

- Ολοκλήρωση της διάσπασης της Τράπεζας Eurobank Ergasias Ανώνυμης Εταιρείας δι' απόσχισης του κλάδου τραπεζικής δραστηριότητας με σύσταση της νέας εταιρείας-πιστωτικού ιδρύματος με την επωνυμία «Τράπεζα Eurobank Ανώνυμη Εταιρεία».
Η Τράπεζα Eurobank Ergasias Ανώνυμη Εταιρεία παύει να είναι πιστωτικό ίδρυμα και μετονομάζεται σε «Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών Ανώνυμη Εταιρεία», καθίσταται δε μοναδική μέτοχος της Τράπεζας Eurobank Ανώνυμης Εταιρείας.
- Προκήρυξη 8^{ου} κύκλου του Προγράμματος egg - enter•grow•go.
- Προσφορά νοσοκομειακού εξοπλισμού και υγειονομικού υλικού για τη στήριξη του συστήματος Δημόσιας Υγείας εν μέσω της πανδημικής κρίσης Covid-19.

Απρίλιος

- Ενίσχυση της ρευστότητας των μικρομεσαίων επιχειρήσεων που υπέστησαν πλήγμα λόγω Covid-19 μέσω του Υποπρογράμματος «Κεφάλαιο Κίνησης με Επιδότηση Επιτοκίου από την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα» στο πλαίσιο της Δράσης «ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ - ΤΕΠΙΧ II».

Μάιος

- Υποβολή αίτησης για την ένταξη ομολογιών της τιτλοποίησης «Cairo III» της Eurobank στο Πρόγραμμα Παροχής Εγγυήσεων σε Τιτλοποιήσεις Πιστωτικών Ιδρυμάτων («ΗΡΑΚΛΗΣ»).
- Στήριξη του ελληνικού Τουρισμού με νέο πακέτο μέτρων ποσού €747 εκατ. για την επανεκκίνηση του ξενοδοχειακού κλάδου.

Ιούνιος

- Ολοκλήρωση των συναλλαγών «Europe» και «Cairo» με τη doValue S.p.A.
- Ενίσχυση της ρευστότητας των επιχειρήσεων με κεφάλαια κίνησης - Η Eurobank συμμετέχει στο Πρόγραμμα του «Ταμείου Εγγυοδοσίας Επιχειρήσεων Covid-19» της Ελληνικής Αναπτυξιακής Τράπεζας.

Ιούλιος

- Εισφορά εναπομενουσών ομολογιών «Cairo» σε θυγατρική εταιρεία της Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών Ανώνυμης Εταιρείας (Cairo Mezz Plc).
- Αριάδνη Interconnection και Eurobank υπέγραψαν δανειακή σύμβαση για τη διασύνδεση Κρήτης - Αττικής.
- Δωρεά υλικοτεχνικού εξοπλισμού αξίας €546 χιλ. προς το Ελληνικό Πυροσβεστικό Σώμα.

Σεπτέμβριος

- Μείωση του μετοχικού κεφαλαίου της Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών Ανώνυμης Εταιρείας με επιστροφή σε είδος προκειμένου να περιέλθουν στους μετόχους της οι μετοχές της εταιρείας Cairo Mezz Plc.

Δεκέμβριος

- Η Eurobank συμμετέχει στο Πρόγραμμα «Εξοικονομώ - Αυτονομώ» του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας.

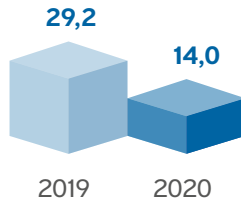
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ EUROBANK HOLDINGS

Βασικά Οικονομικά Μεγέθη	2020	2019	Μεταβολή
Καθαρά Έσοδα από Τόκους	€1.349 εκατ.	€1.377 εκατ.	-2,0%
Καθαρά Έσοδα Προμηθειών	€384 εκατ.	€354 εκατ.	8,6%
Λειτουργικά Έσοδα	€2.181 εκατ.	€1.844 εκατ.	18,3%
Λειτουργικά Έξοδα	€869 εκατ.	€901 εκατ.	-3,6%
Οργανικά Κέρδη προ Προβλέψεων	€865 εκατ.	€830 εκατ.	4,2%
Κέρδη προ Προβλέψεων	€1.312 εκατ.	€943 εκατ.	39,2%
Προβλέψεις για Πιστωτικούς Κινδύνους	€572 εκατ.	€624 εκατ.	-8,2%
Προσαρμοσμένα Καθαρά Κέρδη	€544 εκατ.	€257 εκατ.	>100%
Καθαρά Κέρδη μετά φόρων	-€1.213 εκατ.	€127 εκατ.	-

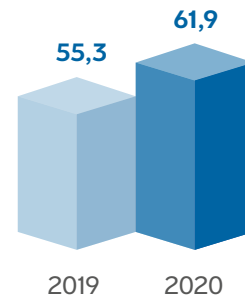
Στοιχεία Ισολογισμού	2020	2019
Καταναλωτικά Δάνεια	€3.406 εκατ.	€3.836 εκατ.
Στεγαστικά Δάνεια	€11.641 εκατ.	€13.974 εκατ.
Δάνεια προς Μικρές Επιχειρήσεις	€4.476 εκατ.	€6.480 εκατ.
Δάνεια προς Μεσαίες & Μεγάλες Επιχειρήσεις	€17.832 εκατ.	€19.034 εκατ.
Ομόλογα Υψηλής Διαβάθμισης	€3.505 εκατ.	€1.062 εκατ.
Σύνολο Χορηγήσεων (προ προβλέψεων)	€40.901 εκατ.	€44.464 εκατ.
Σύνολο Καταθέσεων	€47.290 εκατ.	€44.841 εκατ.
Σύνολο Ενεργητικού	€67.728 εκατ.	€64.761 εκατ.
Χρηματοοικονομικοί Δείκτες	2020	2019
Καθαρό Περιθώριο Επιτοκίου	2,03%	2,24%
Δείκτης Κόστους προς Έσοδα	39,8%	48,9%
Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα (NPEs)	14,0%	29,2%
Σωρευτικές προβλέψεις προς μη εξυπηρετούμενα ανοίγματα	61,9%	55,3%
Προβλέψεις προς Δάνεια (Κόστος Κινδύνου)	1,52%	1,70%
Κεφάλαια Κοινών Μετοχών Κατηγορίας I (CET1)	13,9%	16,7%
Συνολική Κεφαλαιακή Επάρκεια (CAD)	16,3%	19,2%

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

**Δείκτης NPEs
(%)**



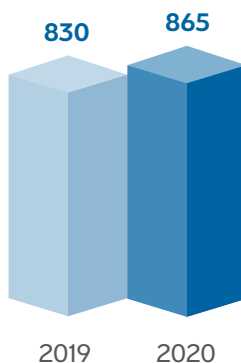
**Δείκτης κάλυψης NPEs
(%)**



Το 2020 αποτέλεσε αναμφίβολα μια χρονιά προκλήσεων με την εξάπλωση της πανδημίας Covid-19 σε παγκόσμιο επίπεδο. Παρά τις αντιξοότητες, η Eurobank ανταποκρίθηκε με επιτυχία στις νέες συνθήκες που διαμορφώθηκαν, με πρώτο της μέλημα τη στήριξη των πελατών και την προστασία του προσωπικού της. Οι επιχειρησιακοί στόχοι που είχαν τεθεί στην αρχή της χρονιάς επιτεύχθηκαν με απόλυτη συνέπεια, τόσο στα πλαίσια της εξυγίανσης του ισολογισμού όσο και της ενίσχυσης της οργανικής κερδοφορίας. Η ολοκλήρωση της τιτλοποίησης μη εξυπηρετούμενων δανείων *Cairo*, σε συνδυασμό με λοιπές ενέργειες, οδήγησαν στη μείωση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (NPEs) κατά €7,3 δισ. το 2020 έναντι του 2019, με τον αντίστοιχο δείκτη να υποχωρεί στο χαμηλότερο επίπεδο μεταξύ των εγχώριων συστημικών τραπεζών (14%). Ταυτόχρονα, τα οργανικά κέρδη προ προβλέψεων ανήλθαν σε €865 εκατ. το 2020 και υπερέβησαν κατά 3% περίπου τις αρχικές εκτιμήσεις των €840 εκατ. Πιο αναλυτικά:

- Ο **δείκτης των NPEs** μειώθηκε κατά 15,2 ποσοστιαίες μονάδες στο 14,0% στο τέλος του 2020, από 29,2% το 2019. Τα **συνολικά NPEs** μειώθηκαν κατά €7,3 δισ. σε ετήσια βάση και διαμορφώθηκαν σε €5,7 δισ. στο τέλος Δεκεμβρίου 2020. Η **κάλυψη των NPEs** από τις σωρευτικές προβλέψεις ενισχύθηκε κατά 660 μονάδες βάσης σε ετήσια βάση και ανήλθε σε 61,9% στο τέλος του 2020 και περιλαμβάνει €400 εκατ. πρόσθετο απόθεμα προβλέψεων εν αναμονή της επίπτωσης της πανδημίας. Σημαντική βελτίωση κατά 30 ποσοστιαίες μονάδες σε ετήσια βάση κατέγραψε και ο δείκτης των NPEs ως ποσοστό των προβλέψεων και των κεφαλαίων κοινών μετοχών CET1 (**Texas ratio**) σε 63%, από 92% το 2019.
- Η προσπάθεια περαιτέρω εξυγίανσης της ποιότητας του χαρτοφυλακίου θα συνεχιστεί και το 2021. Με βάση τον σχεδιασμό, η Eurobank προγραμματίζει να προχωρήσει σε **νέα τιτλοποίηση** NPEs συνολικού ύψους περίπου €3,3 δισ. εντός της τρέχουσας χρονιάς με την κωδική ονομασία **«Mexico»**. Pro-forma για τη συναλλαγή αυτή, ο δείκτης NPEs διαμορφώνεται από 14,0% σε 6,7%. Λαμβανομένων υπόψη των επιπτώσεων της πανδημίας Covid-19, ο δείκτης των NPEs αναμένεται να διαμορφωθεί σε περίπου 9,0% στο τέλος του 2021, ο χαμηλότερος στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα, και περίπου 6,0% το 2022, συγκλίνοντας έτσι προς τον ευρωπαϊκό μέσο όρο.

Οργανικά Κέρδη προ Προβλέψεων (€εκατ.)

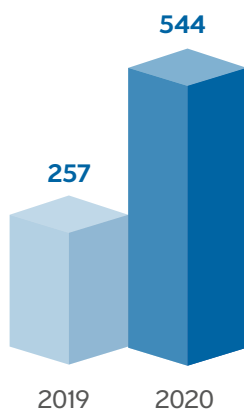


- Ιδιαίτερα θετικά και άνω των αρχικών προσδοκιών ήταν τα **οργανικά κέρδη προ προβλέψεων** του 2020, τα οποία ανήλθαν σε €865 εκατ., 4,2% υψηλότερα έναντι του 2019 και 2,9% έναντι της εκτίμησης των €840 εκατ. που είχε ανακοινωθεί στις αρχές του έτους. Τα **συνολικά κέρδη προ προβλέψεων** ενισχύθηκαν κατά 39,2% σε €1.312 εκατ. το 2020.

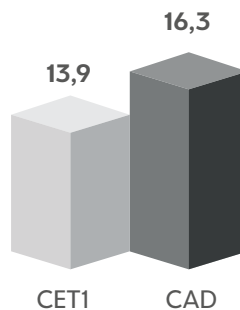
Ειδικότερα:

- ο Τα **καθαρά έσοδα από τόκους** μειώθηκαν κατά 2,0% το 2020 σε €1.349 εκατ., κυρίως λόγω της επίπτωσης από την αποενοποίηση των NPEs δανείων των τιτλοποιήσεων Pillar και Cairo. Το καθαρό επιτοκιακό περιθώριο υποχώρησε κατά 21 μονάδες βάσης έναντι του 2019 και διαμορφώθηκε σε 2,03% σε ετήσια βάση.
- ο Τα **καθαρά έσοδα από αμοιβές και προμήθειες** ενισχύθηκαν κατά 8,6% το 2020 και ανήλθαν σε €384 εκατ., κυρίως λόγω των εσόδων από ενοίκια (+45,6%) και τις εργασίες στις κεφαλαιαγορές (+93,7%). Τα έσοδα προμηθειών αντιστοιχούσαν σε 58 μονάδες βάσης επί του συνολικού ενεργητικού το 2020.
- ο Η αύξηση των εσόδων προμηθειών αντιστάθμισε τη μείωση των επιτοκιακών εσόδων με αποτέλεσμα τα **οργανικά έσοδα** να παραμείνουν σχεδόν αμετάβλητα (+0,1%) σε €1.733 εκατ. το 2020. Τα **συνολικά έσοδα** ενισχύθηκαν κατά 18,3% και διαμορφώθηκαν σε €2.181 εκατ. ως συνέπεια των υψηλών χρηματοοικονομικών κερδών, κυρίως από τα ομόλογα του ελληνικού δημοσίου.
- ο Οι **λειτουργικές δαπάνες** υποχώρησαν κατά 6,0% στην Ελλάδα και 3,6% σε επίπεδο Ομίλου και διαμορφώθηκαν σε €869 εκατ. το 2020. Ο δείκτης κόστους-εσόδων βελτιώθηκε σε 39,8% το 2020, από 48,9% το 2019. Το δίκτυο καταστημάτων στην Ελλάδα μειώθηκε από 350 το 2019 σε 301 το 2020 και ο αριθμός προσωπικού κατά περίπου 1.800 υπαλλήλους μετά και το πρόγραμμα εθελουσίας αποχώρησης.
- ο Οι **προβλέψεις επισφαλών απαιτήσεων** ανήλθαν σε €572 εκατ. και αντιστοιχούσαν σε 152 μονάδες βάσης επί των μέσων χορηγήσεων, έναντι στόχου 90 μονάδων βάσης πριν την πανδημία Covid-19.

Προσαρμοσμένα Καθαρά Κέρδη (€εκατ.)



Δείκτες Κεφαλαιακής Επάρκειας (%)



- Τα **καθαρά κέρδη**¹ διαμορφώθηκαν σε €544 εκατ. το 2020, από €257 εκατ. το 2019. Το **συνολικό αποτέλεσμα** της Eurobank Holdings ήταν αρνητικό σε €1.213 εκατ. και περιλαμβάνει τη ζημιά από τις συναλλαγές Cairo & FPS ποσού €1.334 εκατ., την απομείωση της υπεραξίας της Grivalia ύψους €160 εκατ., τη διαγραφή αναβαλλόμενης φορολογικής απαίτησης (DTA) ποσού €160 εκατ. και το κόστος από το πρόγραμμα εθελουσίας εξόδου προσωπικού €97 εκατ.
- Οι **δραστηριότητες στο εξωτερικό** παρέμειναν κερδοφόρες με τα **καθαρά κέρδη**² να διαμορφώνονται σε €128 εκατ. το 2020, έναντι €168 εκατ. το 2019. Τα οργανικά κέρδη προ προβλέψεων υποχώρησαν κατά 10,9% σε €241 εκατ. λόγω μείωσης των οργανικών εσόδων κατά 4,3% σε €467 εκατ. και αύξησης των λειτουργικών δαπανών κατά 3,9% μετά την εξαγορά της Piraeus Bank στη Βουλγαρία. Αναφορικά με την ποιότητα του χαρτοφυλακίου, ο **δείκτης των NPEs** βελτιώθηκε σε 6,7% το 2020, από 8,0% το 2019, ενώ η **κάλυψη αυτών από προβλέψεις** αυξήθηκε σε 47,4%, από 43,2% το 2019.
- Το **διαφοροποιημένο επιχειρηματικό μοντέλο** της Eurobank περιλαμβάνει, πέραν των τραπεζικών δραστηριοτήτων στην Ελλάδα, δύο συστημικές τράπεζες στο εξωτερικό (Βουλγαρία και Κύπρος) καθώς και το επενδυτικό χαρτοφυλάκιο ακινήτων, με συνολική **απόδοση επί των ενσώματων ιδίων κεφαλαίων** κοντά στο 10% το 2020.
- Οι δείκτες **CET1 και συνολικής κεφαλαιακής επάρκειας (CAD)** διαμορφώθηκαν σε 13,9% και 16,3% στο τέλος του 2020, έναντι ελαχίστων εποπτικών ορίων (TSCR) για το 2021 6,2% και 11,0% αντιστοίχως. Ο δείκτης CET1 με την πλήρη εφαρμογή της Βασιλείας III διαμορφώθηκε σε 12,0% το 2020.

1,2. Προσαρμοσμένα καθαρά κέρδη.

Δάνεια / Καταθέσεις (%)



- Οι νέες εκταμιεύσεις επιχειρηματικών δανείων στην Ελλάδα ανήλθαν σε €6,4 δισ. το 2020. Οι συνολικές **ενήμερες χορηγήσεις** του Ομίλου σημείωσαν οργανική αύξηση κατά €2,1 δισ. το 2020. Τα **συνολικά υπόλοιπα χορηγήσεων** (προ προβλέψεων) διαμορφώθηκαν σε €40,9 δισ., περιλαμβανομένων των ομολόγων υψηλής διαβάθμισης των τιτλοποιήσεων Cairo και Pillar ύψους €3,5 δισ. Τα καταναλωτικά δάνεια αποτελούσαν το 8,3% των συνολικών χορηγήσεων, τα στεγαστικά το 28,5%, τα δάνεια προς μικρές επιχειρήσεις το 10,9% και οι χορηγήσεις προς μεγάλες και μεσαίες επιχειρήσεις το 52,3%.
- Οι **καταθέσεις πελατών** ενισχύθηκαν κατά €2,4 δισ. το 2020. Οι καταθέσεις ταμειευτηρίου και όψεως ανήλθαν σε €31,7 δισ. και οι προθεσμιακές και λοιπές σε €15,6 δισ. Ο **δείκτης χορηγήσεων προς καταθέσεις** βελτιώθηκε περαιτέρω σε 79,1%, από 83,2% το 2019. Ο **δείκτης κάλυψης ρευστότητας** βελτιώθηκε και αυτός σε 124% το Δ' τρίμηνο, από 107% το Β' τρίμηνο 2020.
- Η **χρηματοδότηση από το ευρωσύστημα** ανήλθε σε €8,0 δισ. μέσω του προγράμματος ρευστότητας TLTRO III. Οι **συμφωνίες της διατραπεζικής (repos)** μειώθηκαν κατά €3,6 δισ. σε ετήσια βάση και διαμορφώθηκαν σε €0,7 δισ. στο τέλος της χρονιάς.

ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ



Η Βιώσιμη Ανάπτυξη αποτελεί βασική προϋπόθεση για μια ευημερούσα κοινωνία. Προϋποθέτει την ανάπτυξη των παραγωγικών δομών της οικονομίας παράλληλα με την ανάπτυξη υποδομών που ενισχύουν την 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 (SDGs).

Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης

Ανταποκρινόμενη στις ανάγκες του μεταβαλλόμενου περιβάλλοντος, η Eurobank, μέσω της Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης που εφαρμόζει, έχει ως στόχο την ενεργή συμβολή της στη βελτίωση του οικονομικού, κοινωνικού και περιβαλλοντικού αποτυπώματος, σε τομείς στους οποίους δραστηριοποιείται, με υπεύθυνες πρακτικές που προάγουν πρωτίστως τη διαφάνεια και την επιχειρηματική ηθική.

Στο πλαίσιο αυτό η Eurobank βρίσκεται σε διαδικασία επανασχεδιασμού της Στρατηγικής της, τόσο σε σχέση με τις χρηματοδοτήσεις και τα προϊόντα της, όσο και στο εσωτερικό περιβάλλον και τον τρόπο που είναι οργανωμένη και λειτουργεί, οριοθετώντας εκ νέου ενέργειες και στόχους βιώσιμης ανάπτυξης, αξιολογώντας παράλληλα τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής, καθώς και άλλες διεθνείς συμφωνίες και τάσεις.

Προσανατολισμένη στη βιώσιμη ανάπτυξη, έχει θέσει ως προτεραιότητα τη διαχείριση και κάλυψη των υποκείμενων οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων που προκύπτουν (είτε κατά τον επιχειρησιακό σχεδιασμό είτε κατά την ανάπτυξη νέων προϊόντων/υπηρεσιών), καθώς και τη συμμόρφωση με σχετικές νομοθετικές διατάξεις και οδηγίες των ρυθμιστικών αρχών.

Η Eurobank, στο πλαίσιο του σχεδιασμού της στρατηγικής διακυβέρνησης, καθώς και των κατάλληλων προϊόντων και υπηρεσιών της, λαμβάνει υπόψη εσωτερικές ανάγκες και στόχους του οργανισμού καθώς και εξωτερικούς παράγοντες όπως είναι η τάση της αγοράς, νέα ρυθμιστικά πλαίσια και οι πρωτοβουλίες θεσμών τόσο σε διεθνές όσο και σε εγχώριο επίπεδο, τις απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών, εντοπίζει τις απειλές και τις ευκαιρίες που πρέπει να αντιμετωπίζονται ή να αξιοποιούνται προκειμένου να επιτυγχάνονται τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα/στρατηγικοί στόχοι, μειώνοντας, παράλληλα, απειλές και κινδύνους και αξιοποιώντας ευκαιρίες. Για την ενδυνάμωση των μηχανισμών για την αντιμετώπιση των σχετικών κινδύνων, καθώς και για την επίτευξη των επιθυμητών αποτελεσμάτων-ευκαιριών, η Eurobank έχει καθορίσει και εφαρμόζει μηχανισμούς/ενέργειες/διαδικασίες, όπως ενδεικτικά είναι:

- Θέσπιση και υιοθέτηση ενός ενιαίου πλαισίου διαχείρισης των προϊόντων και υπηρεσιών που διατίθενται μέσω των φυσικών και εναλλακτικών (ψηφιακών) δικτύων.
- Πλαίσιο ενεργειών σχετικά με την Επιχειρηματική Ηθική και Κανονιστική Συμμόρφωση.
- Τραπεζικά Προϊόντα που συμβάλλουν στη βιώσιμη ανάπτυξη.
- Ανάπτυξη Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.
- Σύστημα Αξιολόγησης και Ελέγχου Επιχειρησιακού/Λειτουργικού Κινδύνου.

- Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας, Περιβάλλοντος και Ενέργειας.
- Σύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής.
- Σύστημα Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας (BCMS).
- Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία.
- Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών.
- Σύστημα Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διαχείρισης Κινδύνων.
- Διαχείριση Παραπόνων.
- Πολιτική Προμηθειών.

Επιπροσθέτως, στην παρούσα φάση η Eurobank προχωρά σε ενέργειες που ενισχύουν τη μεσο-μακροπρόθεσμη Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης, με δράσεις και πρωτοβουλίες όπως:

- Οριστικοποιεί ένα εξειδικευμένο πλαίσιο Βιώσιμης χρηματοδότησης.
- Εντάσσει συγκεκριμένα περιβαλλοντολογικά κριτήρια στις πιστοδοτικές πολιτικές.
- Δημιουργεί δεσμευτικό πλάνο υλοποίησης για την οργανική ένταξη των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον.

Η Eurobank συνεχίζει απρόσκοπτα και υπό το πρίσμα μιας ισχυρής Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης να ενδυναμώνει τις εσωτερικές διαδικασίες για την όσο το δυνατόν καλύτερη και αποτελεσματικότερη διαχείριση των προαναφερθέντων κινδύνων.

Επιτροπή Περιβάλλοντος & Αειφόρου Ανάπτυξης Ομίλου

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, η διασφάλιση της ορθής εφαρμογής των σχετικών πολιτικών και διαδικασιών των συστημάτων διαχείρισης (Ποιότητας, Περιβάλλοντος και Ενέργειας) και η υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών για τη μείωση των επιπτώσεων των δραστηριοτήτων του Οργανισμού στον άνθρωπο, το περιβάλλον και την κοινωνία.

Πρόεδρος της Επιτροπής είναι ο Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Group Chief Operating Officer (COO) & Διεθνείς Δραστηριότητες, και μέλη της, στελέχη Ανώτατης Διοίκησης με εξειδίκευση μεταξύ άλλων σε Risk Management, Public Relations, Operations, Legal και HR.

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.

Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας

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

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

Η διαφύλαξη της αμοιβαίας εμπιστοσύνης με τους πελάτες και η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών αποτελούν προτεραιότητα για την Eurobank. Στους συναλλασσόμενους παρέχεται κατάλληλη και σαφής ενημέρωση ώστε τα 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 στήριξη της κοινωνίας αποτελεί βασικό πυλώνα για τη Eurobank. Ειδικά για το 2020, στο πλαίσιο της πανδημίας Covid-19, σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν ειδικές ενέργειες για τη διευκόλυνση της καθημερινότητας των πελατών και την εξυπηρέτησή τους με ασφάλεια.

Η Eurobank επενδύει σταθερά και με συνέπεια σε στρατηγικές πρωτοβουλίες ενίσχυσης της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων, με στόχο να υποστηρίξει την υγιή επιχειρηματικότητα και την ποιοτική αναβάθμιση 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.

Με στόχο την παροχή ψηφιακής εκπαίδευσης, υποστηρίζει τις ελληνικές επιχειρήσεις που θεωρούν τον ψηφιακό τους μετασχηματισμό προτεραιότητα και ανάγκη για την ανάπτυξη και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς τους.

Η Eurobank είναι πρωτοπόρος στις πρωτοβουλίες στήριξης της Νεανικής Επιχειρηματικότητας, συμβάλλοντας στη δημιουργία προοπτικών βιώσιμης απασχόλησης του ανθρώπινου δυναμικού της χώρας.

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

Επίσης αναλαμβάνει μια σειρά πρωτοβουλιών για την ανακούφιση των ευπαθών κοινωνικών ομάδων του πληθυσμού και, κυρίως, των παιδιών. Υποστηρίζει χρηματοδοτικά με μικροπιστώσεις μακροχρόνια ανέργους, άτομα που ανήκουν σε ευάλωτες κατηγορίες πολιτών και μικροεπιχειρηματίες με δυσκολία πρόσβασης σε τραπεζικό δανεισμό. Με το βλέμμα στραμμένο στο μέλλον, 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, το μετριασμό της κλιματικής αλλαγής και την προστασία του περιβάλλοντος.

Επικοινωνία με Ενδιαφερόμενα Μέρη

Αναπόσπαστο στοιχείο της Εταιρικής Υπευθυνότητας της Eurobank αποτελεί η δημιουργία ισχυρών δεσμών εμπιστοσύνης, συνεργασίας και αμοιβαίου οφέλους με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται από τις δραστηριότητές της, άμεσα ή έμμεσα. Στο πλαίσιο αυτό, η Eurobank προωθεί την αμφίδρομη επικοινωνία και αναπτύσσει συνεχή

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Θέματα Ενδιαφέροντος & Προσδοκίες	Τρόπος Επικοινωνίας & Ανταπόκριση
Αναλυτές Επενδύσεων & Επενδυτές (εσωτερικά & εξωτερικά)	Έγκαιρη ενημέρωση με ακρίβεια και πληρότητα σχετικά με την πορεία και τη στρατηγική του Ομίλου.	• Τακτικές και έκτακτες Γενικές Συνελεύσεις Μετόχων. • Διεύθυνση Investor Relations. • Διεύθυνση Investor Information Services. • Ετήσια Οικονομική Έκθεση. • Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης. • Δημοσιοποίηση οικονομικών αποτελεσμάτων στις ιστοσελίδες www.eurobankholdings.gr (για την Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών ΑΕ) και www.eurobank.gr (για την Τράπεζα Eurobank ΑΕ). • Δελτία Τύπου και Εταιρικές Ανακοινώσεις. • Δημοσιοποιήσεις πληροφοριών μέσω της ιστοσελίδας www.eurobankholdings.gr στην ειδική ενότητα Ενημέρωση Επενδυτών, με υποενότητες: Μετοχή Eurobank Holdings, Ενημέρωση Μετόχων Eurobank Holdings, Εξυπηρέτηση Μετόχων & Επενδυτών, Οικονομικά Αποτελέσματα, Εταιρικές Παρουσιάσεις, Ενημερωτικά δελτία, Οικονομικές καταστάσεις θυγατρικών, Πιστωτικοί τίτλοι, Εταιρικές Ανακοινώσεις Eurobank, Εταιρικές Ανακοινώσεις Eurobank Holdings.
Εργαζόμενοι (εσωτερικά)	Επικοινωνία με στόχο τη συνεχή και έγκαιρη ενημέρωση για θέματα που αφορούν την Τράπεζα και την ανάπτυξη και εξέλιξη των δεξιοτήτων.	• Επικοινωνία μεταξύ Διοίκησης και εργαζομένων μέσω τακτικών ενημερωτικών συναντήσεων, πρωινών με τη Διοίκηση και εταιρικών εκδηλώσεων. • Επικοινωνία με το contact center HR4U. • Καθημερινή επικοινωνία μέσω του Connected (εσωτερικό Portal). • Σύγχρονο σύστημα ανάπτυξης και αξιολόγησης εργαζομένων «Αξιοποιώ». • Ολοκληρωμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα για τη συνεχή διεύρυνση των γνώσεων και την ανάπτυξη νέων σύγχρονων δεξιοτήτων. • Ευαισθητοποίηση εργαζομένων σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα και υποστήριξη συμμετοχής σε εθελοντικές δράσεις. • Σχεδιασμός και υλοποίηση στρατηγικής επικοινωνίας με στοχευμένες καμπάνιες που ενσωματώνουν πρωτοβουλίες και πρακτικές change management.
Φορείς Επιχειρηματικότητας (εξωτερικά)	Αμοιβαία συνεργασία και ανοικτή επικοινωνία με γνώμονα τη διασφάλιση των συμφερόντων της επιχειρηματικής κοινότητας.	• Σύστηματικός διάλογος με επαγγελματικούς συνδέσμους, εμπορικά και βιομηχανικά επιμελητήρια. • Στρατηγικές συνεργασίες με μεγάλους φορείς (ΣΕΒ, ΣΕΤΕ, ΠΣΕ, ΣΕΒΕ, ΣΕΚ) για τη στήριξη της επιχειρηματικότητας, της καινοτομίας και της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων. • Διοργάνωση ειδικών προγραμμάτων (exportgate.gr) με σκοπό τη σύναψη επαφών και εμπορικών συμφωνιών των ελληνικών εξαγωγικών επιχειρήσεων με εταιρείες του εξωτερικού. • Καθιέρωση βραβείων Ανάπτυξης και Επιχειρηματικότητας «Growth Awards» σε συνεργασία με την Grant Thornton.
Κράτος/Κανονιστικές & Ρυθμιστικές Αρχές (εξωτερικά)	Επικοινωνία με στόχο την πλήρη συμμόρφωση και τον εναρμονισμό στο εποπτικό και κανονιστικό πλαίσιο.	• Συναντήσεις, συνεργασία και διαβουλεύσεις με θεσμικούς εκπροσώπους της Πολιτείας, με την ΤτΕ, τις Εποπτικές αρχές, τις Ενώσεις Καταναλωτών και τον Μεσολαβητή Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών. • Διατραπεζική επιτροπή της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών. • Παροχή στοιχείων και πληροφοριών, σύνταξη εκθέσεων, συναντήσεις, συμμετοχή σε διαβουλεύσεις, όποτε απαιτείται.

διάλογο μαζί τους, ώστε να επιτυγχάνεται η έμπρακτη ανταπόκριση στις προσδοκίες, τους προβληματισμούς και τα ζητήματα όλων των ενδιαφερόμενων μερών: Μετόχων, Εργαζομένων, Πελατών, Αναλυτές Επενδύσεων και Επενδυτές, Κράτους/Κανονιστικών και Ρυθμιστικών Αρχών, Φορέων Επιχειρηματικότητας, Νέων Επιχειρηματιών, Προμηθευτών, Συλλόγων & Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων και Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης.

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Θέματα Ενδιαφέροντος & Προσδοκίες	Τρόπος Επικοινωνίας & Ανταπόκριση
Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (εξωτερικά)	Συνεργασία για τη βέλτιστη και αποτελεσματική προβολή της Τράπεζας καθώς και την προώθηση των προϊόντων και των υπηρεσιών.	• Δελτία Τύπου όποτε απαιτείται. • Συνεντεύξεις. • Διαφημιστική προβολή. • Κανάλια κοινωνικής δικτύωσης (social media).
Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις & Σύλλογοι (εξωτερικά)	Τακτική επικοινωνία και υποστήριξη δράσεων με κοινωνικό αντίκτυπο.	• Διενέργεια συναντήσεων με ΜΚΟ. • Γραπτή επικοινωνία σε όλα τα εισερχόμενα αιτήματα. • Επεξεργασία αιτημάτων με διαφάνεια και συνέπεια. • 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.	• Υλοποίηση του προγράμματος egg – enter•grow•go σε συνεργασία με το Corallia.
Πελάτες (εξωτερικά)	Υπεύθυνη πληροφόρηση, εξυπηρέτηση και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών με σεβασμό και διαφάνεια.	• 24ωρη τηλεφωνική εξυπηρέτηση μέσω του EuroPhone Banking. • Εξειδικευμένοι Σύμβουλοι στα Καταστήματα (Personal Banking, Business Banking). • Εξειδικευμένα κέντρα εξυπηρέτησης Private Banking. • Διεύθυνση Διαχείρισης Παραπόνων, Customer Excellence • Διεύθυνση Βελτίωσης Εμπειρίας Πελάτη. • Ενημερωτικές συναντήσεις με ομάδες πελατών. • Έρευνες ικανοποίησης πελατών. • Digital Academy for Business. • Επικοινωνία μέσω των ιστοσελίδων www.eurobank.gr και www.eurobankholdings.gr και των καναλιών κοινωνικής δικτύωσης. • Ενημέρωση για τις τρέχουσες χρηματοοικονομικές εξελίξεις μέσω των οικονομικών αναλύσεων του Τομέα Οικονομικών Αναλύσεων και Έρευνας Διεθνών Κεφαλαιαγορών που δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα www.eurobank.gr • Newsletters. • Δίκτυο Λιανικής Τραπεζικής, εξειδικευμένα κέντρα εξυπηρέτησης επιχειρήσεων, δίκτυο private banking και βραβευμένα ηλεκτρονικά δίκτυα εξυπηρέτησης (ATM, e-Banking, m-Banking). • Μεγάλη προσβασιμότητα μέσω της συνεργασίας με τα ΕΛΤΑ. • Διοργάνωση ειδικών και εξειδικευμένων συνεδρίων. • Μέλος της ομάδας εργασίας του ΣΕΒ «Θέματα Καταναλωτή».
Προμηθευτές (εξωτερικά)	Συνεργασία με διαφανείς διαδικασίες, καθορισμένα κριτήρια και τελικό στόχο το αμοιβαίο όφελος.	• Ηλεκτρονικό σύστημα συμμετοχής σε διαγωνισμούς. • Διαδικασία αξιολόγησης προμηθευτών. • Συναντήσεις (όποτε απαιτείται). • Τακτική τηλεφωνική και ηλεκτρονική επικοινωνία. • Συνέπεια πληρωμών. • Ενημέρωση προμηθευτών σχετικά με την Πολιτική Προμηθειών της Τράπεζας.

Μεθοδολογία Εκπόνησης

Η Eurobank εκδίδει τον Ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020, με στόχο την πλήρη ενημέρωση των ενδιαφερόμενων μερών (stakeholders) 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 Eurobank 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 τη Διοίκηση της Eurobank. 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, το Πρότυπο Αρχών Υπευθυνότητας AA1000:2018 καθώς και ο Οδηγός Δημοσιοποίησης Μη-χρηματοοικονομικών πληροφοριών του Χρηματιστηρίου Αθηνών για τις εισηγμένες εταιρείες. Περισσότερες πληροφορίες για την τήρηση των οδηγιών των GRI Standards, του Προτύπου Αρχών AA1000:2018, του Οδηγού Δημοσιοποίησης Μη-χρηματοοικονομικών πληροφοριών του Χρηματιστηρίου Αθηνών και ISO 26000 βρίσκονται στα Παραρτήματα «Ευρετήριο Περιεχομένων Προτύπων GRI», «AA1000 Accountability Principles (2018)», «ESG Δείκτες Χρηματιστηρίου Αθηνών» και «Πίνακας Προτύπου ISO 26000:2010».

Ο καθορισμός περιεχομένου του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020 πραγματοποιήθηκε με βάση τις προσδοκίες, τις απαιτήσεις και τους προβληματισμούς των ενδιαφερόμενων μερών αλλά και βάσει των δραστηριοτήτων της Eurobank και του τραπεζικού κλάδου. Το πεδίο εφαρμογής του αφορά τις δραστηριότητες

της Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών ΑΕ και της Τράπεζας Eurobank ΑΕ στην Ελλάδα, καθώς και τις δραστηριότητες στο εξωτερικό, στα σημεία όπου αυτό αναφέρεται σχετικά, κατά την περίοδο από 01.01.2020 έως 31.12.2020.

Για τη σύνταξη του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020 συστάθηκε ειδική ομάδα έργου με εκπροσώπους από επιλεγμένες Μονάδες (Γενική Διεύθυνση Στρατηγικής Ομίλου, Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου, Γενική Διεύθυνση Marketing & Επικοινωνίας Ομίλου, Τομέας Group Corporate Secretariat, Γενική Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου, Γενική Διεύθυνση Retail Banking, Group Corporate & Investment Banking, Τομέας Εταιρικής Ασφάλειας Ομίλου, Τομέας Προμηθειών Ομίλου, Διεύθυνση Investor Relations, Διεύθυνση Περιβαλλοντικών & Κοινωνικών Υποθέσεων Αειφόρου Ανάπτυξης Ομίλου). Βασικό έργο της ομάδας αποτέλεσε η συγκέντρωση και αξιολόγηση των απαιτούμενων πληροφοριών και δεδομένων που αφορούν τη βιώσιμη ανάπτυξη (οικονομία, κοινωνία, ανθρώπινο δυναμικό, περιβάλλον), καθώς και η διασφάλιση ότι καλύπτονται όλα τα θέματα.

Για την αναγνώριση και την ιεράρχηση των πιο σημαντικών θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης χρησιμοποιήθηκαν τα ευρήματα της Ανάλυσης Ουσιαστικότητας (Materiality Analysis) που διενεργήθηκε στις αρχές του 2021, κατόπιν διαλόγου με όλες τις ομάδες ενδιαφερόμενων μερών.

Η Eurobank, αναγνωρίζοντας τη σημασία της εξωτερικής διασφάλισης του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020 και με στόχο τη διαφάνεια και την ενίσχυση της αξιοπιστίας των δεδομένων και των πληροφοριών που παρουσιάζονται, ανέθεσε την εξωτερική διασφάλιση του περιεχομένου του στην ΠΡΑΙΣΓΟΥΩΤΕΡΧΑΟΥΣΚΟΥΠΕΡΣ, Ανώνυμη Ελεγκτική Εταιρεία. Η Έκθεση Περιορισμένης Διασφάλισης Ανεξάρτητου Ελεγκτή του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020 της Eurobank βρίσκεται στη σελίδα 251.

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 τηλεφωνικά (+30 211 1868229), μέσω email στην ηλεκτρονική διεύθυνση: AnnualReport@eurobank.gr ή ταχυδρομικώς στη διεύθυνση: Τράπεζα Eurobank ΑΕ, Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας, Πραξιτέλους 40-44, 105 61, Αθήνα.

Ανάλυση Ουσιαστικότητας

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, η Eurobank υλοποίησε εκ νέου 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 Μονάδες, 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 2021.

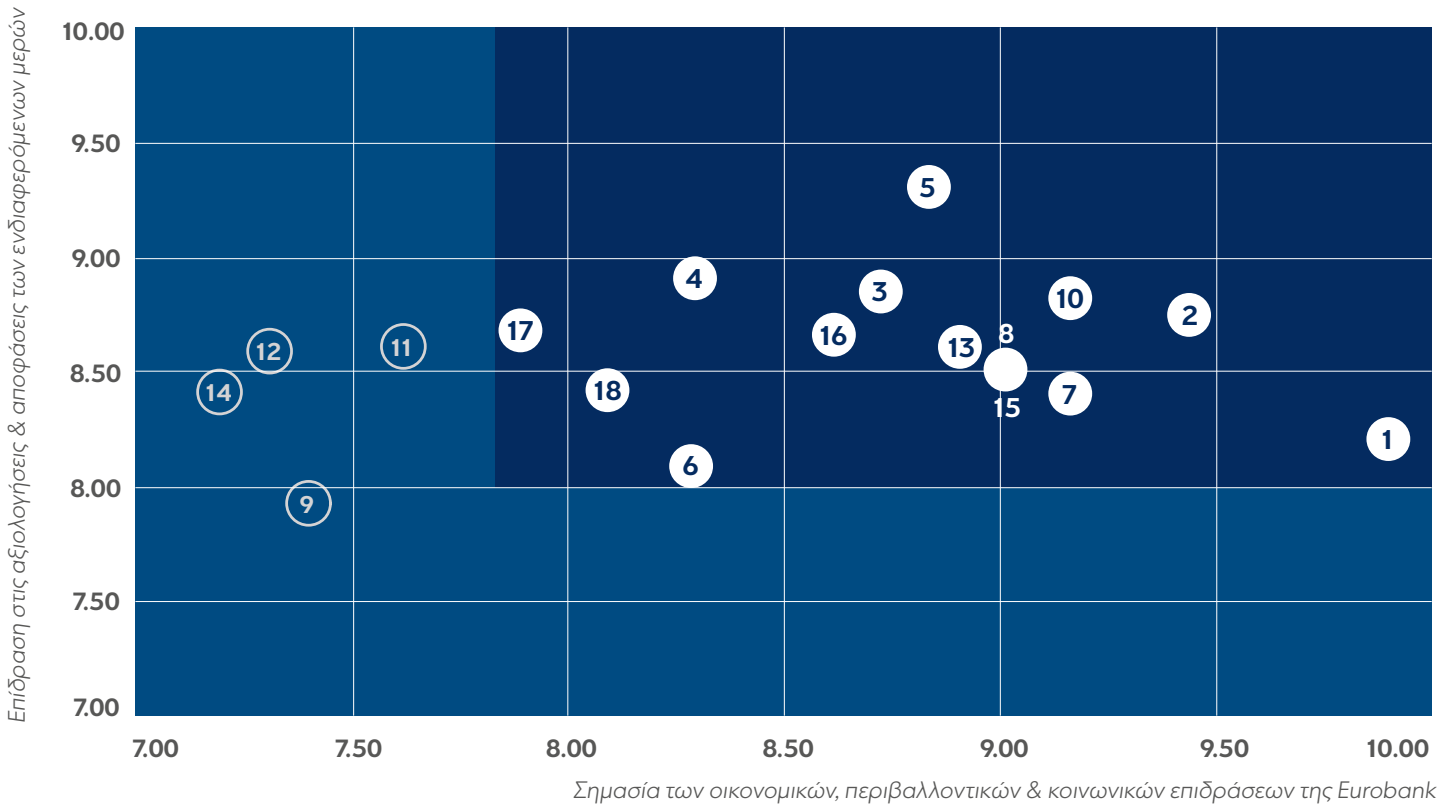
Η ειδική ομάδα έργου, σε συνεργασία με εκπροσώπους των Μονάδων που επικοινωνούν τακτικά με ενδιαφερόμενα μέρη, διενέργησε έρευνα βάσει ερωτηματολογίου, στο οποίο περιλαμβάνονταν 18 Ουσιαστικά Θέματα που αφορούσαν στην οικονομία, την κοινωνία το περιβάλλον και την εταιρική διακυβέρνηση. Για την κατάρτιση των Ουσιαστικών Θεμάτων ελήφθησαν υπόψη ζητήματα που απασχολούν τον τραπεζικό κλάδο, την ελληνική οικονομία καθώς επίσης και το σύγχρονο κοινωνικό περιβάλλον. Εννιά (9) ομάδες ενδιαφερόμενων μερών, κλήθηκαν να προτεραιοποιήσουν τα 18 Ουσιαστικά Θέματα, με βάση τη σημασία που έχουν για την κάθε ομάδα και πάντα σε σχέση με τη Βιώσιμη Ανάπτυξη. Η διαδικασία έγινε μέσω ειδικής ηλεκτρονικής πλατφόρμας τυποποιημένης κλίμακας (όπου 1=καθόλου σημαντικό και 10=εξαιρετικά σημαντικό) και συγκεντρώθηκαν 2.337 απαντήσεις συνολικά.

Παράλληλα, υλοποιήθηκε προτεραιοποίηση των θεμάτων αυτών και από τη Διοίκηση της Eurobank. Τα αποτελέσματα της έρευνας βοήθησαν στην τεκμηριωμένη ανάλυση των Ουσιαστικών Θεμάτων, αλλά και στην ενδελεχή κατανόηση των προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών που συμμετείχαν σε αυτή. Κατόπιν επεξεργασίας των αποτελεσμάτων από την ομάδα του έργου, εντοπίστηκαν τα Ουσιαστικότερα Θέματα, τα οποία παρουσιάζονται στο Διάγραμμα Ανάλυσης Ουσιαστικότητας.

Στο Διάγραμμα, ο κάθετος άξονας απεικονίζει το πώς τα ενδιαφερόμενα μέρη αντιλαμβάνονται την ουσιαστικότητα του κάθε θέματος, ενώ αντίστοιχα ο οριζόντιος την άποψη της Διοίκησης της Eurobank για τα εν λόγω θέματα. Από την παραπάνω διαδικασία, και μετά από την επικύρωση των θεμάτων από την ομάδα έργου και τη Διοίκηση, επιλέχθηκαν 14 Θέματα τα οποία αναδείχθηκαν ως τα πλέον ουσιαστικά και αποτελούν τους βασικούς πυλώνες ανάπτυξης του περιεχομένου του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020.

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



- 1 Οικονομική ανάπτυξη - επίδοση
- 2 Ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών - Ψηφιακή Τραπεζική - Digital Transformation
- 3 Συνεχής βελτίωση προϊόντων και υπηρεσιών
- 4 Υπεύθυνη ενημέρωση & εξυπηρέτηση πελατών
- 5 Προστασία των προσωπικών δεδομένων
- 6 Επενδύσεις, χρηματοδοτήσεις και προϊόντα με κοινωνικά και περιβαλλοντικά κριτήρια (ESG)
- 7 Εταιρική Διακυβέρνηση & Διαχείριση Κινδύνων
- 8 Επιχειρηματική Ηθική και Κανονιστική Συμμόρφωση
- 9 Υπεύθυνη εφοδιαστική αλυσίδα
- 10 Στήριξη και χρηματοδότηση της ελληνικής οικονομίας
- 11 Στήριξη της νεοφυούς επιχειρηματικότητας και της καινοτομίας
- 12 Παιδεία
- 13 Αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας Covid-19
- 14 Στήριξη της ελληνικής κοινωνίας
- 15 Προσέλκυση και ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού και συνεχής ενδυνάμωση γνώσεων και δεξιοτήτων των εργαζομένων με σύγχρονα προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης
- 16 Ασφαλές και παραγωγικό περιβάλλον εργασίας με την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών
- 17 Πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες για όλους
- 18 Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα και κλιματική αλλαγή

Με μπλέ χρώμα αποτυπώνονται τα Ουσιαστικά Θέματα που προέκυψαν από τη διαδικασία Ανάλυσης Ουσιαστικότητας.

Ουσιαστικά Θέματα

2

Ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών Ψηφιακή Τραπεζική Digital Transformation



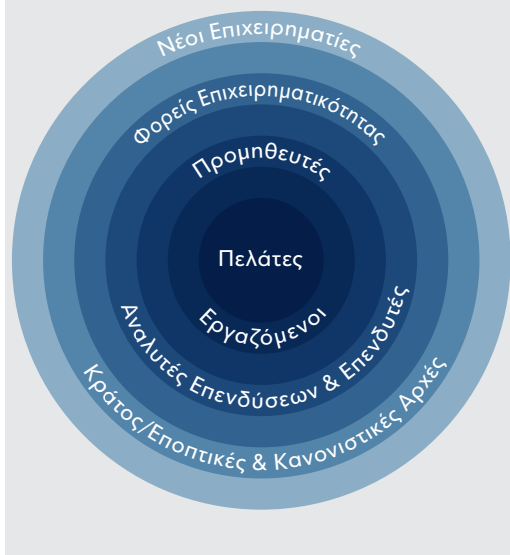
Δείκτες Eurobank

- Αριθμός/αξία των συναλλαγών μέσω των ψηφιακών καναλιών (διαδίκτυο, εφαρμογές κινητής τηλεφωνίας)
- Αριθμός χρηστών/νέων χρηστών των ψηφιακών καναλιών (διαδίκτυο, εφαρμογές κινητής τηλεφωνίας)

- Digital Literacy: Χρήση ψηφιακών δυνατοτήτων για κοινωνικό σκοπό



Όρια Αλυσίδας Αξίας



ΣΤΟΧΟΣ 2021

- Αξιοποίηση τεχνολογιών για την ψηφιοποίηση και αυτοματοποίηση των λειτουργιών της Τράπεζας, βελτιώνοντας την εμπειρία του πελάτη με ταχύτερες και καλύτερης ποιότητας υπηρεσίες.
- Επέκταση της χρήσης ηλεκτρονικής και ψηφιακής υπογραφής στο σύνολο των προϊόντων καταναλωτικής πίστης και σε όλα τα δίκτυα εξυπηρέτησης.
- Εφαρμογή τεχνολογίας Optical Character Recognition (OCR) στα έγγραφα όλων των επιχειρηματικών δανείων.
- Ενσωμάτωση της υπηρεσίας e-KYC (Know Your Customer) ή εφαρμογή OCR για κατάργηση εγγράφων ταυτοποίησης ιδιωτών πελατών.
- Εφαρμογή τεχνολογίας Robotic Process Automation (RPA) για τη βελτίωση της παραγωγικότητας.
- Επιτάχυνση ψηφιακών πωλήσεων και ψηφιακές πωλήσεις μέσω mobile.

5

Προστασία των προσωπικών δεδομένων**GRI 418-1****ΣΤΟΧΟΣ 2020**

①

Έγκαιρη γνωστοποίηση στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ) περιστατικών παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, σε περίπτωση που αυτά ενδέχεται να προκαλέσουν κίνδυνο στα δικαιώματα και τις ελευθερίες των εμπλεκόμενων προσώπων.

②

Ανταπόκριση στα αιτήματα πελατών εντός των προβλεπόμενων, σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (ΓΚΠΔ), χρονικών ορίων.

③

Πιστοποίηση κατά το διεθνές πρότυπο ISO/IEC 27001:2013 για τη Διαχείριση Ασφάλειας Πληροφοριών.

ΕΠΙΔΟΣΗ 2020

①

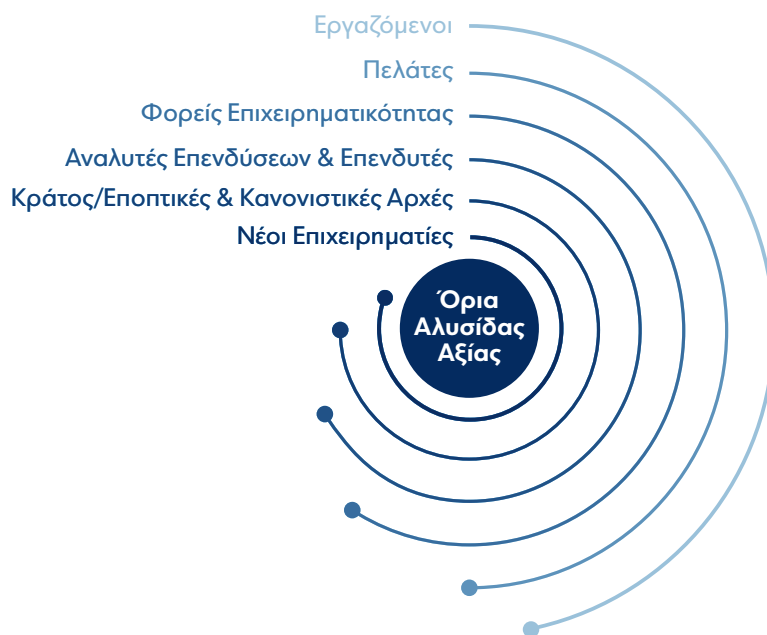
Η Τράπεζα δεν απαιτήθηκε να γνωστοποιήσει περιστατικά παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στην ΑΠΔΠΧ. Επίσης δεν υπήρξαν τεκμηριωμένες καταγγελίες σχετικά με παραβιάσεις της ιδιωτικής ζωής και απώλειες/διαρροές προσωπικών δεδομένων πελατών.

②

Η Τράπεζα έλαβε 275 αιτήματα στα οποία ανταποκρίθηκε εντός των προβλεπόμενων σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ, χρονικών ορίων.

③

Η Τράπεζα ανανέωσε την πιστοποίησή της κατά το διεθνές πρότυπο ISO/IEC 27001:2013 για τη Διαχείριση Ασφάλειας Πληροφοριών.

**ΣΤΟΧΟΣ 2021**

- Έγκαιρη γνωστοποίηση στην ΑΠΔΠΧ περιστατικών παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, σε περίπτωση που αυτά ενδέχεται να προκαλέσουν κίνδυνο στα δικαιώματα και τις ελευθερίες των εμπλεκόμενων προσώπων.
- Ανταπόκριση στα αιτήματα πελατών εντός των προβλεπόμενων, σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ, χρονικών ορίων.
- Πιστοποίηση κατά το διεθνές πρότυπο ISO/IEC 27001:2013 για τη Διαχείριση Ασφάλειας Πληροφοριών.

1

Οικονομική ανάπτυξη-επίδοση**GRI 201-1****ΣΤΟΧΟΣ 2020**

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.

ΕΠΙΔΟΣΗ 2020

- Για τις μικρές επιχειρήσεις ανάπτυξη κλαδικών επιχειρηματικών οικοσυστημάτων συνάπτοντας συμφωνίες με εξειδικευμένες εταιρείες, οι οποίες παρέχουν στους πελάτες της Τράπεζας τη δυνατότητα πρόσβασης σε υπηρεσίες και προϊόντα με ειδικούς/ευνοϊκούς όρους ή με έκπτωση. Έχουν δημιουργηθεί επιχειρηματικά οικοσυστήματα για τον Τουρισμό, τον Αγροτικό τομέα, τη Μεταποίηση και το εμπόριο ενώ είναι υπο ανάπτυξη οικοσύστημα για την πράσινη ενέργεια.
- Digital Academy for Business: το ψηφιακό κανάλι γνώσεων, πρακτικών και εμπειριών για επαγγελματίες και επιχειρηματίες μέσω του οποίου παρέχεται ενημέρωση για τρόπους ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού τους.
- Αύξηση δανεισμού και διατήρηση ποιότητας χαρτοφυλακίου (Credit Growth 15,2%).
- Μειωμένο κόστος χρηματοδότησης κατά 19%, μέσω βελτιστοποίησης ρευστότητας.
- Επέκταση Asset Management (διπλασιασμός χαρτοφυλακίου) και ενίσχυση καναλιών πωλήσεων.
- Αύξηση μεριδίου Χρηματιστηριακής σε 18%.
- Επιταχυνόμενο πρόγραμμα εσωτερικής και εξωτερικής ψηφιοποίησης.
- Ενδυνάμωση των front line ομάδων μας μέσω πρωτοβουλιών ανθρώπινου δυναμικού.

Όρια Αλυσίδας Αξίας

Πελάτες
Προμηθευτές
Εργαζόμενοι
Αναλυτές Επενδύσεων & Επενδυτές
Φορείς Επιχειρηματικότητας
Κράτος/Εποπτικές & Κανονιστικές Αρχές

ΣΤΟΧΟΣ 2021

- Υποστήριξη της ψηφιακής μετάβασης των μικρών επιχειρήσεων, προσθήκη στρατηγικών συνεργασιών από τον χώρο της τεχνολογίας στο πλαίσιο της αξιοποίησης του Ταμείου Ανάκαμψης.
- Στις μικρές επιχειρήσεις ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στην ενεργειακή αναβάθμιση των κτιρίων στη διαχείριση αποβλήτων και την αειφόρο ανάπτυξη μέσω του εξειδικευμένου οικοσυστήματος που είναι σε εξέλιξη για την πράσινη ενέργεια.
- Αύξηση δανεισμού και διατήρηση ποιότητας χαρτοφυλακίου (Credit Growth 6%).
- Βελτίωση απόδοσης Ιδίων Κεφαλαίων (ROE)
- Διατήρηση δείκτη Cost to Income.
- Μείωση των Risk-Weighted Assets (RWAs) μέσω σύνθετων τιτλοποιήσεων.

10

Στήριξη & χρηματοδότηση της ελληνικής οικονομίας

ΣΤΟΧΟΣ 2020

- Στοχευμένες πρωτοβουλίες σε σημαντικούς πυλώνες επιχειρηματικότητας, με στόχο τη στήριξη και την ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας.

ΕΠΙΔΟΣΗ 2020

- Ειδικά χρηματοδοτικά προϊόντα, με στόχο την ενίσχυση της ρευστότητας των μικρών επιχειρήσεων, την ανάπτυξη και εκσυγχρονισμό τους, την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς τους και τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών τους:
 - Επαγγελματικός Εξοπλισμός: €25 εκατ. και Επαγγελματική Στέγη: €27 εκατ.
 - Leasing: €6 εκατ.
 - Αγροτικός Τομέας: Κάρτα του Αγρότη €3,5 εκατ., Χρηματοδότηση Αγροτικού Εξοπλισμού €1,3 εκατ.
 - Τουρισμός: Χρηματοδότηση Hotel Business Credit Στέγη €4,4 εκατ., Εξοπλισμός €720 χιλ.
 - Θέματα υποδομών μέσω του προγράμματος Cosme για Επαγγελματική Στέγη €1,6 εκατ. και για Επαγγελματικό Εξοπλισμό €5 εκατ.
- Συμμετοχή σε όλα τα Εθνικά και Ευρωπαϊκά προγράμματα για τις μικρές επιχειρήσεις με ποσά που προσεγγίζουν τα €698 εκατ.
- Συνολικά η χρηματοδότηση και η στήριξη τη ελληνικής οικονομίας για τις μικρές επιχειρήσεις ανήλθε στα €880 εκατ.
- Σημαντικό μερίδιο στις μεγαλύτερες ιδιωτικές επενδύσεις και στις επενδύσεις ESG Ανεξάρτητος Διαχειριστής Μεταφοράς Ηλεκτρικής (ΑΔΜΗΕ).

GRI 203-1
FS 7GRI 203-2
FS 8

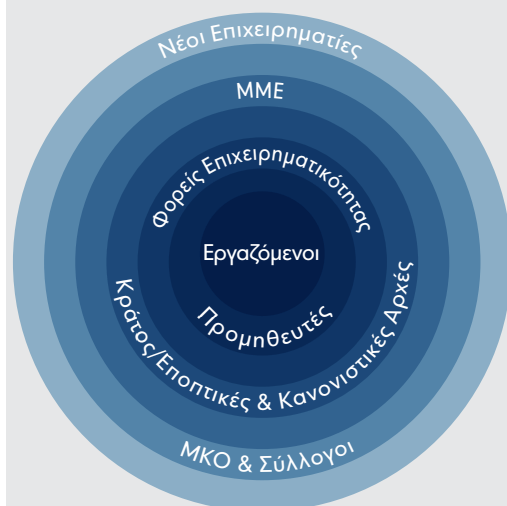
GRI 204-1



ΣΤΟΧΟΣ 2021

- Συμμετοχή σε προγράμματα νέων χρηματοδοτήσεων για τις μικρές επιχειρήσεις με έμφαση στους κλάδους Τουρισμός, Μεταποίηση, Εμπόριο, Αγροτικός τομέας, αξιοποίηση όλων των επιδοτούμενων επενδυτικών προγραμμάτων μέσω κρατικών πρωτοβουλιών (στόχος €520 εκατ.).
- Στοχευμένες πρωτοβουλίες αξιοποίησης του Ευρωπαϊκού Ταμείου Ανάκαμψης και της Πρωτοβουλίας Decarb (European Recovery Fund & The Decarb Initiative.)
- Ενίσχυση του ESG χαρτοφυλακίου.
- Έκδοση Πράσινου Ομολόγου (Green Bond).

Όρια Αλυσίδας Αξίας



13

Αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας Covid-19

GRI 403-1
GRI 403-6

GRI 403-2
GRI 403-8

GRI 403-4



Όρια Αλυσίδας Αξίας

Πελάτες

Εργαζόμενοι

Προμηθευτές

Αναλυτές Επενδύσεων & Επενδυτές

Φορείς Επιχειρηματικότητας

Κράτος/Εποπτικές & Κανονιστικές Αρχές

MME

MKO & Σύλλογοι

Νέοι Επιχειρηματίες

ΣΤΟΧΟΣ 2021

- Διασφάλιση της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων.
- Διασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας της Τράπεζας (συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριακών συστημάτων, καταστημάτων κ.λπ.).
- Στήριξη των επιχειρήσεων από τις επιπτώσεις του lockdown με εφαρμογή όλων των σε εξέλιξη μέτρων και εξαγγελιών.
- Στήριξη των επιχειρήσεων που πλήττονται, μέσω προσωρινών μέτρων οικονομικής ανακούφισης και προγραμμάτων σε συνεργασία με την Πολιτεία.
- Συνέχιση του προγράμματος στήριξης τουριστικών επιχειρήσεων (€750 εκατ.).

15

Προσέλκυση & ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού & συνεχής ενδυνάμωση γνώσεων & δεξιοτήτων των εργαζομένων με σύγχρονα προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης

GRI 401-1 GRI 401-2 GRI 404-1 GRI 404-2
GRI 404-3 GRI 405-1 GRI 405-2



ΣΤΟΧΟΣ 2020

- Υλοποίηση του νέου προγράμματος υποδοχής εργαζομένων.
- Σχεδιασμός ψηφιακής εμπειρίας προσέλκυσης και επιλογής υποψηφίων, για εξωτερικά κοινά και εργαζόμενους.
- Συνέχιση των προγραμμάτων πρακτικής άσκησης και συμμετοχή σε δράσεις ενίσχυσης καριέρας για νέους.
- Συνέχεια και ενδυνάμωση του θεσμού της τηλεργασίας.
- Συστηματική ανάπτυξη των τεχνικών δεξιοτήτων των εργαζομένων, με έμφαση στην πιστοποίηση γνώσεων βάσει αντικειμένου εργασίας και ρόλου.
- Ενδυνάμωση των διοικητικών δεξιοτήτων των Managers του Οργανισμού.
- Παροχή ψηφιακής εκπαίδευσης σε θέματα Αντιμετώπισης «Ξεπλύματος μαύρου χρήματος» (AML).
- Ψηφιοποίηση εκπαιδευτικού περιεχομένου με σύγχρονα authoring tools, για άμεση και συνεχή προσβασιμότητα (24/7) από όλους τους εργαζόμενους.

ΕΠΙΔΟΣΗ 2020

- Υλοποιήθηκε με επιτυχία το νέο πρόγραμμα υποδοχής εργαζομένων.
- Ολοκληρώθηκε ο σχεδιασμός και ξεκίνησε η υλοποίηση του νέου συστήματος προσέλκυσης και επιλογής προσωπικού «SAP SuccessFactors» με στόχο την ενδυνάμωση της ψηφιακής εμπειρίας των υποψηφίων.
- Περίπου το 80% των υπαλλήλων στις κεντρικές υπηρεσίες εργάστηκαν εξ αποστάσεως για τουλάχιστον 1 φορά, ενώ κατά μέσο όρο το 60% αυτού του πληθυσμού βρίσκονταν σε τηλεργασία καθημερινά.
- Μείωση των προγραμμάτων πρακτικής άσκησης λόγω Covid-19.
- Συμμετοχή 959 εργαζομένων σε προγράμματα πιστοποίησης της Τράπεζας της Ελλάδος και 2.970 εργαζομένων σε προγράμματα για Ασφαλιστικά και Αντασφαλιστικά προϊόντα.
- Συμμετοχή 843 εργαζομένων στο νέο πρόγραμμα πιστοποίησης στη Στεγαστική Πίστη και 68 στελεχών του Δικτύου Καταστημάτων στο πρόγραμμα εσωτερικής πιστοποίησης στην Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων (Level I) σε συνεργασία με το Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο.
- Πάνω το 77% των συνολικών ωρών εκπαίδευσης σε προγράμματα για τις απαιτήσεις του εργασιακού ρόλου ή/και στο πλαίσιο κανονιστικών απαιτήσεων θεσμικών φορέων (ΤτΕ).
- Σχεδιασμός και διάθεση online προγραμμάτων για την υποστήριξη των Managers στη διαχείριση remote ομάδων λόγω τηλεργασίας.
- Ολοκλήρωση σχεδιασμού του νέου προγράμματος AML Digital Learning σε συνεργασία με το International Compliance Association (ICA) και συμμετοχή 106 εργαζομένων στην πιλοτική εφαρμογή του.
- Σχεδιασμός και διάθεση πάνω από 10 νέων μαθησιακών ενότυπων με τη χρήση σύγχρονων authoring tools που ανταποκρίνονται πλήρως στην ανάγκη ευελιξίας συμμετοχής στη μαθησιακή διαδικασία σε συνθήκες πανδημίας.

Όρια Αλυσίδας Αξίας

Πελάτες
Εργαζόμενοι
Προμηθευτές
Αναλυτές Επενδύσεων & Επενδυτές
Φορείς Επιχειρηματικότητας
Νέοι Επιχειρηματίες

ΣΤΟΧΟΣ 2021

- Σχεδιασμός και υλοποίηση Talent Management Προγράμματος.
- Σχεδιασμός υβριδικού προγράμματος τηλεργασίας.
- Σχεδιασμός και υλοποίηση νέου προγράμματος προσέλκυσης και επιλογής προσωπικού για mid-professionals.
- Παροχή σύγχρονων ευκαιριών μάθησης.
- Ενδυνάμωση ψηφιακών δεξιοτήτων εργαζομένων, για την υποστήριξη της ψηφιακής στρατηγικής του Ομίλου.
- Ενίσχυση δεξιοτήτων των Managers, για τη διαχείριση remote ομάδων εργαζομένων με βάση το νέο υβριδικό μοντέλο εργασίας.
- Σχεδιασμός και διάθεση μαθησιακών δράσεων για την ευαισθητοποίηση του προσωπικού σε θέματα Ασφάλειας στον Κυβερνοχώρο, Υγείας και Ασφάλειας, Διαμόρφωσης Υγιούς Σχέσης με την Τεχνολογία και Διαχείρισης Ψηφιακών Εργαλείων.

8

**Κανονιστική Συμμόρφωση
& Επιχειρηματική Ηθική**

GRI 205-2

GRI 205-3

**Όρια
Αλυσίδας
Αξίας**

Πελάτες

Προμηθευτές

Εργαζόμενοι

Αναλυτές Επενδύσεων & Επενδυτές

Φορείς Επιχειρηματικότητας

Κράτος/Εποπτικές & Κανονιστικές Αρχές

ΜΜΕ

Νέοι Επιχειρηματίες

ΣΤΟΧΟΣ 2021

- Διανομή και ενημέρωση επί του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής και των επιμέρους Πολιτικών που τον συμπληρώνουν (Πολιτική Αναφοράς Ανέντιμης/Παράτυπης Συμπεριφοράς, Πολιτική κατά της Διαφθοράς και της Δωροδοκίας, Πολιτική για τη Σύγκρουση Συμφερόντων, κ.λπ.) στο 100% του ανθρώπινου δυναμικού, περιλαμβανομένων των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και στα πρόσωπα που απασχολούνται σε παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών ή απασχολούνται επί τη βάση συμβολαίου παροχής υπηρεσιών ορισμένου χρόνου και έργου.
- Τουλάχιστον το 65% των στελεχών της Γενικής Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (ΓΔΚΣ) να διαθέτουν επαγγελματικές πιστοποιήσεις στις θεματικές Ξέπλυμα Χρήματος/Χρηματοδότηση Τρομοκρατίας (ΞΧ/ΧΤ), κανονιστικής συμμόρφωσης, λειτουργικού κινδύνου και συναφή αντικείμενα.
- Συμπερίληψη στο πεδίο των δραστηριοτήτων της ΓΔΚΣ της παρακολούθησης των ενεργειών που πραγματοποιεί η Τράπεζα στο πλαίσιο υιοθέτησης και εναρμόνισης με το κανονιστικό πλαίσιο που άπτεται ζητημάτων περιβάλλοντος, κοινωνικών θεματικών και εταιρικής διακυβέρνησης.
- Παροχή εκπαιδευτικών σεμιναρίων επί του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής και των επιμέρους πολιτικών του, τουλάχιστον στο 90% των υπαλλήλων και στελεχών της Τράπεζας μέχρι το 2024.
- Επικαιροποίηση της Πολιτικής Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου.

3

Συνεχής βελτίωση προϊόντων & υπηρεσιών

Δείκτες Eurobank

- Απλοποίηση και βελτιστοποίηση των διαδικασιών των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών

ΣΤΟΧΟΣ 2020

①

Περαιτέρω ορθολογικοποίηση προϊόντικού καταλόγου και απλοποίηση διαδικασιών.

②

Ψηφιοποίηση και αυτοματοποίηση των λειτουργιών.



ΕΠΙΔΟΣΗ 2020

①

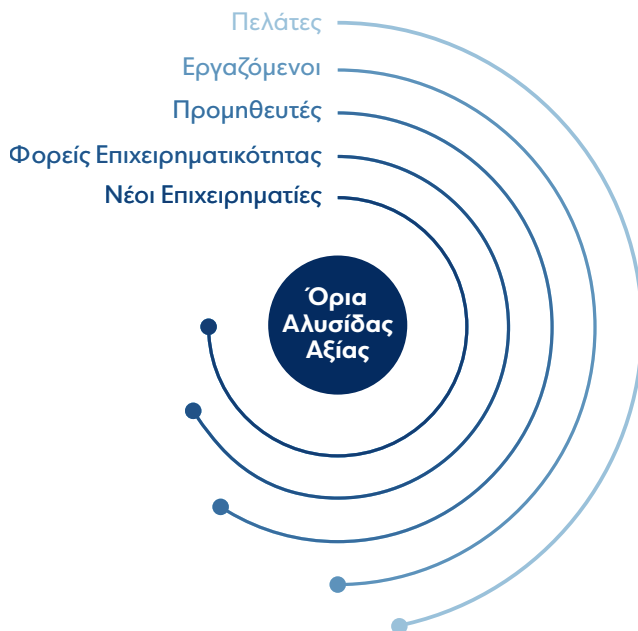
Εξοικονόμηση πόρων του Οργανισμού τόσο σε χρόνο εργασίας όσο και σε λειτουργικά έξοδα με την υλοποίηση απλούστερων και ταχύτερων διαδικασιών. Ταυτόχρονη αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών κατά 34% με βελτίωση της εμπειρίας τους κατά τις συναλλαγές τους με την Τράπεζα.

②

Αξιοποίηση τεχνολογιών για τη ψηφιοποίηση και αυτοματοποίηση των λειτουργιών της Τράπεζας, βελτιώνοντας την εμπειρία του πελάτη με ταχύτερες και καλύτερης ποιότητας υπηρεσίες.

ΣΤΟΧΟΣ 2021

- Επιτάχυνση της εξοικονόμησης πόρων του Οργανισμού τόσο σε χρόνο εργασίας όσο και σε λειτουργικά έξοδα, με την υλοποίηση απλούστερων και ταχύτερων διαδικασιών. Ταυτόχρονη αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών, με βελτίωση της εμπειρίας τους κατά τις συναλλαγές τους με την Τράπεζα.
- Αξιοποίηση της υψηλής ψηφιακής ετοιμότητας της Τράπεζας, με συνεχή ενίσχυση του μενού των ψηφιακών προϊόντων και υπηρεσιών, μέσω όλων των διαθέσιμων εναλλακτικών δικτύων, ενθαρρύνοντας τους πελάτες της να το αξιοποιήσουν, για βελτίωση και επιτάχυνση εξυπηρέτησης και μείωση μετακινήσεων.



7

**Εταιρική Διακυβέρνηση
& Διαχείριση Κινδύνων**

**GRI 102-17 GRI 102-19 GRI 102-20 GRI 102-21
GRI 102-22 GRI 102-23 GRI 102-24 GRI 102-28
GRI 102-30 GRI 102-32 GRI 102-33 GRI 102-35
GRI 102-36 GRI 102-357 GRI 102-38 GRI 102-39**

**ΣΤΟΧΟΣ 2020**

Περαιτέρω ενίσχυση και εναρμόνιση των κανόνων εταιρικής διακυβέρνησης που εφαρμόζονται σε επίπεδο Ομίλου σύμφωνα με τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.

ΣΤΟΧΟΣ 2021

- Εδραίωση μιας ισχυρής κουλτούρας διαχείρισης κινδύνων μέσω συνεχών εκπαιδευτικών προγραμμάτων/δράσεων.
- Αυξημένη προσοχή στον κλιματικό και περιβαλλοντολογικό κίνδυνο και εμπλουτισμός των αντίστοιχων πιστοδοτικών διαδικασιών.
- Ενίσχυση και βελτίωση των μεθόδων διαχείρισης κινδύνων, περαιτέρω αυτοματοποίηση των εγκριτικών διαδικασιών μέσω της χρήσης της νέας τεχνολογίας (ψηφιοποίηση).
- Περαιτέρω ενίσχυση και εναρμόνιση των κανόνων εταιρικής διακυβέρνησης που εφαρμόζονται σε επίπεδο Ομίλου, σύμφωνα με τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.

Όρια Αλυσίδας Αξίας

Πελάτες
Εργαζόμενοι
Προμηθευτές
Αναλυτές Επενδύσεων & Επενδυτές
Φορείς Επιχειρηματικότητας
Κράτος/Εποπτικές & Κανονιστικές Αρχές
MME
Νέοι Επιχειρηματίες

ΕΠΙΔΟΣΗ 2020

①

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.

②

Συστηματική παρακολούθηση και εφαρμογή των διεθνών βέλτιστων πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης, λαμβάνοντας υπόψη το διαρκές μεταβαλλόμενο δυναμικά περιβάλλον λειτουργίας σε ό,τι αφορά τη λειτουργία και αξιολόγηση του Διοικητικού Συμβουλίου της Eurobank Holdings και της Eurobank, διασφαλίζοντας την αποτελεσματικότητα στην άσκηση των καθηκόντων του, όπως αποτυπώνεται στην ετήσια αξιολόγηση της δομής, του μεγέθους, της σύνθεσης και της απόδοσής του.

③

Περαιτέρω ενίσχυση του μηχανισμού παρακολούθησης των Επιτροπών των Διοικητικών Συμβουλίων των θυγατρικών τραπεζών σε επίπεδο μητρικής, σύμφωνα με τα πρότυπα Εταιρικής Διακυβέρνησης του Ομίλου.

④

Συστηματική αξιολόγηση των νέων μελών των Διοικητικών Συμβουλίων των θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου σύμφωνα με τα πρότυπα εταιρικής διακυβέρνησης της Ομίλου.

⑤

Ενημέρωση των Μελών ή Υποψήφιων Μελών Διοικητικού Συμβουλίου των εταιρειών του Ομίλου για τον τρόπο επεξεργασίας των προσωπικών τους δεδομένων από αυτές.

⑥

Ενίσχυση της εκπροσώπησης του γυναικείου φύλλου στο 31% στο Διοικητικό Συμβούλιο της Eurobank Holdings και της Eurobank.

16

**Ασφαλές & παραγωγικό
περιβάλλον εργασίας με την
ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών**

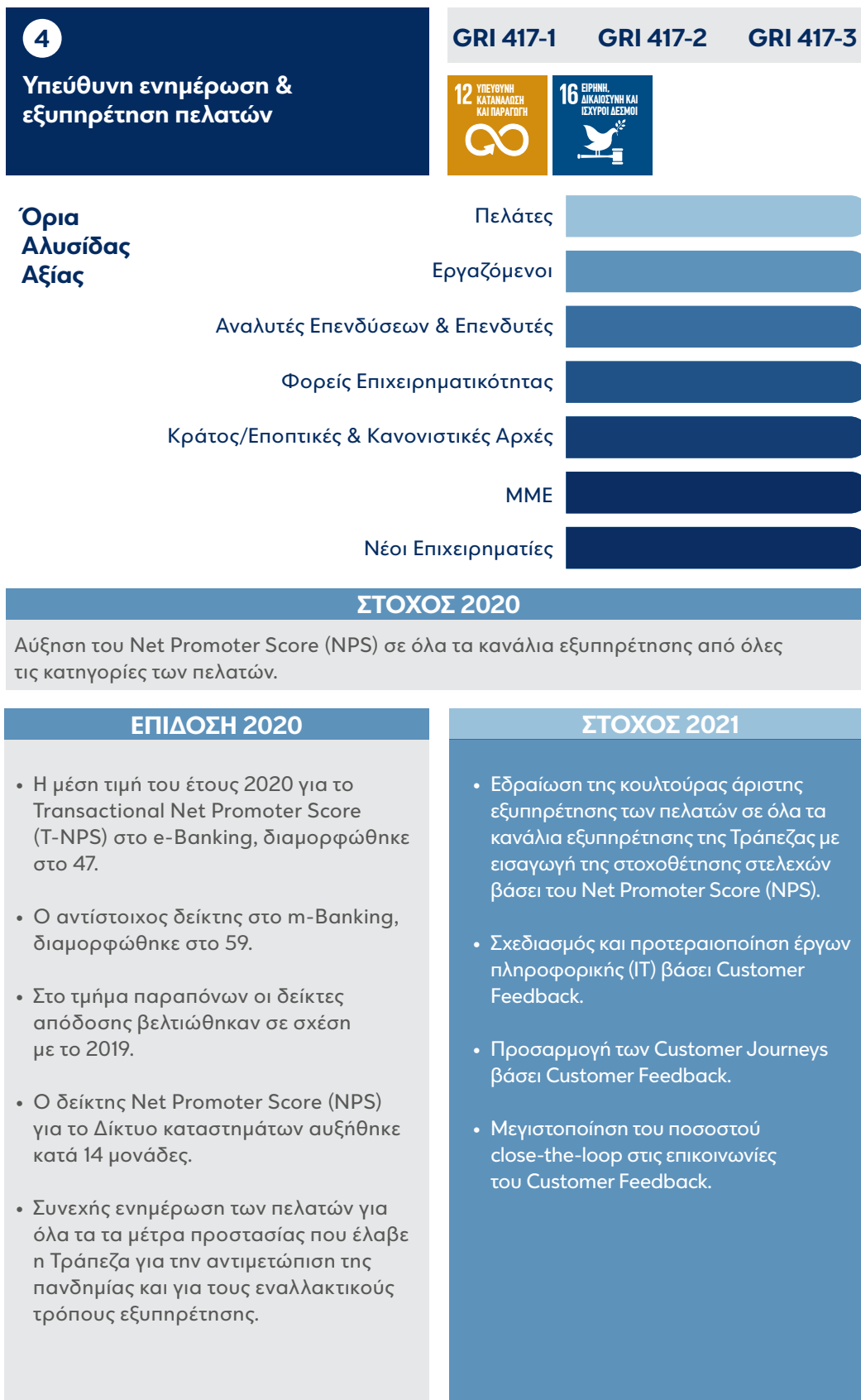


GRI 403-1 GRI 403-4 GRI 403-8



ΣΤΟΧΟΣ 2021

- Αξιοποίηση της πλατφόρμας Ανθρώπινου Δυναμικού «SAP SuccessFactors» ως το κύριο ψηφιακό εργαλείο καθημερινής διαχείρισης, ενημέρωσης και αναφοράς για το status εργασίας του προσωπικού (τηλεργασία, φυσική παρουσία, ειδικές άδειες), σύμφωνα με τις ανάγκες της κάθε μονάδας και του Οργανισμού στις συνθήκες της πανδημίας, με στόχο τη διασφάλιση ενός ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας και συνέχιση της απρόσκοπτης λειτουργίας των εργασιών.
- Άμεση και εύκολη πρόσβαση των εργαζομένων στην πλατφόρμα «SAP SuccessFactors» (24/7 από κάθε έξυπνη συσκευή) με στόχο την καταχώρηση και διαχείριση self-service διαδικασιών (αιτήματα αδειών, μεταβολή προσωπικών στοιχείων, έκδοση βεβαιώσεων κυκλοφορίας).
- Χρήση ψηφιακών εργαλείων για την ενίσχυση της συνεργασίας με σύγχρονα διαδραστικά μέσα (π.χ. MS Teams, Jabber κ.λπ.).
- Ενίσχυση δεξιοτήτων των Managers, για τη διαχείριση remote ομάδων εργαζομένων με βάση το νέο υβριδικό μοντέλο εργασίας.
- Ενδυνάμωση ψηφιακών δεξιοτήτων εργαζομένων, για την υποστήριξη της ψηφιακής στρατηγικής του Ομίλου.
- Σχεδιασμός και διάθεση μαθησιακών δράσεων για την ευαισθητοποίησή των εργαζομένων σε θέματα Υγείας & Ασφάλειας, εξοικείωσης και διαχείρισης ψηφιακών εργαλείων, καθώς και σε θέματα ασφάλειας στον κυβερνοχώρο.



17

Πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες για όλους

Όρια Αλυσίδας Αξίας

Πελάτες
Προμηθευτές
Αναλυτές Επενδύσεων & Επενδυτές
Φορείς Επιχειρηματικότητας
Κράτος/Εποπτικές & Κανονιστικές Αρχές
ΜΚΟ & Σύλλογοι
Νέοι Επιχειρηματίες

FS 7

FS 13

FS 14



ΣΤΟΧΟΣ 2021

- Διαχρονική συνεργασία με την ΕΙΒ για την αντιμετώπιση της νεανικής ανεργίας και τη στήριξη της γυναικείας επιχειρηματικότητας, μέσω προγράμματος €500 εκατ.
- Ενέργειες στα φυσικά και ψηφιακά κανάλια, καθώς και στον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας (www.eurobank.gr), για εξυπηρέτηση Ατομών με Αναπηρία (ΑμΕΑ).

18

Περιβαλλοντικό αποτύπωμα & κλιματική αλλαγή

GRI 301-1 GRI 302 -1 GRI 302-2 GRI 302-3
GRI 302-4 GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3
GRI 305-4 GRI 305-5



ΣΤΟΧΟΣ 2020

- Μείωση κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας.
- Διατήρηση της προμήθειας χαρτιού σε χαμηλά επίπεδα.
- Ανακύκλωση 100% των κενών μελανοδοχείων εκτύπωσης (Toner/cartridges).
- Ανακύκλωση 100% των λαμπτήρων/συσσωρευτών.
- Ανακύκλωση του 100% του Απόβλητου Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού.
- Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου σε σύγκριση με το έτος βάσης 2014.

ΕΠΙΔΟΣΗ 2020

- Paperless Branch: Μείωση κατά 30% της χρήσης χαρτιού στα Καταστήματα.
- Μείωση χαρτιού σε όλον τον Οργανισμό με:
 - (i) Μείωση κατά 25% των ταχυδρομούμενων έντυπων statements.
 - (ii) Μείωση εσωτερικών εκτυπώσεων.
- Ηλεκτρική ενέργεια: 43.674 MWh, -7,79% σε σχέση με το 2019, -34,38% σε σχέση με το 2014.
- Προμήθεια χαρτιού: 247.188 κιλά, -27,97% σε σχέση με το 2019, -56,95% σε σχέση με το 2014.
- Επιτεύχθηκε 100% ο στόχος της ανακύκλωσης των αποβλήτων κενών μελανοδοχείων εκτύπωσης (Toner/cartridges).
- Επιτεύχθηκε 100% ο στόχος της ανακύκλωσης των αποβλήτων λαμπτήρων/συσσωρευτών.
- Επιτεύχθηκε 100% ο στόχος της ανακύκλωσης των αποβλήτων Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού.
- Συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου: 15.684,14 tCO₂e, -9,72% σε σχέση με το 2019, -67,86 σε σχέση με το 2014.
- Πιστοποιημένα κτίρια (LEED, BREEAM): 19

Όρια Αλυσίδας Αξίας



ΣΤΟΧΟΣ 2021

- Περαιτέρω αύξηση της ψηφιοποίησης των εσωτερικών διαδικασιών.
- Paperless Branch με περαιτέρω μείωση της κατανάλωσης χαρτιού εσωτερικά στον Οργανισμό.
- Επέκταση των e-statements.
- Μείωση κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας κατά 5% σε σχέση με το 2020.
- Διατήρηση της προμήθειας χαρτιού σε χαμηλά επίπεδα: 225.000 κιλά.
- Ανακύκλωση 100% των κενών μελανοδοχείων εκτύπωσης (Toner/cartridges).
- Ανακύκλωση 100% των λαμπτήρων/συσσωρευτών
- Ανακύκλωση του 100% του Απόβλητου Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού.
- Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου κατά 5% σε σχέση με το 2020.
- Πιστοποίηση ενός κτιρίου κατά LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method)

6

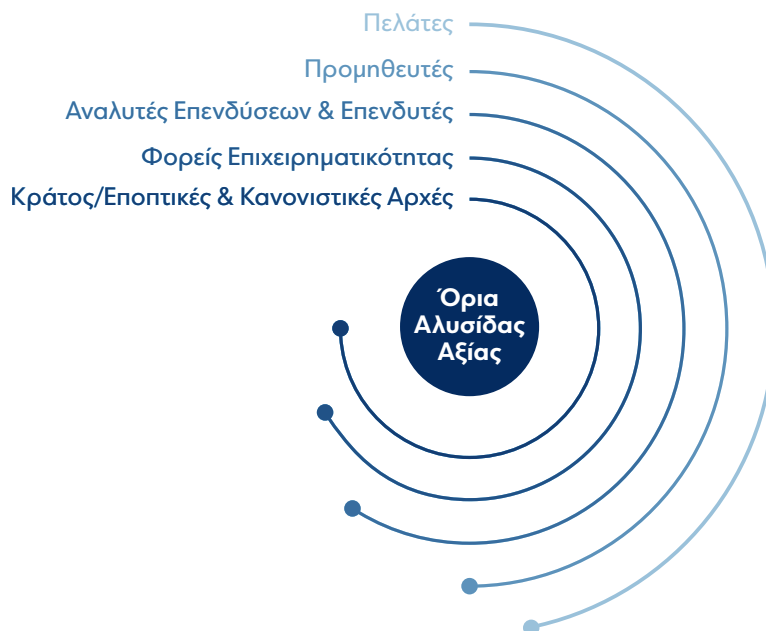
Επενδύσεις χρηματοδοτήσεις & προϊόντα με κοινωνικά & περιβαλλοντικά κριτήρια (ESG)

FS 8



ΣΤΟΧΟΣ 2021

- Ενσωμάτωση ESG κριτηρίων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων για το επενδυτικό χαρτοφυλάκιο.
- Δημιουργία ενός πλαισίου πράσινων ομολόγων για σκοπούς χρηματοδότησης και νέων προϊόντων αειφορίας.
- Παροχή χρηματοδότησης για πρωτοβουλίες στον τομέα των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (ΑΠΕ), βιώσιμων υποδομών και λύσεων φιλικών προς το περιβάλλον.
- Ενίσχυση υφιστάμενων - και ανάπτυξη νέων - πράσινων πρακτικών & λειτουργικότητας στα προϊόντα της Τράπεζας με στόχο την ελαχιστοποίηση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος, τη μείωση χρήσης του χαρτιού.
- Χρηματοδότηση επενδύσεων Καθαρής Ενέργειας και άλλων φιλικών προς το περιβάλλον πηγών ενέργειας.
- Έμπρακτη συμβολή της Τράπεζας στη G16 δέσμευση της περιβαλλοντικής πρωτοβουλίας της Mastercard, «Priceless Planet Coalition».
- Χρηματοδότηση startup και νέων επιχειρήσεων.
- Ενίσχυση διείσδυσης των δανειακών προϊόντων με πράσινο και κοινωνικό χαρακτήρα
- Ενίσχυση της γκάμας των πράσινων δανειακών προϊόντων προσφέροντας σημαντικά κίνητρα στις πράσινες επιλογές.
- Διάθεση στην αγορά επιπλέον €6 εκατ. μικροπιστώσεων (€2 εκατ. κατ' έτος) έως το 2024.



Συμμετοχές σε Ενώσεις & Οργανισμούς

Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής

Τον Σεπτέμβριο του 2019 η Eurobank υπέγραψε τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής επιβεβαιώνοντας 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. Οι Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής υποστηρίζονται από 220 τράπεζες σε όλον τον κόσμο και διαμορφώθηκαν από την παγκόσμια τραπεζική κοινότητα μέσω του UNEP FI (United Nations Environment Programme Finance Initiative). Οι έξι (6) Αρχές είναι οι κάτωθι:

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 και 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 το σκοπό αυτό θα θέτουμε και θα δημοσιοποιούμε στόχους εκεί που μπορούμε να έχουμε την πιο σημαντική μας επίδραση.

6. Διαφάνεια και 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.

Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής



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 και 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.

Η Eurobank, συνεπής στις υποχρεώσεις της έναντι της εφαρμογής των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής, στις 22 Μαρτίου 2021 ολοκλήρωσε και δημοσίευσε την πρώτη 18μήνη Έκθεση αυτό-αξιολόγησης και προόδου σχετικά με τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής, σύμφωνα με τις οδηγίες του UNEP FI. Εφαρμόζοντας την έκτη Αρχή της Διαφάνειας και Λογοδοσίας, η Έκθεση έχει δημοσιευτεί και είναι διαθέσιμη στο κοινό μέσω της παρακάτω σελίδας: <https://www.eurobank.gr/-/media/eurobank/omilos/etairiki-koinoniki-euthuni/unep-fi-principles-responsible-banking.pdf>

Στην εν λόγω Έκθεση καταγράφεται η πρόοδος που έχει υλοποιήσει η Τράπεζα σχετικά με την εφαρμογή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής. Ένα από τα πρώτα βασικά βήματα προς αυτή την κατεύθυνση ήταν η ανάλυση του χαρτοφυλακίου της Τράπεζας με στόχο την αναγνώριση των περιοχών με θετικές ή/και αρνητικές επιπτώσεις, οι οποίες προκύπτουν από τη δραστηριότητα της Τράπεζας. Για την εν λόγω ανάλυση η Τράπεζα χρησιμοποίησε το Εργαλείο Ανάλυσης Επιπτώσεων για τις Τράπεζες, το οποίο έχει αναπτυχθεί από το UNEP FI, προκειμένου να καθοδηγήσει τις Τράπεζες σε μια ολιστική ανάλυση επιπτώσεων του χαρτοφυλακίου τους. Η ανάλυση αυτή θα επιτρέψει στην Τράπεζα να προχωρήσει στο επόμενο βήμα, που είναι ο ορισμός στόχων για τουλάχιστον 2 περιοχές με θετική ή/και αρνητική επίπτωση, προκειμένου να συμβάλει στην επίτευξη των παγκόσμιων στόχων βιώσιμης ανάπτυξης, όπως απαιτείται από τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής.

Συνολικά, οι σημαντικότερες ενέργειες, στις οποίες έχει προβεί η Τράπεζα προκειμένου να είναι συνεπής με την εφαρμογή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής, περιγράφονται ως εξής:

- Η Τράπεζα έχει εγκρίνει τον επανασχεδιασμό της Στρατηγικής Βιωσιμότητάς της δίνοντας έμφαση στην ενίσχυση της χρηματοδότησης βιώσιμων δραστηριοτήτων και στην παροχή πράσινων προϊόντων.
- Στο πλαίσιο του επανασχεδιασμού της Στρατηγικής Βιωσιμότητας, η Τράπεζα έχει ξεκινήσει τη διαδικασία σχεδιασμού του Πλαισίου για τα Πράσινα Ομόλογα, καθώς και του Πλαισίου της Βιώσιμης Χρηματοδότησης, προχωρώντας στην αξιολόγηση μιας σειράς προϊόντων που θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν βιώσιμα σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της.
- Στο πλαίσιο της συμμόρφωσης με τις προσδοκίες της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, η Τράπεζα βρίσκεται στη διαδικασία σχεδιασμού ενός χάρτη ενσωμάτωσης της κλιματικής αλλαγής με το πλαίσιο διάθεσης ανάληψης κινδύνων.
- Η Τράπεζα υλοποίησε Ανάλυση Ουσιαστικότητας και τα αποτελέσματα αυτής χρησιμοποιήθηκαν για την αναγνώριση και προτεραιοποίηση των πιο σημαντικών θεμάτων που σχετίζονται με τη βιώσιμη ανάπτυξη.
- Στο πλαίσιο της αναγνώρισης των θετικών και αρνητικών επιπτώσεων που σχετίζονται με τις Πελατειακές, Τραπεζικές και Εταιρικές Δραστηριότητες, η Τράπεζα έχει εκπονήσει ένα σχέδιο για τις συνεχιζόμενες προσπάθειές της, συμπεριλαμβάνοντας τον καθορισμό στόχων σύμφωνα με τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής.

Κάθε ενέργεια που υλοποιεί η Τράπεζα προς την κατεύθυνση της εφαρμογής των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής είναι υψίστης σημασίας καθώς οι Αρχές αυτές καθορίζουν τον ρόλο και την ευθύνη του τραπεζικού κλάδου στη διαμόρφωση ενός βιώσιμου μέλλοντος, επιτρέποντας με αυτόν τον τρόπο στις Τράπεζες να ενσωματώσουν τη βιωσιμότητα σε όλους τους τομείς δραστηριοτήτων τους και να αναγνωρίσουν τα σημεία στα οποία μπορούν να βελτιωθούν. Η Eurobank, πιστή σε αυτό το όραμα, θα συνεχίσει τις προσπάθειές της για να αφήσει τη σφραγίδα της στην ενίσχυση της βιώσιμης ανάπτυξης.

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

Η θυγατρική εταιρεία Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ είναι η πρώτη εταιρεία 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 4 χιλ. μέλη, με υπό διαχείριση κεφάλαια 100 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 την 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.

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.

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 2020 • Βιώσιμη Ανάπτυξη • Εμπειρία Πελάτη ◦ Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές • Κοινωνία ◦ Ανθρώπινο Δυναμικό Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2020
Αρχή 2^η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι δικές τους δραστηριότητες δεν εμπλέκονται σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020 • Εμπειρία Πελάτη ◦ Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές • Κοινωνία ◦ Ανθρώπινο Δυναμικό Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2020
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 2020 • Κοινωνία ◦ Ανθρώπινο Δυναμικό Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2020
Αρχή 4^η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας.	Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020 • Κοινωνία ◦ Ανθρώπινο Δυναμικό Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2020
Αρχή 5^η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας.	Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020 • Κοινωνία ◦ Ανθρώπινο Δυναμικό Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2020
Αρχή 6^η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη των διακρίσεων στις προσλήψεις και την απασχόληση.	Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020 • Κοινωνία ◦ Ανθρώπινο Δυναμικό Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2020
Αρχή 7^η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ακολουθούν προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις.	Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020 • Βιώσιμη Ανάπτυξη • Περιβάλλον Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2020
Αρχή 8^η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την ενίσχυση της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας.	Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020 • Περιβάλλον Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2020
Αρχή 9^η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και διάδοση τεχνολογιών που είναι φιλικές προς το περιβάλλον.	Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020 • Περιβάλλον Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2020
Αρχή 10^η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτίθενται σε κάθε μορφής διαφθορά, συμπεριλαμβανομένου του εκβιασμού και της δωροδοκίας.	Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020 • Βιώσιμη Ανάπτυξη • Κοινωνία ◦ Ανθρώπινο Δυναμικό Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2020

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 εταιρειών 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.

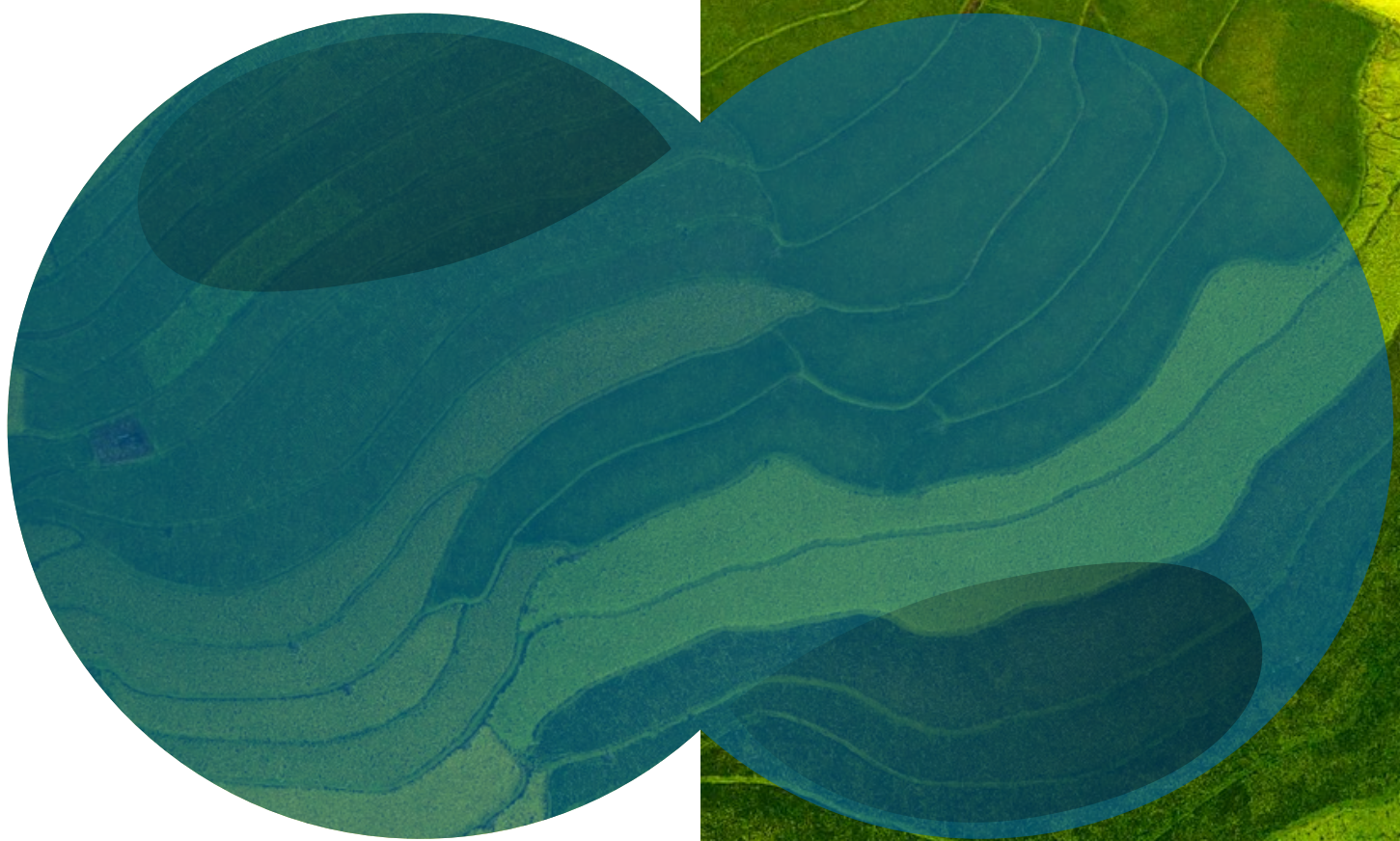
Climate Action in Financial Institutions

Η Τράπεζα συμμετέχει στην πρωτοβουλία «Climate Action in Financial Institutions», η οποία βοηθάει τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις που προέρχονται από την ενσωμάτωση των κλιματικών παραμέτρων στις διάφορες δραστηριότητες και λειτουργίες τους. Η πρωτοβουλία επικεντρώνεται στην ανταλλαγή γνώσεων και πρακτικών μεταξύ των συμμετεχόντων, και σύμφωνα με την ευρύτερη επιχειρηματική και χρηματοοικονομική κοινότητα.

Αξιολογήσεις & Επιδόσεις ESG

ESG ratings	Τρέχουσες Αξιολογήσεις *
MSCI 	BBB
 SUSTAINALYTICS	28,5
S&P Global Ratings	32
 FTSE4Good	✓
ISS ESG  (ISS ESG Score 1-10, 1 indicates lower risk and better disclosure)	Environment: 2 Social: 3 Governance: 5 Φεβρουάριος 2021
	38

* Στοιχεία 15.06.2021



-31,31%



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

-27,97 %



της **προμήθειας χαρτιού** σε σχέση με το 2019.

-7,79%



της **κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας** σε σχέση με το 2019, ενώ από το 2014 μείωση κατά 34,38%.

1,25 εκατ.



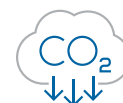
πελάτες έχουν διακόψει την ταχυδρομική αποστολή πάνω από 3,2 εκατ. φυσικών **statements**.

-14,03%



της **συνολικής κατανάλωσης ενέργειας** ανά τετραγωνικό μέτρο σε σχέση με το έτος βάσης 2014.

-67,86%



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

βράβευση απο το EMAS το 2011



στη κατηγορία **Εμπλοκή ενδιαφερόμενων μερών που οδηγεί σε συνεχή βελτίωση** και βραβεύσεις για τις περιβαλλοντικές πρακτικές τα έτη 2009,2010 & 2011

93,89%



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

-16,74%



ο Δείκτης Ενεργειακής Έντασης σε σχέση με το 2019

-28%



της **συνολικής κατανάλωσης νερού** σε σχέση με το 2019

100%



των αποσυρόμενων μελανοδοχείων εκτυπωτών, αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, λαμπτήρων και συσσωρευτών δόθηκε για **ανακύκλωση**

100%



χρήση χαρτιού A4 με περιβαλλοντική πιστοποίηση **ECOLABEL**

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

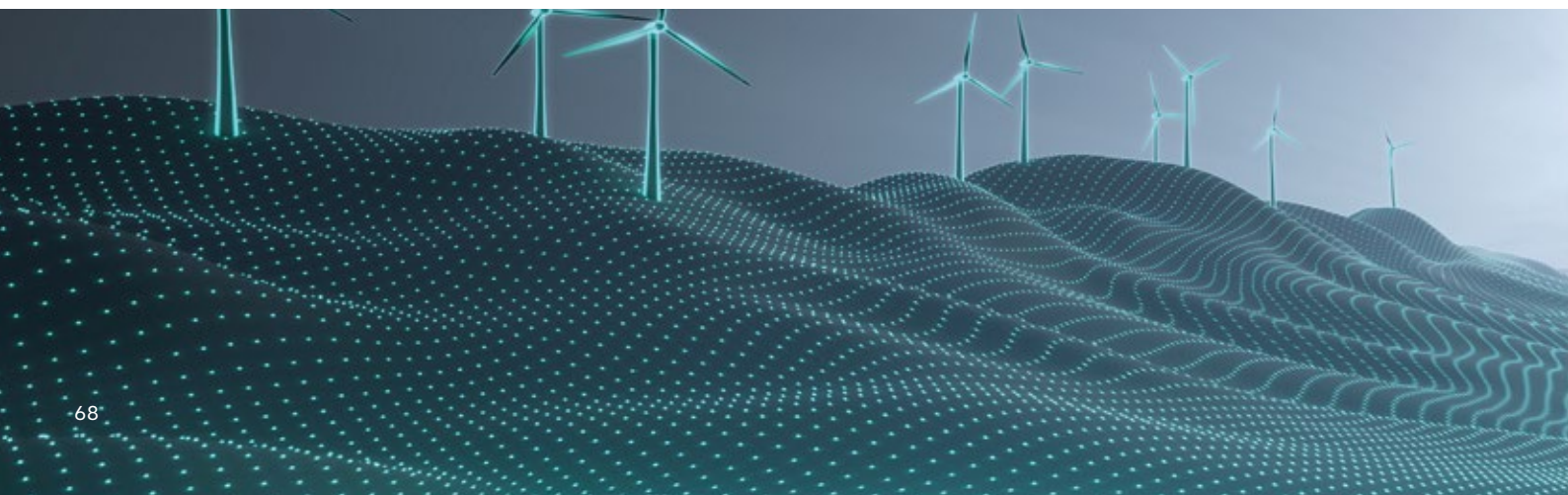
Μέσα από πιστοποιημένα συστήματα διαχείρισης παρακολουθεί τις επιδόσεις της, ελαχιστοποιεί το περιβαλλοντικό της αποτύπωμα και προωθεί την «πράσινη» οικονομία, θέτοντας συγκεκριμένους στόχους, λαμβάνοντας πρωτοβουλίες και σχεδιάζοντας και υλοποιώντας προγράμματα για την προστασία του περιβάλλοντος και 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 2020 η Eurobank συνέχισε τη διαχείριση τυχόν περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων του δανειακού χαρ-

τοφυλακίου. Επίσης πρόσφερε στην αγορά μια σειρά «πράσινων» προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχουν στους πελάτες της μέσα και εργαλεία για 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. Επίσης, στο πλαίσιο προστασίας του Περιβάλλοντος η Τράπεζα θα εντάξει στο στόλο των εταιρικών της αυτοκινήτων και τύπου e-hybrid αυτοκίνητα.

Η Eurobank, έχοντας υπογράψει τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής, οι οποίες θέτουν το πλαίσιο για την μελλοντική ανάπτυξη ενός βιώσιμου τραπεζικού συστήματος με ισχυρό θετικό σημάδι για την κοινωνία και το περιβάλλον, επιβεβαίωσε τη δέσμευσή της να διαδραματίσει ενεργό ρόλο στην υλοποίηση των παγκόσμιων Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών (SDGs) και της Συμφωνίας των Παρισίων για την κλιματική αλλαγή.

Ως χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, οι μεγάλες προκλήσεις που αντιμετωπίζει η Eurobank στην ενσωμάτωση κινδύνων και παραγόντων βιωσιμότητας που σχετίζονται με το κλίμα στη στρατηγική και τις επενδυτικές αποφάσεις της, είναι, μεταξύ άλλων, η δέσμευση τόσο των πελατών όσο και των μετόχων στη βιώσιμη χρηματοδότηση, λαμβάνοντας ταυτόχρονα υπόψη το αποτέλεσμα / τις οικονομικές αποδόσεις «πράσινων» τραπεζικών προϊόντων / πρωτοβουλιών. Επίσης, οι τάσεις της αγοράς και ο ανταγωνισμός αποτελούν σημαντικές προκλήσεις.



Περιβαλλοντική Πολιτική

Η Περιβαλλοντική Πολιτική του Ομίλου, που θεσπίστηκε από το 2003 και είναι διαθέσιμη στη σελίδα www.eurobank.gr/el/omilos/esg-environment-society-governance/esg-apologismoi-ektheseis/, 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 εφόδια στους πελάτες της για 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 ΕΕ.
- 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 ένα 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:

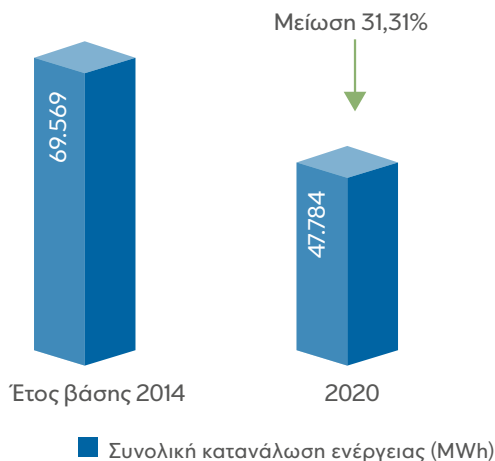
- Εξοικονόμηση φυσικών πόρων.
- Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.
- Μείωση, ανακύκλωση και ορθή διαχείριση στερεών αποβλήτων.
- Εκπαίδευση, ενημέρωση και ευαισθητοποίηση προσωπικού.
- Αξιολόγηση Περιβαλλοντικού και Κοινωνικού Κινδύνου ενόψει δανειοδοτήσεων πελατών.
- Ανάπτυξη και προώθηση «πράσινων»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

Από το 2015, η Τράπεζα εφαρμόζει ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας, πιστοποιημένο κατά το διεθνές πρότυπο ISO 50001. Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της εφαρμογής του κανονισμού EMAS, εκδίδει κάθε χρόνο την Περιβαλλοντική Έκθεση η οποία επαληθεύεται και επικυρώνεται από εξωτερικό φορέα πιστοποίησης και είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας στη σελίδα: www.eurobank.gr/el/omilos/esg-environment-society-governance/esg-apologismoi-ektheseis/. Στην Έκθεση περιγράφονται αναλυτικά οι Περιβαλλοντικές επιδόσεις καθώς και σχετικές δράσεις της Τράπεζας.

Εξοικονόμηση Φυσικών Πόρων

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.

Συνολική κατανάλωση ενέργειας

- Η συνολική κατανάλωση ενέργειας το 2020 έχει μειωθεί κατά 31,31% σε σχέση με το έτος βάσης 2014, ενώ αντίστοιχα η μείωση σε σχέση με το 2019 είναι 6,55%.
- Η συνολική κατανάλωση ενέργειας ανά τετραγωνικό μέτρο επιφάνειας κτιριακών χώρων έχει μειωθεί κατά 14,03%, ενώ αντίστοιχα η συνολική κατανάλωση ενέργειας ανά εργαζόμενο έχει μειωθεί κατά 16,98% σε σχέση με το έτος βάσης 2014.

Ειδικά, η κατανάλωση της ηλεκτρικής ενέργειας το 2020 παρουσίασε μείωση κατά 7,79% σε σχέση με το 2019, ενώ από το 2014 έχει μειωθεί κατά 34,38%. 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 Σύμβουλο Ενέργειας, 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 2020 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.

Το 2020 στο πλαίσιο εφαρμογής γενικών μέτρων μείωσης της εξάπλωσης της πανδημίας λόγω Covid-19, η Τράπεζα έθεσε ειδικές εργασιακές οδηγίες, υιοθετώντας μέτρα όπως η τηλεργασία και ο περιορισμός της φυσικής παρουσίας. Τα μέτρα αυτά συνέβαλλαν στην εξοικονόμηση ηλεκτρικής ενέργειας και ιδιαίτερα στα κτίρια Διοίκησης όπου υπάρχει συγκέντρωση μεγάλου αριθμού εργαζομένων, καθώς και μεγάλες εγκαταστάσεις εξοπλισμού.

Δείκτης Ενεργειακής Έντασης

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 2020 είναι της τάξης των 30,99 MWh/€ εκατ. και παρουσιάζει μείωση κατά 16,74% σε σχέση με το 2019 (37,22 MWh/€ εκατ.). Σκοπός της Τράπεζας είναι η μείωση των ενεργειακών αναγκών της σε σχέση με τις δραστηριότητές της στα επόμενα χρόνια.

Επενδυτικά ακίνητα – Πράσινα κτίρια

Προσανατολισμός της Eurobank είναι η σταδιακή αναβάθμιση του επενδυτικού χαρτοφυλακίου ακινήτων και η στόχευση σε υψηλών προδιαγραφών, σύγχρονα και φιλικά προς το περιβάλλον κτίρια

Η μετατροπή μεγάλων ακινήτων σε ενεργειακά αποδοτικά, «πράσινα κτίρια», έχει ήδη ξεκινήσει. Η ζήτηση είναι υψηλή και οι πολυεθνικές που λειτουργούν στην Ελλάδα, αναφορικά με τη στέγαση των γραφείων τους, ακολουθούν τις προδιαγραφές που θέτουν οι κεντρικές διευθύνσεις στο εξωτερικό για υψηλής ποιότητας κτίρια σύγχρονων προδιαγραφών. Η τάση είναι παρόμοια και για τις ελληνικές εταιρείες, οι οποίες τώρα περισσότερο από ποτέ ενδιαφέρονται για κτίρια υψηλής ενεργειακής απόδοσης.

Η Eurobank στοχεύει σε ένα χαρτοφυλάκιο ακινήτων με χαμηλές εκπομπές αερίων, φιλικό προς το περιβάλλον συνεισφέροντας με τον τρόπο αυτό και στην βελτίωση του τοπικού κλίματος.

Στόχος αποτελεί η συνεχής πρόοδος προς την κατεύθυνση αυτή, αναβαθμίζοντας ολοένα και περισσότερα ακίνητα του χαρτοφυλακίου.



Αξία βιωσιμότητας των ακινήτων



Μεγιστοποίηση των αποδόσεων μέσω της αγοραίας αξίας



Απόδοση αιεφορίας κατά τη λειτουργία



Χαμηλότερα τρέχοντα έξοδα



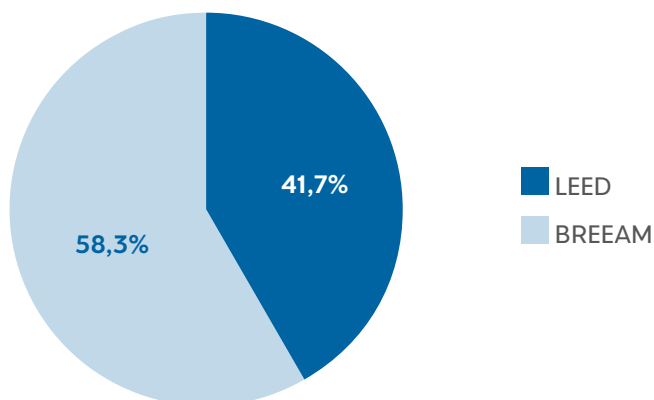
Επιθυμητά μέρη για ζωή και εργασία

Η Eurobank ενέταξε τις πιστοποιήσεις πράσινων κτιρίων στα περιουσιακά της στοιχεία με κύριο στόχο την επικύρωση της αξίας βιωσιμότητάς τους και την επίδειξη των επιδόσεων βιωσιμότητας συνεισφέροντας:

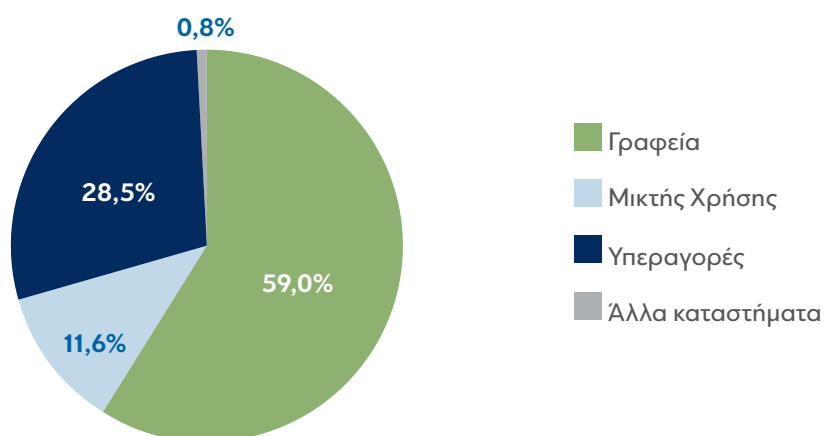
- στη μείωση του κόστους λειτουργίας,
- στη μεγιστοποίηση των αποδόσεων μέσω της αγοραίας αξίας,
- στην προσέλκυση και διατήρηση ενοικιαστών υψηλού επιπέδου παρέχοντας εργασιακούς χώρους υψηλών προδιαγραφών.

Η Eurobank επενδύει ενεργά στην αναβάθμιση της ενεργειακής απόδοσης των ακινήτων του χαρτοφυλακίου της με στόχο τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος. Σε ετήσια βάση, στόχος αποτελεί η αξιολόγηση επιλεγμένων ακινήτων του χαρτοφυλακίου για την σταδιακή πιστοποίηση τους σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα. Παρακάτω αποτυπώνεται η εικόνα των πιστοποιημένων ακινήτων και σημειώνεται ότι υπάρχει ακόμη ένα ακίνητο συνολικής επιφάνειας 53.845 m² που αποτελεί χώρο γραφείων και είναι στη διαδικασία πιστοποίησης.

Τύπος Πιστοποίησης	Αριθμός Ακινήτων	Εμβαδόν (m ²)	% Εμβαδού στο σύνολο πιστοποιημένων ακινήτων
LEED	9	133.884	41,7%
BREEAM	10	187.323	58,3%
Σύνολο	19	321.207	100,0%



Χρήση Ακινήτων	Αριθμός Ακινήτων	Εμβαδόν (m ²)	% Εμβαδού στο σύνολο πιστοποιημένων ακινήτων
Γραφεία	10	189.617	59,03%
Μικτής χρήσης	3	37.406	11,65%
Υπεραγορές	5	91.519	28,49%
Άλλα καταστήματα	1	2.665	0,83%
Σύνολο	19	321.207	100,00%



Χαρτί

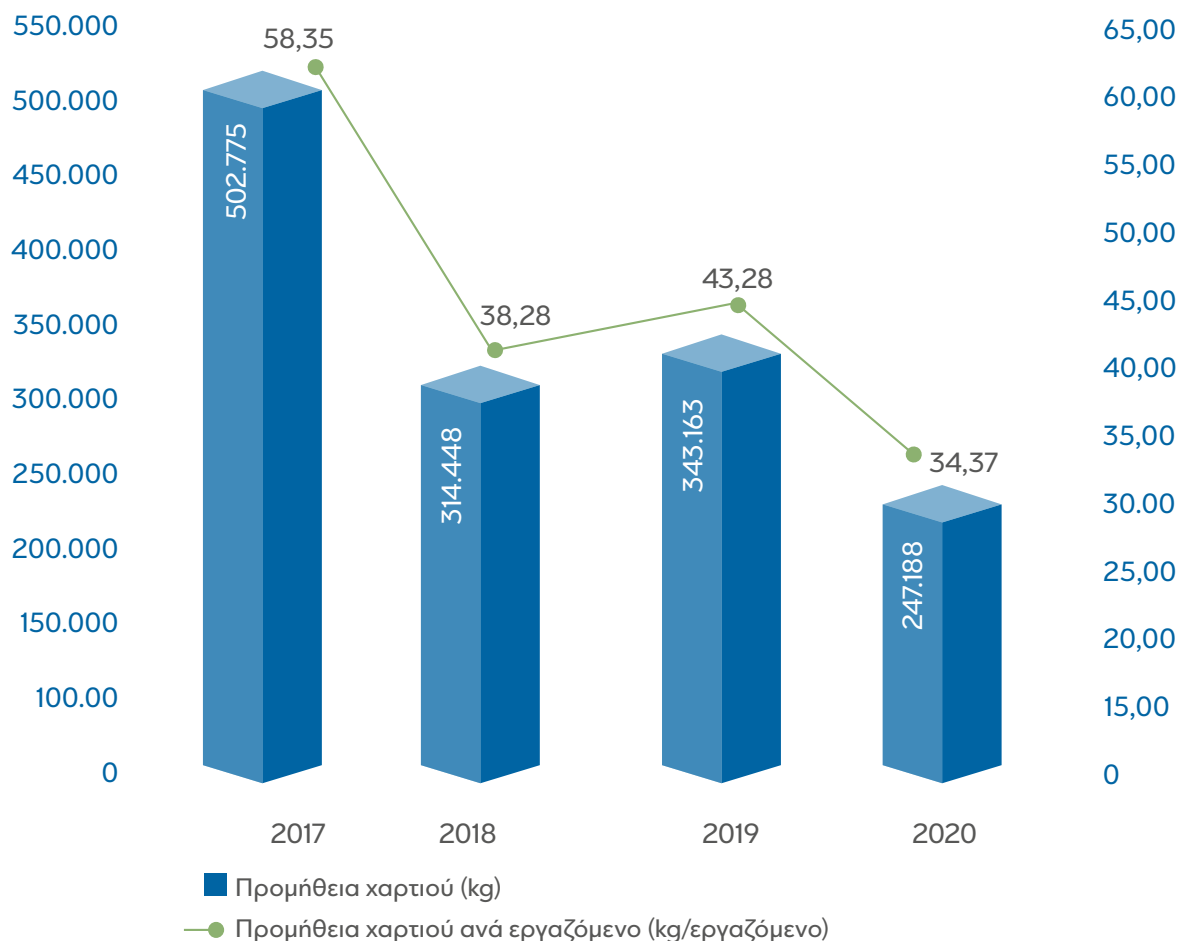
Ο περιορισμός της κατανάλωσης χαρτιού αποτελεί έναν σημαντικό περιβαλλοντικό στόχο για την Τράπεζα και αποτελεί μέρος της ψηφιοποίησης των εργασιών της μέσω μια σειράς ενεργειών, όπως ενδεικτικά:

- **Χρήση tablets στα καταστήματα:** Η μεγάλη πλειοψηφία των συναλλαγών που γίνονται εντός των καταστημάτων διεκπεραιώνεται πλέον χωρίς φυσικά παραστατικά.
- **Αντικατάσταση εκτυπωτών:** Έχει ξεκινήσει η διαδικασία αντικατάστασης όλων των εκτυπωτών της Τράπεζας με μηχανήματα τελευταίας τεχνολογίας, με χαμηλότερη κατανάλωση ενέργειας και με τη δυνατότητα εξαγωγής αναλυτικών στατιστικών στοιχείων τα οποία θα επιτρέψουν να πραγματοποιούνται άμεσες διορθωτικές ενέργειες όπου παρατηρούνται αυξημένοι όγκοι εκτυπώσεων.
- **Μείωση φυσικών statement:** Η Τράπεζα ενθαρρύνει όλους τους πελάτες να επιλέξουν την ηλεκτρονική λήψη των statement τους μέσω e-Banking.

Στο πλαίσιο αυτό, το 2020 η προμήθεια χαρτιού ανήλθε στους 247 τόνους και παρουσίασε μείωση σε σχέση με το 2019 κατά 27,97%, ενώ η αντίστοιχη κατανάλωση ανά εργαζόμενο μειώθηκε κατά 20,58%. Η μείωση της προμήθειας χαρτιού σε σχέση με το έτος βάσης 2014 είναι περίπου 57%.

Παράλληλα, η Τράπεζα χρησιμοποίησε για το 100% των αναγκών της χαρτί A4 με περιβαλλοντική πιστοποίηση ECOLABEL.

Προμήθεια Χαρτιού



e-Statement

Σημαντική ήταν η αύξηση χρήσης της υπηρεσίας e-Statement και το 2020, καθώς από την έναρξη της υπηρεσίας e-Statement, 1,25 εκατ. πελάτες έχουν διακόψει την ταχυδρομική αποστολή πάνω από 3,2 εκατ. φυσικών statements. Οι σημαντικότερες ενέργειες που οδήγησαν στη διακοπή των φυσικών statements στο 2020 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 €18 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 2020 η συνολική κατανάλωση νερού ανήλθε σε 54.691 m³, παρουσιάζοντας μείωση κατά 28% σε σχέση με το 2019 (75.973 m³).

Μείωση των Εκπομπών Αερίων του Θερμοκηπίου

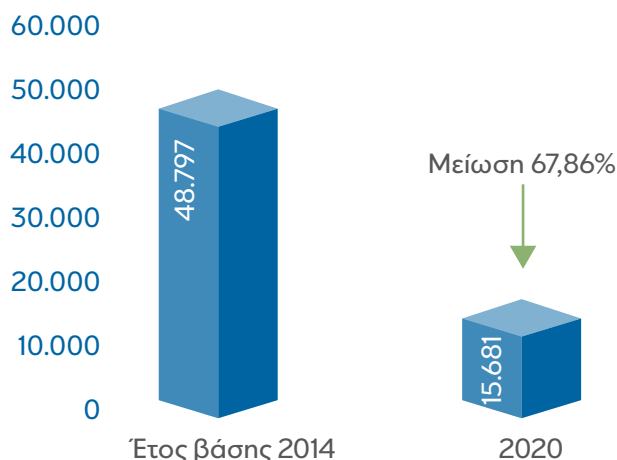
Με στόχο την παρακολούθηση και μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματός της, η Τράπεζα χρησιμοποιεί από το 2008 το διεθνές πρωτόκολλο Greenhouse Gas Protocol (GHG) (www.ghgprotocol.org), συμβάλλοντας στη μείωση των αερίων του θερμοκηπίου. Επίσης και για την ηλεκτρική ενέργεια η Τράπεζα εφαρμόζει από το 2018 τη Market-Base Method, χρησιμοποιώντας τους ετήσιους συντελεστές εκπομπών CO₂ από τους παρόχους ηλεκτρικής ενέργειας. Το 2020:

- Οι συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου σε ισοδύναμα διοξειδίου του άνθρακα (CO₂e) μειώθηκαν κατά 67,86% 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 59,78%, ενώ ανά εργαζόμενο μειώθηκαν κατά 61,16% σε σχέση με το έτος βάσης 2014.

Παράλληλα η Τράπεζα εξασφάλισε για το 2020 Εγγυήσεις Προέλευσης για το 93,89% 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).

Συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (tCO₂e)



■ Συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (tCO₂e)

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 εξής:

- **Μελανοδοχεία εκτυπωτών (toner cartridges):** Το 2020 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 2020 ανήλθε στα 147.105 κιλά και κάλυψε το 59,51 % 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. Επίσης ανακυκλώθηκαν 133,3 κιλά υλικών συσκευασίας.
- **Απόβλητα Ηλεκτρικού και 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 4.569 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.



Προσφορά **νοσοκομειακού εξοπλισμού** και υγειονομικού υλικού για τη στήριξη του συστήματος Δημόσιας Υγείας



€2,5 εκατ.



χρηματοδότηση από χρηματοδοτικά εργαλεία της Eurobank σε **40** εταιρείες του egg συνολικά σε όλα τα έτη λειτουργίας του egg

€322 εκατ.



χρηματοδότηση σε **2.634 επιχειρήσεις** στο πλαίσιο των Υποπρογραμμάτων 3 και 4 «Κεφάλαιο κίνησης με επιδότηση επιτοκίου από την ΕΑΤ», της Δράσης «Επιχειρηματική Χρηματοδότηση- ΤΕΠΙΧ II»

€566 εκατ.



χρηματοδότηση σε **5.726 μικρές** και μεσαίες επιχειρήσεις μέσω του προγράμματος Cosme.

€800 εκατ.



νέα δάνεια μέσω του Ταμείου Εγγυοδοσίας Επιχειρήσεων Covid-19 σε συνεργασία με την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα

Exportgate

ιδρυτικό μέλος στο «Trade Club Alliance» το πρώτο παγκόσμιο ψηφιακό δίκτυο διασύνδεσης επιχειρήσεων που υποστηρίζεται από διεθνείς ομίλους σε πάνω από **60** χώρες

19.453 μαθητές



18 χρόνια βραβείσεων με το Πρόγραμμα «**Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία**»

82,2%



των εργαζομένων στον Όμιλο συμμετείχαν σε **261.286 ανθρωποώρες μάθησης**

€2,9 εκατ.



χρηματοδότηση σε **364** επιχειρήσεις στο πλαίσιο του προγράμματος Easi και σε συνεργασία με την AFI

πάνω από **1,7** εκατ.

έχουν αποδοθεί στην **WWF Ελλάς** μέσω της WWF Eurobank Visa

περισσότερες από **285** χιλ.



βιοδιασπώμενες χρεωστικές κάρτες έχουν εκτυπωθεί

Growth Awards

4 διαγωνισμοί έχουν αναδείξει έως σήμερα **26** από τις δυναμικότερες επιχειρήσεις στην Ελλάδα

Digital Academy for Business

συμμετοχή σε **11** workshops
367 εκπροσώπων επιχειρήσεων έως σήμερα

€546 χιλ.



δωρεά προς το **Ελληνικό Πυροσβεστικό Σώμα**

63,8%



γυναίκες στο σύνολο των εργαζομένων στον Όμιλο

Αντιμετώπιση της πανδημίας

Το 2020 αποτέλεσε χρονιά κατά την οποία η ελληνική κοινωνία κλήθηκε να αντιμετωπίσει πρωτόγνωρες καταστάσεις λόγω της πανδημίας. Η υγειονομική κρίση επηρέασε την καθημερινότητα της ελληνικής οικογένειας, τους επαγγελματίες και τις επιχειρήσεις και, γενικότερα, την ελληνική οικονομία. Η Eurobank, υπό αυτές τις συνθήκες, λειτούργησε με συνέπεια και αμεσότητα και έλαβε μία σειρά μέτρα, ώστε να δημιουργήσει τις κατάλληλες συνθήκες για την καλύτερη εξυπηρέτηση και ασφάλεια τόσο των πελατών, όσο και των εργαζομένων.

Στήριξη Κοινωνίας

Η πανδημία ενεργοποίησε άμεσα τα αντανakλαστικά της Eurobank, η οποία προχώρησε σε δράσεις εταιρικής υπευθυνότητας για την ενδυνάμωση του Εθνικού Συστήματος Υγείας και την αντιμετώπιση των οικονομικών συνεπειών της πανδημίας. Σε προτεραιότητα τέθηκε η προσφορά νοσοκομειακού εξοπλισμού και υγειονομικού υλικού, σε συνεργασία με το Υπουργείο Υγείας, για την άμεση ενίσχυση των νοσοκομείων, την προστασία του ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού και την κάλυψη των αυξημένων αναγκών των ΜΕΘ. Πιο συγκεκριμένα, προχώρησε από το ξεκίνημα της πανδημίας στην αγορά μόνιτορ ζωτικών λειτουργιών ΜΕΘ, ειδικών κλινών ΜΕΘ, αντλιών έγχυσης ορού/φαρμάκων, ειδικών πιστοποιημένων στολών και масκών FFP2 ιατρών και νοσηλευτών, για την άμεση ενίσχυση των νοσοκομείων, την προστασία ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού και την κάλυψη αυξημένων αναγκών στις ΜΕΘ.

Επίσης, εστίασε στην ενίσχυση της ψηφιακής εκπαίδευσης συμμετέχοντας στο πρόγραμμα «Ψηφιακό Σχολείο για Όλους» του Ιδρύματος Μποδοσάκη, μέσω του οποίου προσφέρθηκαν συνολικά 3.150 tablets σε δημόσια σχολεία δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης της χώρας, για απομακρυσμένη εκπαίδευση μαθητών που τα είχαν ανάγκη.

Δίκτυο Καταστημάτων

Η Eurobank προχώρησε σε ένα πλάνο ενεργειών για την εξασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της Τράπεζας, έχοντας αναγνωρίσει και σχεδιάσει τις δράσεις οι οποίες ενίσχυσαν την ετοιμότητα και ελαχιστοποίησαν ενδεχόμενες δυσμενείς επιπτώσεις που θα μπορούσαν να προκληθούν από την εξάπλωση του ιού.

Στο πλαίσιο των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας και για την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των πελατών πραγματοποιήθηκαν τα εξής:

- Εφαρμογή άμεσα ελεγχόμενης πρόσβασης πελατών με ταυτόχρονη αραίωση του προσωπικού, με αποτέλεσμα όλα τα καταστήματα να παραμείνουν ανοικτά.
- Εξασφάλιση διαρκούς προμήθειας των καταστημάτων με υγειονομικό εξοπλισμό (αντισηπτικά, γάντια, μάσκες).
- Τοποθέτηση προστατευτικών plexi glass στα ταμεία των καταστημάτων.
- Εφαρμογή της απόφασης της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών για απαγορεύσεις αριθμού συναλλαγών, μέσα από τη χρήση εναλλακτικών Δικτύων με σκοπό την αποσυμφόρηση των καταστημάτων.
- Ενίσχυση των μονάδων εναλλακτικών Δικτύων με προσωπικό, με στόχο την ανταπόκριση σε περισσότερες από 2,8 εκατ. κλήσεις στο EuroPhone Banking και 40 χιλ. βίντεο κλήσεις v-Banking.
- Εφαρμογή της δυνατότητας τηλεργασίας στο προσωπικό του Δικτύου καταστημάτων και ιδιαίτερα στους Επαγγελματικούς Σύμβουλους, Υπευθύνους Σχέσης Personal Banking και Συμβούλους Διαχείρισης Δανεικών οφειλών, ώστε να υπάρχει επικοινωνία με τους πελάτες και να πραγματοποιούνται εργασίες εξ αποστάσεως με ασφάλεια.

- Εφαρμογή της δυνατότητας ραντεβού με στέλεχος στο κατάστημα σε προγραμματισμένη ημέρα και ώρα.
- Πραγματοποίηση βιντεοκλήσεων από το προσωπικό των καταστημάτων προς τους πελάτες, ώστε να μπορεί να διατηρηθεί η προσωπική επαφή στις νέες συνθήκες.

Ενέργειες για Ιδιώτες & Επιχειρήσεις

Η Eurobank προχώρησε σε μια σειρά ενέργειες για τους ιδιώτες και τις επιχειρήσεις. Στο πλαίσιο αυτό:

- Πραγματοποιήθηκε αναστολή πληρωμής δόσεων δανείων στο πλαίσιο σειράς μέτρων στήριξης των ιδιωτών πελατών.
- Αξιοποιήθηκαν όλα τα μέτρα στήριξης της Πολιτείας για τις επιχειρήσεις που επηρεάστηκαν άμεσα από το lock down:
 - ο η δυνατότητα αναστολής καταβολής δόσεων κεφαλαίου δανείων μέχρι τις 31.12.2020
 - ο η δυνατότητα επιδότησης των τόκων, η αναστολή πληρωμής των επιταγών.
- Ειδικά για τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ελήφθησαν πρόσθετα μέτρα, όπως:
 - ο Πάγωμα των δόσεων κεφαλαίου των δανείων μέχρι τις 31.12.2021 για δάνεια ξενοδοχειακών επιχειρήσεων που ήταν ενήμερα στις 31.12.2019.
 - ο Αποκλειστική προσφορά σε όλες τις τουριστικές επιχειρήσεις, προνομιακής τιμολόγησης στο πρόγραμμα πιστοποίησης CoVid Shield, του πρώτου ολοκληρωμένου σχήματος πιστοποίησης για την κατάλληλη εφαρμογή μέτρων ανάσχεσης της διασποράς του κορωνοϊού, από τον διακεκριμένο και παγκόσμιας εμβέλειας Οργανισμό Πιστοποίησης TÜV AUSTRIA ΕΛΛΑΣ ΜΕΠΕ, στο πλαίσιο του οικοσυστήματος Business Banking Τουρισμός.
- Η διαθεσιμότητα των ψηφιακών καναλιών ήταν σχεδόν 100%, χάρη στην υποδομή που δημιουργήθηκε τόσο σε τεχνολογικό, όσο και στο επίπεδο ανθρώπινου δυναμικού.
- Δημιουργήθηκε και νέα ειδική τηλεφωνική γραμμή, για τη βήμα-βήμα καθοδήγηση των πελατών κατά τη διαδικασία εξ αποστάσεως (Digital Onboarding) απόκτησης πρόσβασης στα ψηφιακά κανάλια.
- Χρησιμοποιήθηκαν τα κανάλια κοινωνικής δικτύωσης και το eurobank.gr ως κέντρα πληροφόρησης και εξυπηρέτησης πελατών, απαντώντας σε 70% περισσότερα σχόλια/ αιτήματα. Η Τράπεζα για την πλήρη και έγκαιρη ενημέρωση για τα μέτρα του Covid-19 δημιούργησε ειδική ενότητα στο eurobank.gr, με περισσότερο από 700 ενημερώσεις για την εξυπηρέτηση των πελατών, γύρω από θέματα συναλλαγών, εναλλακτικών δικτύων, ασφάλειας, και συχνών ερωτήσεων.
- Υλοποιήθηκε η λειτουργία 67 νέων ATM που βρίσκονται σε εξωτερικούς χώρους, εκτός τραπεζικών καταστημάτων.
- Πραγματοποιήθηκαν 21 εγκαταστάσεις 2^{ου} ATM σε επιλεγμένα καταστήματα.
- Αυξήθηκε η συχνότητα καθαρισμού των ATM (Branch & Offsite) με τη χρήση ειδικών υλικών.

- Μέσα στο έτος η Τράπεζα ξεκίνησε να ενημερώνει τα στοιχεία των πελατών μέσω e-mail ή e-Banking, χωρίς επίσκεψή τους σε κατάστημα, να αποστέλλει στον πελάτη τα αντίγραφα των ταμειακών του συναλλαγών μέσω e-mail, να εκδίδει κωδικούς e-Banking με ένα απλό sms, να εφαρμόζει τις e-Υπεύθυνες Δηλώσεις και e-Εξουσιοδοτήσεις. Επιπλέον, ξεκίνησε να χορηγεί πιστωτικές κάρτες και να εκταμιεύει καταναλωτικά δάνεια με μία μόνο επίσκεψη σε κατάστημα. Για όλες αυτές τις συναλλαγές η Τράπεζα ζητά από κάθε πελάτη μία μόνο φορά ένα απαραίτητο δικαιολογητικό και το αποθηκεύει σε κεντρική ψηφιακή βιβλιοθήκη, ώστε να μην το ξαναζητά.
- Δόθηκε η δυνατότητα έκδοσης χρεωστικής κάρτας χωρίς να απαιτείται επίσκεψη του πελάτη σε κατάστημα, κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας με τον πελάτη και αύξηση του ορίου των ανέπαφων συναλλαγών χωρίς PIN από €25 στα €50.
- Υλοποιήθηκε η δυνατότητα κλεισίματος καταθετικού λογαριασμού μέσω e-Banking και εκτέλεσης εγχρήματων συναλλαγών σε αδρανή λογαριασμό με ταυτόχρονη ενεργοποίηση του μέσω e-Banking.
- Δημιουργήθηκε η υπηρεσία Payment Link που επιτρέπει στις επιχειρήσεις να κάνουν ηλεκτρονικές πωλήσεις με κάρτα, ακόμη και αν δεν διαθέτουν ηλεκτρονικό κατάστημα.
- Αξιοποιήθηκε η καινοτόμα υπηρεσία v-Banking, που δίνει στους πελάτες πρόσβαση στον επιχειρηματικό τους σύμβουλο μέσω βίντεοκλήσης, ο οποίος τους κατευθύνει όποτε τον χρειαστούν και πραγματοποιούν online όλες τις τραπεζικές τους εργασίες.
- Το Personal Banking ήταν πλέον διαθέσιμο και μέσω της υπηρεσίας v-Banking, προκειμένου οι πελάτες με την υποστήριξη του εξειδικευμένου τους συμβούλου, Υπεύθυνου Σχέσης v-Personal Banker, εξυπηρετούνται άμεσα, εύκολα και με ασφάλεια, χωρίς να χρειαστεί επίσκεψη σε κατάστημα.
- Κυκλοφόρησε το Eurobank Wallet, το ψηφιακό πορτοφόλι, μια νέα υπηρεσία πληρωμών που επιτρέπει σε κατόχους χρεωστικών και πιστωτικών καρτών Mastercard να πραγματοποιούν πληρωμές απευθείας μέσω του κινητού τους τηλεφώνου Android, μέσα από το Eurobank Mobile App.
- Παρουσιάστηκε μία νέα καινοτόμα υπηρεσία, το Cards Control, η οποία παρέχει στους κατόχους καρτών τη δυνατότητα να διαχειριστούν λειτουργικότητες των καρτών τους μέσα από το Eurobank Mobile App και το e-Banking, χωρίς να απαιτείται να μετακινηθούν/απευθυνθούν σε κατάστημα/ATM της Τράπεζας.
- Εγκρίθηκε η παράταση ισχύος των ευρώ επιβράβευσης, που λαμβάνουν οι πελάτες ως κέρδος, στο πλαίσιο των προγραμμάτων loyalty της Τράπεζας (Επιστροφή, Attica, Yes) για 12 επιπλέον μήνες.
- Πραγματοποιήθηκε αντικατάσταση των έγχαρτων statement των χρεωστικών καρτών με ηλεκτρονικά e-Statements.
- Υποστηρίχθηκαν οι επιχειρήσεις με την απαραίτητη ρευστότητα για την επανεκκίνηση της οικονομίας, συμμετέχοντας στα διαθέσιμα Εθνικά και Ευρωπαϊκά προγράμματα.
- Για τις νέες ανάγκες μετάβασης του λιανεμπορίου στο ηλεκτρονικό εμπόριο, δημιουργήθηκε η δέσμη λύσεων Business Banking e-commerce solutions, ένα ολοκληρωμένο σύστημα τραπεζικών και μη τραπεζικών υπηρεσιών που παρέχονται από τρίτες εταιρείες και το οποίο καλύπτει σφαιρικά τις ανάγκες μιας μικρής επιχείρησης που δραστηριοποιείται στο ηλεκτρονικό εμπόριο, από τις ηλεκτρονικές εισπράξεις και τη χρηματοδότηση, μέχρι την εξασφάλιση εκπτώσεων και προνομίων για τη δημιουργία e-shop, τη διαχείριση των logistics και των ταχυμεταφορών από τρίτους παρόχους.

- Πραγματοποιήθηκαν από το Personal Banking ψηφιακές εκδηλώσεις με προσκεκλημένους πελάτες από όλη την Ελλάδα προκειμένου να ενημερωθούν για τις τρέχουσες εξελίξεις στις αγορές.
- Η Τραπεζική Ιδιωτών προχώρησε σε ενημερωτικές και εκπαιδευτικές ψηφιακές ενέργειες επικοινωνίας απευθυνόμενες σε περισσότερους από 2 εκατ. πελάτες με θεματολογία που αφορούσε στην ασφάλεια.
- Αποστάλθηκαν newsletters σε εταιρικούς πελάτες με στόχο την ενημέρωση για τις δυνατότητες που παρέχει η Τράπεζα για τις συναλλακτικές ανάγκες της επιχείρησής τους, τρόπους ενίσχυσης της διεθνούς εμπορικής τους δραστηριότητας, καθώς και τα ψηφιακά εργαλεία για την αποτελεσματική διεκπεραίωση των εργασιών τους εν μέσω Covid-19.
- Στο πλαίσιο ενημέρωσης λόγω Covid-19 πραγματοποιήθηκαν περίπου 4 εκατ. επικοινωνίες καλύπτοντας το μεγαλύτερο μέρος του πελατολογίου της Τράπεζας.
- Υλοποιήθηκαν τα κατάλληλα επικοινωνιακά customer journeys, με κυριότερο αυτό του e-Banking, που αποτελεί έναν οδηγό παρότρυνσης του πελάτη για την εκπαίδευσή του στη χρήση των ψηφιακών συναλλαγών στην καθημερινότητά του.

Ανθρώπινο Δυναμικό

Η Τράπεζα, από την αρχή της πανδημίας Covid-19 το 2020, έλαβε τα ακόλουθα μέτρα προστασίας για τον περιορισμό της εξάπλωσης του ιού:

- Εφαρμογή της Τηλεργασίας σε μεγάλο ποσοστό εργαζομένων και όπου ήταν εφικτό.
- Τήρηση απόστασης 2 μέτρων και αποφυγή συνωστισμού.
- Παρουσία/χρήση των κοινόχρηστων χώρων των κτηρίων (κουζίνες, ασανσέρ) από 1 άτομο κάθε φορά.
- Κεντρική ρύθμιση των συστημάτων κλιματισμού, ώστε να λειτουργούν με το μέγιστο ποσοστό νωπού αέρα και τακτική συντήρησή τους, με έμφαση στο χημικό καθαρισμό με ειδικά μικροβιοκτόνα καθαριστικά, τόσο των φίλτρων όσο και των λοιπών στοιχείων των κλιματιστικών.
- Εγκατάσταση συστημάτων απολύμανσης και καθαρισμού αέρα ανελκυστήρων μέσω UV ακτινοβολίας.
- Προμήθεια αντισηπτικών υγρών, масκών και γαντιών για τις ανάγκες των εργαζομένων και αποστολή οδηγιών ορθής εφαρμογής τους.
- Εντατικοποίηση των καθαρισμών, με έμφαση στους κοινόχρηστους χώρους, με τη χρήση απολυμαντικών σύμφωνα με τις οδηγίες των αρμοδίων φορέων και των τεχνικών ασφαλείας.
- Απαγόρευση επαγγελματικών ταξιδιών.
- Απαγόρευση συναντήσεων διά ζώσης και αποκλειστική χρήση των ψηφιακών συνεργατικών εργαλείων που παρέχει η Τράπεζα.
- Απαγόρευση πάσης φύσεως εκπαιδεύσεων σε κλειστούς χώρους.
- Υποχρέωση χρήσης μάσκας παντού.

- Απαγόρευση προσέλευσης επισκεπτών σε κεντρικά κτήρια.
- Ανάρτηση οδηγιών, με τη μορφή awareness posters, για την τήρηση των μέτρων που πρέπει να λαμβάνονται.

Επίσης, η Τράπεζα, στο πλαίσιο των μέτρων για την πρόληψη και προστασία έναντι του ιού Covid-19, έλαβε την πρωτοβουλία για τα ακόλουθα:

- Χορήγηση ειδικής άδειας στους εργαζόμενους που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες, όπως ορίζονται από τους ειδικούς γιατρούς.
- Χορήγηση άδειας ειδικού σκοπού στους εργαζόμενους, σύμφωνα με την από 11.3.2020 ΠΝΠ.
- Εφεδρείες.

Δημιουργήθηκε ιατρικό Help Line, με καθημερινή λειτουργία 08:00-19:00, για την παροχή απαντήσεων και συμβουλών στους εργαζόμενους σχετικά με τον Covid-19. Παράλληλα, ενισχύθηκε η Τηλεφωνική Γραμμή Υποστήριξης που διαθέτει η Τράπεζα για προσφορά άμεσης βοήθειας από ψυχολόγους σε θέματα που απασχολούν το προσωπικό και τις οικογένειές τους.

Το 2020 η Τράπεζα επικαιροποίησε:

- Τη γραπτή εκτίμηση επαγγελματικού κινδύνου, ως προς τους κινδύνους και τα μέτρα πρόληψης που αφορούν τον ιό Covid-19.
- Τις οδηγίες της Τράπεζας ανάλογα με τις εξελίξεις και τις οδηγίες των αρμόδιων φορέων (ΣΕΠΕ, ΕΛΙΝΥΑΕ, ΕΟΔΥ), των συνεργατών λοιμωξιολόγων, Τεχνικών Ασφαλείας και των Ιατρών Εργασίας.

Όλες οι ενημερώσεις ήταν διαθέσιμες στους εργαζομένους.



Κύπρος Θέτοντας σαν προτεραιότητα την υγεία και ασφάλεια του κοινωνικού συνόλου, πέραν των μέτρων που υποβλήθηκαν για την προστασία των στελεχών, πελατών και συνεργατών της, η Eurobank Cyprus στήριξε έμπρακτα τις προσπάθειες της Κυπριακής Κυβέρνησης, των ιατρών και νοσηλευτών της πρώτης γραμμής για την καταπολέμηση της πανδημίας. Πρόσφερε το χρηματικό ποσό ύψους €100 χιλ. για ιατρικές προμήθειες και εξοπλισμό στους αρμόδιους κυβερνητικούς φορείς. Προώθησε το responsible banking και φρόντισε για την αδιάκοπη παροχή των υπηρεσιών της.

Λουξεμβούργο

Η Eurobank Private Bank Luxembourg ανταποκρίθηκε έγκαιρα στην συγκυρία της πανδημίας με ένα ευρύ φάσμα από έκτακτα μέτρα και λειτουργικές αλλαγές που συνέβαλαν στην ασφάλεια των εργαζομένων και την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των πελατών.

Βουλγαρία

Το 2020, ως υπεύθυνη εταιρεία, η Eurobank Bulgaria A.D. (Eurobank Bulgaria) συμμετείχε στον αγώνα κατά του Covid-19 και έκανε δωρεές για συνολικά πάνω από €87 χιλ. σε 5 νοσοκομεία. Η Eurobank Bulgaria συμμετείχε στην πρωτοβουλία HotLunch for Medics, ενώ δώρισε 30 υπολογιστές σε μειονεκτούντες μαθητές από το Λύκειο Ivan Vazon στην πόλη Mezdra.

Σερβία

Το 2020, σημαντικές πρωτοβουλίες υλοποιήθηκαν ως ανταπόκριση στην πανδημία Covid-19 με στόχο την υποστήριξη της κοινωνίας και του συστήματος υγειονομικής περίθαλψης. Όσον αφορά τους κύριους πυλώνες κοινωνικής ευθύνης, αυτοί αφορούν επίσης την συνεισφορά στους τομείς της εκπαίδευσης και του πολιτισμού, αλλά και την ένταξη μακροχρόνιων προγραμμάτων και πρωτοποριακών δράσεων. Από την αρχή της πανδημίας, η Eurobank Beograd παρείχε ακλόνητη υποστήριξη στην κοινότητα δωρίζοντας 6 εκατομμύρια RSD για την αγορά ζωτικού ιατρικού εξοπλισμού σε συνεργασία με τη UNICEF και επιπλέον 1,2 εκατ. RSD για την προμήθεια μετρητών ροής οξυγόνου για ιδρύματα υγειονομικής περίθαλψης στη Σερβία. Για να εκφράσει την αλληλεγγύη σε δύσκολους καιρούς, η Eurobank Beograd αγόρασε τμήμα της κυκλοφορίας περιοδικών «LICEULICE» καθώς οι πωλητές, μέλη περιθωριοποιημένων ομάδων, αντιμετώπισαν μια πλήρη διακοπή των πωλήσεων. Επιπλέον, η Eurobank Beograd δωρίζει προστατευτικό εξοπλισμό στον Τοπικό Σύλλογο Αυτισμού στην πόλη Valjevo, ενώ ειδικοί απολυμαντές για εκθέσεις τέχνης δωρήθηκαν στο Εθνικό Μουσείο της Σερβίας.

Χρηματοδοτήσεις Βιώσιμης Ανάπτυξης

Ανάπτυξη του Ελληνικού

Η Eurobank συμμετέχει στη χρηματοδότηση της 1^η φάσης για την ανάπτυξη του Ελληνικού, του μεγαλύτερου έργου αστικής ανάπλασης στην Ευρώπη. Αποτελεί πρωτοποριακό έργο για την Αθήνα, με σημαντικά οφέλη για την ελληνική οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον.

Συμβολή στην ελληνική οικονομία. Με την ανάπτυξη του Ελληνικού, η Αθήνα, αλλά και η Ελλάδα, εξασφαλίζουν οφέλη που ενισχύουν σημαντικά την οικονομία. Στον ορίζοντα ολοκλήρωσης της ανάπτυξης, το έργο αναμένεται να:

- δημιουργήσει 75 χιλ. νέες θέσεις εργασίας.
- συμβάλει κατά 2,4% στο ΑΕΠ της χώρας.
- αποδώσει συνολικά πάνω από €14 δισ. έσοδα σε φόρους στο κράτος.

Πρόκειται για μια επένδυση συνολικού ύψους €8 δισ.

Ένα έργο πνοής για την κοινωνία. Με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των κατοίκων, το έργο θα παρέχει σημαντικές υπηρεσίες και σύγχρονες υποδομές, όπως:

- Κοινόχρηστους χώρους πρασίνου και ανοικτούς χώρους για το κοινό.
- Σύγχρονες αθλητικές εγκαταστάσεις.
- Εγκαταστάσεις πρόνοιας και φροντίδας.
- Κέντρα φροντίδας.

Με συνολική έκταση 6.200.000 τ.μ., αναμένεται να αναδειχτεί σε σημαντικό πόλο έλξης για περισσότερους από 1 εκατ. ξένους επισκέπτες.

Με σεβασμό στο περιβάλλον Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στο σχεδιασμό των ανοιχτών χώρων για τη δημιουργία ενός μητροπολιτικού πάρκου διεθνούς εμβέλειας και την ανάδειξη του παράκτιου μετώπου. Πιο συγκεκριμένα, στο έργο περιλαμβάνονται:

- Μητροπολιτικό πάρκο συνολικής έκτασης 2 εκατ. τετραγωνικών μέτρων.
- Κοινόχρηστοι χώροι πρασίνου και ανοιχτοί χώροι 600 χιλ. τετραγωνικών μέτρων.
- Νέα παραλία με ελεύθερη πρόσβαση, μήκους 1 χλμ.
- Δίκτυο δρόμων για πεζούς και ποδηλάτες, μήκους 50 χλμ.



75 χιλ.**Θέσεις Εργασίας**Κατά τη διάρκεια
κατασκευής του έργου**€14 δισ.**

σε φόρους

**2,4%**Συνεισφορά
στο ΑΕΠ**€8 δισ.**

Επένδυση

Κοινόχρηστοι
χώροι πρασίνου
και ανοιχτοί χώροι
για το κοινόΕκσυγχρονισμός
αθλητικών
εγκαταστάσεωνΔημιουργία
εγκαταστάσεων
**Πρόνοιας και
Υγείας**Δημιουργία
**κέντρων
Φροντίδας****2 εκατ.
τετραγωνικά
μέτρα**

Μητροπολιτικό πάρκο

**600 χιλ. τετραγωνικά μέτρα**κοινόχρηστοι χώροι πρασίνου
και ανοιχτοί χώροιΝέα παραλία με
ελεύθερη πρόσβαση
μήκους 1 χλμ.Δίκτυο δρόμων
για πεζούς και ποδηλάτες
μήκους 50 χλμ.

Ηλεκτρική διασύνδεση Κρήτης-Αττικής

Η Eurobank έχει ενεργό ρόλο σε ένα έργο-ορόσημο με σημαντικά οφέλη για την ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας, την ηλεκτρική διασύνδεση Κρήτης-Αττικής.

Την 01.07.2020 υπογράφηκε συμφωνία με τον Ανεξάρτητο Διαχειριστή Μεταφοράς Ηλεκτρικής Ενέργειας ΑΕ (ΑΔΜΗΕ) για τη χρηματοδότηση του έργου με κεφάλαια ύψους €200 εκατ.

Η ηλεκτρική διασύνδεση της Κρήτης με την Αττική υλοποιείται από την εταιρεία Αριάδνη Interconnection ΑΕΕΣ, θυγατρική του ΑΔΜΗΕ. Έχει σχεδιαστεί με βάση τα αυστηρότερα διεθνή πρότυπα. Είναι μια από τις μεγαλύτερες υποθαλάσσιες διασυνδέσεις διεθνώς που:

- Αναπτύσσει υπόγεια και υποβρύχια καλώδια συνεχούς ρεύματος. Η ονομαστική ισχύς του ρεύματος θα είναι 1000 MW και η τάση 500kV. Το μήκος των καλωδίων θα είναι 400 χιλιόμετρα, από τα οποία περίπου τα 330 θα είναι υποθαλάσσια.
- Δημιουργεί σταθμούς μετατροπής εναλλασσόμενου/σταθερού ρεύματος.

Το έργο κάνει πράξη ένα όραμα δεκαετιών, έχει συνολικό προϋπολογισμό €1 δισ. και αναμένεται να ολοκληρωθεί το 2022.

Με την υλοποίηση ηλεκτρικής διασύνδεσης Κρήτης-Αττικής, η Κρήτη και ολόκληρη η Ελλάδα αποκομίζει σημαντικά οφέλη. Σε μεσοπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο ορίζοντα το έργο:

Μειώνει κατά **€400 εκατ.** το κόστος παραγωγής ενέργειας και τη χρέωση των καταναλωτών σε όλη την Ελλάδα



Περιορίζει κατά **60%** τους ρύπους της Κρήτης



Επιλύει οριστικά το ζήτημα της ενεργειακής επάρκειας της Κρήτης

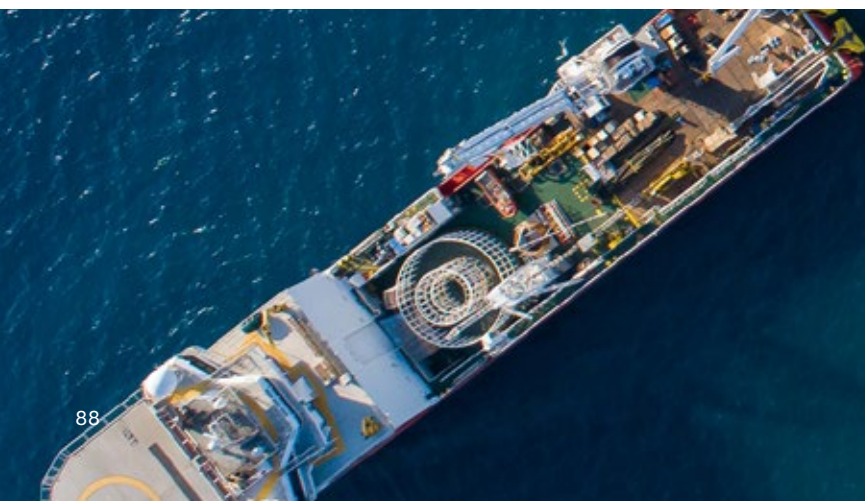


Δημιουργεί νέες προοπτικές ανάπτυξης Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας στην Κρήτη



Αναβαθμίζει υποδομές του συστήματος μεταφοράς της Κρήτης

Στηρίζει ελληνικές εταιρείες που συμμετέχουν στην υλοποίηση του έργου



Χρηματοδότηση Έργων Καθαρής Ενέργειας και άλλων φιλικών προς το περιβάλλον πηγών ενέργειας

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

Η Τράπεζα στέκεται αρωγός στις μεγάλες επενδύσεις ΑΠΕ μέσω σύνθετων τραπεζικών προϊόντων, με έμφαση στις δομημένες χρηματοδοτήσεις Project Finance. Ταυτόχρονα, ενισχύει τη χρηματοδότηση επενδύσεων σε ΑΠΕ για επιχειρήσεις, δημιουργώντας δανειακά προϊόντα όπως φωτοβολταϊκά και αιολικά πάρκα με μικρή εγκατεστημένη ισχύ.

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 για το 2021 είναι η επέκταση του δανειακού της χαρτοφυλακίου στον τομέα των ΑΠΕ και η συνέχιση της στήριξης των ελλήνων και ξένων επενδυτών που δραστηριοποιούνται στον τομέα αυτό.

Πρόγραμμα Cosme για την Ανταγωνιστικότητα των Επιχειρήσεων και ιδίως 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 ανέλθει 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 2020, η Τράπεζα χρηματοδότησε μέσω του προγράμματος Cosme 5.726 μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις από όλους τους επιλέξιμους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας, με το ποσό των €566 εκατ. Ειδικά για θέματα υποδομών, το 2020 δόθηκαν για Επαγγελματική Στέγη €1,6 εκατ. και για Επαγγελματικό Εξοπλισμό €5 εκατ.

Στις 27.11.2020 υπεγράφη επέκταση της συμφωνίας μεταξύ της Τράπεζας και του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων (EIF), κατόπιν της οποίας ενεργοποιείται η διάθεση του νέου Προγράμματος «Cosme Covid – 19», συνολικού προϋπολογισμού €130 εκατ. κατά την περίοδο στήριξης των επιχειρήσεων λόγω της πανδημίας Covid-19.

Κεφάλαιο Κίνησης με Επιδότηση Επιτοκίου από την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα στο πλαίσιο της Δράσης «ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ - ΤΕΠΙΧ II», Υποπρογράμματα 3 και 4

Στο πλαίσιο στήριξης της οικονομίας για την επιτυχή αντιμετώπιση των προβλημάτων που προκάλεσε η πανδημία, η Eurobank συμμετέχει στη συλλογική προσπάθεια αξιοποιώντας κάθε μέτρο και δυνατότητα για την ενίσχυση της ρευστότητας των ελληνικών επιχειρήσεων, ώστε να ομαλοποιηθεί το συντομότερο δυνατόν η οικονομική δραστηριότητα και να στηριχθεί η απασχόληση. Συγκεκριμένα, η Eurobank, συμμετέχοντας στα νέα Υποπρογράμματα «Κεφάλαιο Κίνησης με επιδότηση επιτοκίου από την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (ΕΑΤ)» που προστίθενται στη Δράση «Επιχειρηματική Χρηματοδότηση - ΤΕΠΙΧ II» της ΕΑΤ, παρέχει δυνατότητα χρηματοδότησης για κεφάλαια κίνησης, με 100% επιδότηση επιτοκίου από πόρους του ΤΕΠΙΧ II για τα δύο πρώτα χρόνια του δανείου, σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις που έχουν υποστεί πλήγμα εξαιτίας της πανδημικής κρίσης. Μέρος της χρηματοδότησης προέρχεται από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) και εθνικούς πόρους. Στο πλαίσιο των ανωτέρω Υποπρογραμμάτων, χρηματοδοτήθηκαν 2.634 επιχειρήσεις με συνολικά κεφάλαια €322 εκατ. Τα νέα Υποπρογράμματα 3 και 4 «Κεφάλαιο Κίνησης με επιδότηση επιτοκίου από την ΕΑΤ», της Δράσης «Επιχειρηματική Χρηματοδότηση - ΤΕΠΙΧ II», είναι πρόσθετα των υφιστάμενων Υποπρογραμμάτων δανείων Επενδυτικού Σκοπού και Κεφαλαίου Κίνησης.

Πρόγραμμα του Ταμείου Εγγυοδοσίας Επιχειρήσεων Covid - 19 της Ελληνικής Αναπτυξιακής Τράπεζας

Σε συνεργασία με την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (ΕΑΤ), η Eurobank συμμετέχει στο «Ταμείο Εγγυοδοσίας Επιχειρήσεων Covid-19» (Ταμείο Εγγυοδοσίας) για τη χορήγηση νέων δανείων κεφαλαίου κίνησης ύψους, περίπου, €800 εκατ., καλυπτόμενων από την εγγύηση της ΕΑΤ. Οι υποστηριζόμενες χρηματοδοτήσεις πραγματοποιούνται με την εγγύηση που παρέχεται από το «Ταμείο Εγγυοδοσίας Επιχειρήσεων Covid-19» της ΕΑΤ, που συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) και το Ελληνικό Δημόσιο, και με τη συνεισφορά του Επιχειρησιακού Προγράμματος Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία (ΕΠΑνΕΚ).

Τα νέα δάνεια, καλύπτονται από την εγγύηση του Ταμείου Εγγυοδοσίας κατά το ποσοστό που ορίζεται στο ανωτέρω πρόγραμμα, αφορούν σε νέες χρηματοδοτήσεις επιχειρήσεων για Κεφάλαιο Κίνησης και έχουν διάρκεια ως πέντε (5) έτη. Στο πλαίσιο του ανωτέρω προγράμματος χρηματοδοτήθηκαν 2.672 μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις με συνολικά κεφάλαια €375 εκατ.

Χρηματοδοτήσεις στο πλαίσιο του Προγράμματος EaSI της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την απασχόληση & την κοινωνική καινοτομία, με την εγγύηση του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων (ΕΤαΕ) και σε συνεργασία με την AFI

Η Τράπεζα στο πλαίσιο του προγράμματος EaSI για την απασχόληση και την κοινωνική καινοτομία, 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 (ΕΕ) 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-junker-plan_el9 και στο Twitter (#investEU).

Στο πλαίσιο του ανωτέρω προγράμματος συνολικά και σε συνεργασία με την AFI, η Τράπεζα ενίσχυσε χρηματοδοτικά 364 επιχειρήσεις με €2,9 εκατ. Η χρηματοδότηση αφορά στην κάλυψη αναγκών για κεφάλαιο κίνησης, κεφάλαια για την υλοποίηση επενδύσεων σε πάγια, καθώς και κεφάλαια για την υλοποίηση επενδύσεων σε άυλα πάγια. Τα προηγούμενα χρόνια, τις υπηρεσίες συνολικής υποστήριξης μέσω της συνεργασίας απολάμβαναν αποκλειστικά οι ευρύτερες περιοχές Αττικής και Θεσσαλονίκης, ενώ από το 2020 παρέχονται και στις περιοχές Φωκίδας, Σερρών, Ημαθίας, Πέλλας, Κορίνθου, Κυκλάδων, Βοιωτίας και Ευβοίας.

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 τηλεφωνική γραμμή για την ενημέρωση και την επίλυση αποριών.

Επιπλέον έχει διαμορφωθεί ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα χρηματοδότησης το οποίο περιλαμβάνει χρηματοδότηση τόσο για την κάλυψη της ιδιωτικής συμμετοχής όσο και την «προ-χρηματοδότηση» της επιχορήγησης, εξασφαλίζοντας την απαραίτητη επάρκεια κεφαλαίων για τις επιλέξιμες επιχειρήσεις σε κάθε στάδιο της επένδυσής τους, προκειμένου αυτή να ολοκληρωθεί στον χρόνο που έχει υπολογιστεί.



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Προϊόντα & υπηρεσίες με κοινωνικές & περιβαλλοντικές επιδράσεις

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 για κάθε είδους 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 2020, ο συνολικός αριθμός των ενεργών πιστωτικών καρτών WWF Eurobank Visa ανήλθε σε 19.843, ενώ καταβλήθηκε από την Eurobank στην WWF Ελλάς το ποσό των €47.398,56 που προέρχεται από τις εφάπαξ καταβολές χρηματικού ποσού για κάθε νέα έκδοση και κάθε ανανέωση της κάρτας, και την καταβολή ποσοστού επί της αξίας των αγορών που πραγματοποιούν οι κάτοχοι των καρτών, χωρίς καμία δική τους επιβάρυνση.

Μέχρι σήμερα, έχουν αποδοθεί στην WWF Ελλάς μέσω της WWF Eurobank Visa περισσότερα από €1,7 εκατ. για τη χρηματοδότηση δράσεων προστασίας του περιβάλλοντος. Ενδεικτικά, έχουν στηριχθεί από την Eurobank οι εξής δράσεις:

- Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη της διαδικτυακής εφαρμογής «Οικοσκόπιο», τόσο στην ελληνική όσο και στην αγγλική της έκδοση, για τον εμπλουτισμό της με νέα δεδομένα και την προσθήκη παιχνιδιών στην ειδική ενότητά της «Οικοσκόπιο kids».
- Δράσεις προστασίας πολύτιμων οικοτόπων στο Εθνικό Πάρκο Δάσους Δαδιάς, όπου εκεί βρίσκουν καταφύγιο και τελευταίο τόπο αναπαραγωγής ορισμένα από τα πλέον σπάνια και απειλούμενα αρπακτικά πουλιά των Βαλκανίων.



- Χρηματοδότηση σημαντικών δράσεων που στηρίζουν επιστημονικά τη δουλειά της WWF σε θέματα περιβαλλοντικής πολιτικής καθώς και στην επικοινωνία (χάρτες προβολής του προβλήματος των δασικών πυρκαγιών, καταγραφής των λιγνιτικών σταθμών στην Ελλάδα, οικολογική αξία παράκτιου χώρου).
- Υποστήριξη του έργου της νομικής ομάδας της οργάνωσης. Η νομική ομάδα αποτελείται από μία ομάδα εθελοντών με διαφορετικό επιστημονικό υπόβαθρο (δικηγόροι, μηχανικοί, περιβαλλοντολόγοι), που προσφέρουν περιβαλλοντικές πληροφορίες και συμβουλές στους πολίτες σχετικά με περιπτώσεις περιβαλλοντικής υποβάθμισης όπως βιομηχανική ρύπανση, παράνομη υλοτομία κτλ.
- Δράσεις προστασίας της παραλίας των Σεκανίων στη Ζάκυνθο για την προστασία της χελώνας *caretta caretta*, όπως η ενίσχυση της φύλαξης της παραλίας, τα αντιπυρικά έργα και άλλα.

Βιοδιασπώμενες Χρεωστικές Κάρτες

Τον Μάιο 2020, η Eurobank εισάγει, πρώτη στην ελληνική αγορά, μια νέα γενιά καρτών από οικολογικό, βιοδιασπώμενο υλικό, υιοθετώντας τα διεθνή περιβαλλοντικά πρωτόκολλα στην τραπεζική λειτουργία συμπεριλαμβανομένων των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων. Αυτό το προϊόν προωθείται αποκλειστικά μέσω της Eurobank στην ελληνική αγορά και αποδεικνύει τη μακροχρόνια δέσμευση της Τράπεζας για προώθηση της περιβαλλοντικής κουλτούρας.

Πλέον, όλες οι νέες χρεωστικές κάρτες Eurobank για ιδιώτες και επιχειρήσεις, αλλά και όσες χρεωστικές ανανεώνονται ή επανεκδίδονται, κατασκευάζονται από βιοδιασπώμενο υλικό, 82% πολυγαλακτικό οξύ (PLA), ένα μη πετρελαϊκό και μη τοξικό πλαστικό υποκατάστατο. Για την παραγωγή του υλικού απαιτείται μικρότερη κατανάλωση ενέργειας και παράγονται σημαντικά χαμηλότερες εκπομπές θερμοκηπίου, σε σχέση με το PVC που δεν είναι βιοαποικοδομήσιμο και εκπέμπει τοξικό αέριο όταν αποτεφρώνεται.

Η Eurobank επέλεξε ένα προϊόν ευρείας χρήσης όπως η χρεωστική κάρτα (πάνω από 2,5 εκατ.), που πλέον αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινότητας όλων μας, ως το ιδανικό μέσο για να εφαρμόσει την οικολογική της υπόσχεση και να καλλιεργήσει, περαιτέρω, στους πελάτες της την αξία της περιβαλλοντικής συνείδησης. Πλέον, όλες οι νέες κάρτες εκτυπώνονται στο νέο βιοδιασπώμενο υλικό, ενώ πάνω από 285 χιλ. κάρτες έχουν ήδη εκτυπωθεί στο νέο οικολογικό υλικό και σταδιακά θα αντικατασταθούν στο σύνολό τους.

Παράλληλα, για την αποστολή των καρτών χρησιμοποιούνται έντυπα, φάκελοι και επιστολόχαρτα, τα οποία φέρουν την πιστοποίηση και τη σφραγίδα του διεθνούς, μη κερδοσκοπικού οργανισμού FSC, εξασφαλίζοντας έτσι ότι προέρχονται από δάση με υπεύθυνη διαχείριση, ελεγχόμενες πηγές, ανακυκλωμένα υλικά ή συνδυασμό αυτών.



**Card made from 82%
Polylactic Acid.**

«Πράσινα» Δάνεια Κατοικίας

Η Eurobank έχει συμβάλει ουσιαστικά σε δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας και ειδικότερα στην ενεργειακή αναβάθμιση των κατοικιών της χώρας, συμμετέχοντας ενεργά σε όλα τα Αναπτυξιακά Προγράμματα «Εξοικονόμηση Κατ' Οίκον» από το 2011 έως σήμερα.

Η Τράπεζα, από τον Δεκέμβριο του 2020, ενίσχυσε περαιτέρω την παρουσία της στο χώρο των πράσινων χορηγήσεων σε επίπεδο κατοικίας με τη συμμετοχή της στο νέο αναπτυξιακό Πρόγραμμα «Εξοικονομώ – Αυτονομώ» (διάδοχο των Προγραμμάτων «Εξοικονόμηση Κατ' Οίκον») παρέχοντας χρηματοδότηση –μέρος της οποίας προέρχεται από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) και εθνικούς πόρους– σε νέα νοικοκυριά ώστε να υλοποιήσουν «πράσινες» παρεμβάσεις στις κατοικίες τους, με στόχο την εξοικονόμηση ενέργειας, να εγκαταστήσουν οικιακά φωτοβολταϊκά συστήματα για την ενεργειακή αυτονομήσή τους, να δημιουργήσουν κατάλληλες υποδομές για την αγορά ηλεκτρικού ή υβριδικού αυτοκινήτου και να αξιοποιήσουν νέες τεχνολογίες συστημάτων αυτοματισμού κατοικίας. Στο Πρόγραμμα «Εξοικονομώ – Αυτονομώ», η Τράπεζα συμμετέχει με βελτιωμένες αυτόματες διαδικασίες για γρηγορότερη εξυπηρέτηση των δανείων, με χρηματοδοτικό εργαλείο ενίσχυσης της ρευστότητας για τις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις που αναλαμβάνουν την υλοποίηση των εργασιών στο πλαίσιο του Προγράμματος και με επιπλέον κίνητρα για τους δικαιούχους που επιλέγουν να λάβουν το δάνειό τους από τη Eurobank.

Η Eurobank, εκτός από τη συμμετοχή της στο επιδοτούμενο Πρόγραμμα «Εξοικονομώ – Αυτονομώ», προσέφερε 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 αποτελούν πάντα το εφελτήριο 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.

Συμμετοχή σε περιβαλλοντικά ευαισθητοποιημένες επιχειρήσεις

Επιδίωξη της Τράπεζας είναι να συμμετέχει επιλεκτικά σε εταιρείες 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 εταιρείας SINDA Ltd.

Ο όμιλος εταιρειών 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. Μεγάλα έργα στα οποία συμμετέχει η εταιρεία περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τη «Μονάδα Επεξεργασίας Απορριμμάτων Ν. Ηλείας μέσω ΣΔΙΤ», δυναμικότητας 80 χιλ. τόνων αστικών στερεών αποβλήτων ετησίως

(κατασκευή, συντήρηση και λειτουργία για 25 χρόνια), η οποία αναμένεται να τεθεί σε πλήρη λειτουργία εντός του 2021, όπως επίσης και τη «Μονάδα Επεξεργασίας Αποβλήτων στην Αλεξανδρούπολη», δυναμικότητας 46 χιλ. τόνων αστικών αποβλήτων ετησίως, η κατασκευή της οποίας ξεκίνησε στο τέλος του 2020.

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. Το χαρτοφυλάκιο του fund περιλαμβάνει αιολικά και φωτοβολταϊκά πάρκα συνολικής ισχύος 189 MW σε διάφορα στάδια λειτουργίας και ανάπτυξης, εκ των οποίων ισχύς 163 MW αναλογεί στο fund και τα υπόλοιπα σε συνεπενδυτές. Τα αιολικά πάρκα συγκεντρώνουν το 89% της συνολικής ισχύος και τα φωτοβολταϊκά το 11% αντίστοιχα. Η Eurobank αποτελεί τον τρίτο μεγαλύτερο μεριδιούχο του fund.

Eurobank, ο ελληνικός εταίρος στην καινοτόμο περιβαλλοντική πρωτοβουλία της Mastercard Priceless Planet Coalition

Τον Οκτώβριο του 2020, η Eurobank γίνεται ο εταίρος της περιβαλλοντικής πρωτοβουλίας της Mastercard, Priceless Planet Coalition από την Ελλάδα, αναγνωρίζοντας τη σημασία της συνεισφοράς του ιδιωτικού τομέα στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής, έναν παγκόσμιο στόχο, τον οποίο η Τράπεζα υποστηρίζει με πρακτικές που επιβεβαιώνουν, εμπράκτως, τη δέσμευσή της στην επίτευξη των στόχων βιώσιμης ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών και τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής, τις οποίες έχει συνυπογράψει.

Η Priceless Planet Coalition, η οποία έχει ξεκινήσει τις δράσεις της από τον Ιανουάριο του 2020, στοχεύει στην ένωση καταναλωτών, χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, εμπόρων και πόλεων, για την καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής. Από τα πρώτα της βήματα, η πρωτοβουλία, έχει προχωρήσει στη δέσμευση για τη φύτευση 100 εκατομμυρίων δέντρων μέσα στα επόμενα 5 χρόνια, συνάπτοντας συνεργασίες με δύο παγκόσμιους περιβαλλοντικούς οργανισμούς, την Conservation International και το World Resources Institute (WRI). Παράλληλα, οι συμμετέχουσες εταιρείες συνεχίζουν να εφαρμόζουν τις δικές τους στρατηγικές βιωσιμότητας, πραγματοποιώντας καμπάνιες κινητοποίησης των πολιτών, οι οποίες στοχεύουν στην περιβαλλοντική αφύπνιση και την υλοποίηση δράσεων που θα υποστηρίξουν τις ενέργειες προστασίας του περιβάλλοντος, μέσα και από τη δημιουργία νέων καινοτόμων τεχνολογιών.

Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού - ΠΝΟΗ

Τα τελευταία 20 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 σωματείο 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 σε τερματικά (POS) Eurobank σε εμπόρους, οι οποίοι συνδέονται άμεσα με την Τράπεζα με σύμβαση συνεργασίας, το οποίο το 2020 ανήλθε σε €22.410 από τις πάνω από 25.700 κάρτες που είναι σε ισχύ.

Εκστρατεία

«Η Μόδα Βάζει Στόχο τον Καρκίνο του Στήθους»

Η συνεργασία της Τράπεζας με την εκστρατεία της Πανελλήνιας Εταιρείας πρόληψης για τον καρκίνο Στόχος Πρόληψη «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 16 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 2020 ο συνολικός αριθμός των ενεργών πιστωτικών καρτών EuroLine Style ανήλθε σε 6.075. Η Eurobank καταβάλλει το 0,15% του ετήσιου τζίρου της κάρτας Euroline Style στην Πανελλήνια Εταιρεία Πρόληψης για τον Καρκίνο «Στόχος-Πρόληψη». Το 2020 το εν λόγω ποσό από τη χρήση αυτών των καρτών ανήλθε σε €6.203 και διατέθηκε για την υποστήριξη του οργανισμού στο έργο ενημέρωσης και επιμόρφωσης του γυναικείου πληθυσμού για την αξία της πρόληψης του καρκίνου του στήθους. Παράλληλα αποδόθηκε και το ποσό των €8.680 για την προβολή του προϊόντος.

Επιχειρηματικότητα & Καινοτομία

Χρηματοδοτικά

Προγράμματα Eurobank

Η Eurobank προωθεί ειδικά χρηματοδοτικά προϊόντα που αφορούν συγκεκριμένα υποδομές και υποστηριζόμενες υπηρεσίες, με στόχο την ανάπτυξη και εκσυγχρονισμό των επιχειρήσεων, την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς τους και τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών τους. Συγκεκριμένα εκταμιεύτηκαν για:

- ο Επαγγελματικός Εξοπλισμός: €25 εκατ. και Επαγγελματική Στέγη €27 εκατ.
- ο Leasing: €6 εκατ.
- ο Αγροτικός Τομέας: Κάρτα του Αγρότη €3,5 εκατ., Χρηματοδότηση Αγροτικού Εξοπλισμού €1,3 εκατ.
- ο Τουρισμός: Χρηματοδότηση Hotel Business Credit Στέγη €4,4 εκατ., Εξοπλισμός €720 χιλ.

Growth Awards

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 Επιχειρηματικότητας 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. Στόχο των Growth Awards αποτελεί η επιβράβευση των επιχειρήσεων εκείνων που κατάφεραν να συνδυάσουν τις υψηλές οικονομικές επιδόσεις με μια επιτυχημένη, σύγχρονη επιχειρηματική ιστορία και έχουν τη δυναμική να συμβάλουν στη διαμόρφωση ενός νέου τοπίου επιχειρηματικότητας και εργασιακής κουλτούρας.

Οι 4 διαγωνισμοί έχουν αναδείξει έως σήμερα 26 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, 4 διεθνούς κύρους ομιλητές έχουν συμμετάσχει και περίπου 80 εταιρείες δηλώνουν συμμετοχή κάθε χρόνο. Η 19μελής Επιτροπή Βραβείας (Award Committee) απαρτίζεται από εξέχουσες προσωπικότητες του επιχειρηματικού και ακαδημαϊκού κόσμου της χώρας.

Digital Academy for Business

Το Digital Academy for Business, το ψηφιακό κανάλι γνώσεων, τεχνογνωσίας και εμπειριών για επαγγελματίες και επιχειρηματίες, δημιουργήθηκε το 2019 με στόχο την ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού και της ανταγωνιστικότητας των ελληνικών επιχειρήσεων, παρέχοντας δωρεάν πρόσβαση σε webinars, εξειδικευμένη αρθρογραφία, μελέτες/έρευνες, πρακτικές, εργαλεία και (e)workshops, προσαρμοσμένα στις ανάγκες των επιχειρήσεων και τις εκάστοτε συνθήκες της αγοράς. Αποτελεί πρώτη και μοναδική πρωτοβουλία ελληνικής τράπεζας για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων.

Το Digital Academy συμμετέχει ενεργά στην πρωτοβουλία του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης για την «Ελληνική Εθνική Συμμαχία για τις ψηφιακές δεξιότητες και την απασχόληση» προσφέροντας webinars σχετικά με το Digital Marketing. Ακολούθησαν οι θεματικές ενότητες «Εργασία από απόσταση» και «Εργαλεία συνεργασίας on-line», καθώς και πλούσια αρθρογραφία για το «Ηλεκτρονικό εμπόριο», πρακτικές και εργαλεία για το e-shop και την online εμπορική δραστηριότητα των επιχειρήσεων.

Έως σήμερα, έχουν πραγματοποιηθεί συνολικά 11 workshops (7 workshops έως το τέλος του 2020) στις 3 θεματικές ενότητες, εκ των οποίων τα 6 online, με τη συμμετοχή 367 εκπροσώπων από μικρές, μεσαίες αλλά και μεγάλες επιχειρήσεις, με μέσο όρο αξιολόγησης των εκπαιδευτικών σεμιναρίων που ξεπερνά το 98%. Η ανατροφοδότηση των συμμετεχόντων δηλώνει την επιτυχία της πρωτοβουλίας του Digital Academy, καθώς και την ανάγκη των επιχειρήσεων για στοχευμένη πληροφόρηση.

Το ψηφιακό κανάλι εξελίσσεται διαρκώς με την ανάπτυξη νέων θεματικών εννοιών σε αρθρογραφία, ενημέρωση των επιχειρήσεων και ψηφιακών εργαλείων. Ήδη προετοιμάζονται ενότητες, όπως το «Cyber Security», η «Εμπειρία, Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση του Πελάτη», καθώς και θεματικές για «Cloud Services» και «Τεχνητή Νοημοσύνη (AI)».

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 Eurobank προσφέρει στους εταιρικούς πελάτες ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών για την κάλυψη των αναγκών τους, όπως διαδικτυακές συμβουλευτικές υπηρεσίες για την επέκταση των διεθνών επιχειρηματικών δραστηριοτήτων τους, ηλεκτρονικές υπηρεσίες για προϊόντα χρηματοδότησης αλυσίδας εφοδιασμού, ένα πλήρες σύνολο καινοτόμων ψηφιακών εργαλείων για διεθνείς εμπορικές συναλλαγές και ηλεκτρονική υποστήριξη σε ένα ευρύ φάσμα προϊόντων εμπορικής χρηματοδότησης.

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 εταιρειών 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 60 χώρες.

Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα σχεδιάζει και υλοποιεί δράσεις που συμβάλλουν στην ενίσχυση της εξωστρέφειας μέσω εμπορικών αποστολών (Trade Corridors), δημιουργώντας συνθήκες για πιθανές συνέργειες στον ηλεκτρονικό ή/και τον φυσικό κόσμο. Το 2020, λόγω της παγκόσμιας πανδημικής κρίσης, η Eurobank μαζί με 5 άλλες διεθνείς τράπεζες-μέλη του Trade Club Alliance συνδιοργάνωσε το 1^ο TCA Virtual Connect, μια διαδραστική ψηφιακή εκδήλωση, όπου εμπειρογνώμονες και country specialists από καθένα από τα έξι συμμετέχοντα μέλη του TCA παρουσίασαν τις τρέχουσες τάσεις, προκλήσεις και ευκαιρίες στον τομέα των Τροφίμων και Ποτών, ενώ οι συμμετέχουσες εταιρείες-πελάτες των τραπεζών-μελών πραγματοποίησαν b2b συναντήσεις με δυνητικούς συνεργάτες.

Τουρισμός

Σε μια ιδιαίτερα δύσκολη χρονιά για τον ελληνικό τουρισμό, η Eurobank επιβεβαίωσε τον ρόλο της ως η Τράπεζα του Τουρισμού, παρέχοντας στους επιχειρηματίες του κλάδου, πακέτο μέτρων στήριξης συνολικού ύψους €747 εκατ. αποδεικνύοντας έμπρακτα ότι παραμένει σταθερά δίπλα τους, με στόχο να τους ενισχύσει στις έκτακτες αυτές συνθήκες της πανδημίας.

Το πακέτο περιελάμβανε τα ακόλουθα μέτρα:

- Αναστολή των δόσεων κεφαλαίου των δανείων για το 2020 και το 2021.
- Χορήγηση ρευστότητας στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, σε κεφάλαια κίνησης για τις συνολικές ανάγκες του 2020 καθώς και για επανεκκίνηση της τουριστικής περιόδου του 2021.



- Συνέχιση της απρόσκοπτης χρηματοδότησης εγκεκριμένων επενδύσεων στον κλάδο των ξενοδοχείων, ύψους περίπου €300 εκατ.
- Προσφορά αποκλειστικής προνομιακής τιμολόγησης στο πρόγραμμα πιστοποίησης CoVid Shield, για την κατάλληλη εφαρμογή μέτρων ανάσχεσης της διασποράς του κορωνοϊού, σε συνεργασία με τον διακεκριμένο και παγκόσμιας εμβέλειας Οργανισμό Πιστοποίησης TÜV-AUSTRIA ΕΛΛΑΣ ΜΕΠΕ.

Επίσης, ως στρατηγικός εταίρος του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων - ΣΕΤΕ και της Marketing Greece ΑΕ, η Τράπεζα στήριξε και φέτος πρωτοβουλίες για την προώθηση και ενίσχυση του ελληνικού τουρισμού.

Η Eurobank, πιστή στη στρατηγική της προσέγγιση, θα εξακολουθήσει να ενισχύει και να υποστηρίζει έμπρακτα τον ελληνικό τουρισμό και τους επαγγελματίες του κλάδου.

egg - enter•grow•go

Στον τομέα της καινοτόμου επιχειρηματικότητας, η Τράπεζα σε συνεργασία με τη μονάδα Corallia του ΕΚ Αθηνά, έναν οργανισμό ο οποίος αναπτύσσει και διαχειρίζεται ελληνικούς συνεργατικούς σχηματισμούς (innovation clusters) και άλλες δομές στήριξης της επιχειρηματικότητας, υλοποιεί από το 2013 το Πρόγραμμα egg - enter•grow•go, το οποίο παρέχει σε νέους επιχειρηματίες ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο επιχειρηματικής επώασης, επιτάχυνσης και συνεργασίας. Το 2020 πραγματοποιήθηκε η έναρξη του 8^{ου} κύκλου, με έμφαση στην ανάπτυξη καινοτόμων επιχειρήσεων κάτω από τρεις βασικούς πυλώνες, την εξωστρέφεια, τη χρηματοδότηση και την επιχειρηματική διασύνδεση με την παγκόσμια αγορά.

Πιο συγκεκριμένα, από το 2019, το egg – enter•grow•go 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 επιχειρηματικές ομάδες ή startups με πρώιμες επιχειρηματικές ιδέες, με στόχο να τις υποστηρίξει στα πρώτα τους επιχειρηματικά βήματα, ώστε να αναπτυχθούν και να διαθέσουν ταχύτερα το προϊόν ή την υπηρεσία τους στην αγορά (incubation). Οι επιχειρηματικές ομάδες, υπό την προϋπόθεση της ύπαρξης εταιρείας-φορέα υλοποίησης του επιχειρηματικού τους σχεδίου, στο πλαίσιο του Προγράμματος, έχουν πρόσβαση σε συγκεκριμένα χρηματοοικονομικά εργαλεία, ώστε να χρηματοδοτηθούν σύμφωνα με τις εξειδικευμένες ανάγκες που έχει η κάθε μια χωριστά. Οι χρηματοδοτικές δυνατότητες που παρέχονται είναι α) πρόσβαση σε χρηματοδότηση με τη μορφή μικροπιστώσεων μέσω της Action Finance Initiative (AFI), στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού προγράμματος EASI, β) πρόσβαση σε χρηματοδότηση μέσω του ειδικού χρηματοδοτικού προγράμματος της Τράπεζας «Χρηματοδότηση Νεοφυούς Επιχειρηματικότητας egg» και γ) υποστήριξη στην προσέλκυση χρηματοδότησης από ιδιωτικά επενδυτικά κεφάλαια (Venture Capital Funds). Πιο συγκεκριμένα, η Τράπεζα Eurobank για το 2020 παρείχε στις εταιρείες του egg χρηματοδοτήσεις συνολικού ύψους €450 χιλ.

Η Πλατφόρμα egg Scale-Up απευθύνεται σε πιο ώριμες startup επιχειρήσεις, οι οποίες, μέσω επιτάχυνσης της προϊόντικής τους ανάπτυξης, αναζητούν αύξηση πωλήσεων και επόμενο γύρο χρηματοδότησης. Η Πλατφόρμα egg Scale-Up είναι ο εξελιγμένος επιχειρηματικός επιταχυντής του egg – enter•grow•go (acceleration).

Στα οκτώ χρόνια λειτουργίας του το 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:

1000 άτομα φιλοξενήθηκαν στο egg		245 startups εντάχθηκαν σε αυτό	
130 startups έγιναν επιχειρήσεις, 87 εκ των οποίων με €9,6 εκατ. κύκλο εργασιών		33 εταιρείες κατέθεσαν πατέντες και ευρεσιτεχνίες	
58 επιχειρήσεις ταξίδεψαν στα μεγαλύτερα οικοσυστήματα τεχνολογίας του κόσμου		€12 εκατ. η επένδυση της Eurobank μέχρι σήμερα στο egg	
πάνω από €22 εκατ. equity funding (επενδύσεις από ιδιωτικά επενδυτικά κεφάλαια) σε 30 επιχειρήσεις		€2,5 εκατ. χρηματοδότηση από χρηματοδοτικά εργαλεία της Eurobank σε 40 εταιρείες του egg συνολικά σε όλα τα έτη λειτουργίας του egg	

Κέντρο Καινοτομίας

Το Κέντρο Καινοτομίας 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, με στόχο να αναπτύσσει καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες που βελτιώνουν την εμπειρία του πελάτη. Παράλληλα, καλλιεργεί την επίτευξη της ανοιχτής συνεργατικής καινοτομίας (Open Collaborative Innovation) με το οικοσύστημα των νεοφυών επιχειρήσεων (Startup ecosystem).

Το 2020, το Κέντρο Καινοτομίας καθιέρωσε στην Τράπεζα την έννοια του «Πειραματισμού ως Υπηρεσία» (Experimentation as a Service) με το πρόγραμμα επιχειρηματικότητας eXplore. Το πρόγραμμα επιχειρηματικότητας eXplore είναι μεθοδολογία, η οποία αποτελεί τον νέο τρόπο δημιουργίας καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών με σκοπό την ενίσχυση της πελατοκεντρικότητας. Μικρές, διατμηματικές ομάδες από εργαζόμενους της Τράπεζας πειραματίζονται σε νέες ιδέες και αναπτύσσουν concepts, τα οποία δοκιμάζουν με δυνητικούς πελάτες, προκειμένου πολύ γρήγορα να επικυρώσουν ή να απορρίψουν τις όποιες υποθέσεις σχετικά με την αποδοχή των προϊόντων από τους πελάτες, αλλά και βασικές παραδοχές για τον σχεδιασμό τους.

Το eXplore συνδυάζει εργαλεία από τις μεθοδολογίες Agile, Design Thinking, Lean Start Up, ωθώντας τους συμμετέχοντες στο να υιοθετήσουν μία κουλτούρα καινοτομίας και επιχειρηματικότητας, έχοντας τον πελάτη στο επίκεντρο και στοχεύοντας στο να αναγνωρίζονται οι ανάγκες του πελάτη και τα νέα προϊόντα ή υπηρεσίες να αναπτύσσονται ως απάντηση στις συγκεκριμένες ανάγκες, παρέχοντας καλύτερη και προσωποποιημένη εμπειρία. Το 2020, παρά την πολυπλοκότητα που δημιούργησε η πανδημία, ολοκληρώθηκαν 4 έργα με ακόμα άλλα δύο σε εξέλιξη, με τη συμμετοχή 40 εργαζομένων, οι οποίοι εκπαιδεύτηκαν σε αυτήν τη νέα μεθοδολογία και συμμετείχαν ενεργά στα έργα, αξιοποιώντας πλήρως την τηλεργασία και τα ψηφιακά συνεργατικά εργαλεία που διαθέτει η Τράπεζα.

Επιπρόσθετα, το 2020 δημιουργήθηκε και το Innovation Lab με σκοπό να ενισχύσει τον πυλώνα της ανοιχτής συνεργατικής καινοτομίας. Στον χώρο του Innovation Lab, μικρές ομάδες, είτε αποτελούμενες αμιγώς από εργαζόμενους της Eurobank, είτε μικτές με τη συμμετοχή εξωτερικών συνεργατών, θα εργάζονται σε Proof of Concepts και πιλοτικές υλοποιήσεις, εκμεταλλευόμενοι το sandbox περιβάλλον της Τράπεζας, ώστε να πειραματίζονται με νέες καινοτόμες ιδέες από τη σύλληψή τους μέχρι και τη διάθεσή τους στην αγορά, σε συνθήκες όσο το δυνατόν πιο κοντά στην πραγματικότητα.

Κοινωνική Συνεισφορά

Η πανδημική κρίση ανέδειξε με τον πιο εμφανή τρόπο τη σημασία της σύγχρονης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Οι επιχειρήσεις κλήθηκαν να αναλάβουν άμεσα πρωτοβουλίες για την προστασία εργαζομένων και πελατών, αλλά και για να συμβάλουν με κάθε δυνατό τρόπο στην προσπάθεια για περιορισμό των συνεπειών της πανδημίας σε υγειονομικό, οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο.

Για τη Eurobank, η αρχή της ανταποδοτικότητας απέναντι στην κοινωνία αποτελεί διαχρονικά μια αυτονόητη πρακτική και υλοποιεί μεθοδικά τα τελευταία χρόνια πρωτοβουλίες και δράσεις σε νευραλγικούς τομείς, όπως η Παιδεία, η υγιής Επιχειρηματικότητα, η Εξωστρέφεια και η Καινοτομία, ο Αθλητισμός, ο Πολιτισμός και βεβαίως η Κοινωνική Αλληλεγγύη. Η Eurobank έχει υιοθετήσει τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής, που παρέχουν το πλαίσιο για το βιώσιμο τραπεζικό σύστημα του μέλλοντος και στοχεύουν στην επίσπευση της συμβολής του τραπεζικού κλάδου στην επίτευξη των κοινωνικών στόχων, όπως αυτοί εκφράζονται στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών (Sustainable Development Goals - SDGs) και στη Συμφωνία των Παρισίων για την κλιματική αλλαγή.

Παιδεία & Αριστεία

Η στήριξη της Παιδείας αποτελεί στρατηγικό πυλώνα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Eurobank, με δράσεις οι οποίες επιβραβεύουν την προσπάθεια και 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 αφορούν σε παιδιά και νέους είναι αναπόσπαστα στοιχεία του προγράμματος Παιδείας 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 μέσω 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».

Οι 867, αριστούχοι Λυκείων για το σχολικό έτος 2019 - 2020 βραβεύθηκαν διαδικτυακά, καθώς τα περιοριστικά μέτρα για την καταπολέμηση της πανδημίας δεν επέτρεψαν την πραγματοποίηση των καθιερωμένων τελετών βράβευσης σε όλη την Ελλάδα. Η Eurobank προχώρησε στην ηλεκτρονική αποστολή των βραβείων, τιμώντας τους αριστούχους που διακρίθηκαν κάτω από δύσκολες συνθήκες και παρά τη μακρόχρονη απουσία από τη διαζώσης διδασκαλία. Τα βραβεία εστάλησαν με QR CODE, που μπορούσαν να σαρώσουν (scan) για να τα δουν τρισδιάστατα, να φωτογραφηθούν με αυτά και να τα μοιραστούν με την οικογένεια και τους φίλους τους μέσω των social media. Το μεγαλύτερο και μακροβιότερο Πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, που έγινε συνώνυμο της επιβράβευσης της προσπάθειας και της αριστείας, συμπλήρωσε 18 χρόνια ανελλιπούς παρουσίας και συνεχίζει να αυξάνει τον συνολικό αριθμό των βραβευθέντων που ανέρχονται πλέον σε 19.453.

Το Πρόγραμμα «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία» αναδεικνύει το σεβασμό της Τράπεζας σε αξίες όπως η γνώση και η αριστεία και συμβάλλει στην αναγνώριση του καθοριστικού ρόλου της Παιδείας στην ατομική ολοκλήρωση και τη συλλογική πρόοδο. Απευθύνεται στους αριστούχους αποφοίτους που συγκεντρώνουν τον μεγαλύτερο αριθμό μορίων πρόσβασης στην τριτοβάθμια εκπαίδευση -πάνω από 18 χιλ. μόρια- σε κάθε ένα από τα 1.760 Γενικά και Επαγγελματικά Λύκεια της χώρας. Πραγματοποιείται με την υποστήριξη του υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων και η επιβράβευση του κάθε αριστούχου συνοδεύεται από το χρηματικό ποσό των €800.

Η Eurobank, παραμένει επί 18 χρόνια πιστή στην επιλογή της να επενδύει στην Παιδεία και τη νέα γενιά και να επιβραβεύει τους νέους της χώρας που επιλέγουν τον απαιτητικό δρόμο της γνώσης προκειμένου να κατακτήσουν αρχικά το στόχο τους για την εισαγωγή στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση και να εξελιχθούν στη μετέπειτα ζωή τους. Πολλοί από τους αριστούχους όλων αυτών των χρόνων έχουν διακριθεί και στην επαγγελματική τους δραστηριότητα, αποδεικνύοντας πως η αριστεία θέτει ισχυρές βάσεις που συντροφεύουν τους αποφοίτους στη ζωή τους. Η αναγνώριση του Προγράμματος από την εκπαιδευτική και μαθητική κοινότητα επιβεβαιώνεται κάθε χρόνο μέσω των τελετών βράβευσης που πραγματοποιούνται σε όλη την Ελλάδα, παρουσία των γονέων, αλλά και των εκπαιδευτικών των αριστούχων, η συμβολή των οποίων είναι καθοριστική για την επιτυχία των παιδιών.

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 ταλέντα τους και να ανακαλύψουν κλίσεις που μέχρι τώρα δεν γνώριζαν.

Το 2020, λόγω της πανδημικής κρίσης, είχαν την ευκαιρία να παρακολουθήσουν διαδικτυακά τα προγράμματα του CTY 228 μαθητές από την Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη, ενώ 12 από αυτούς έγιναν μέρος αυτής της εμπειρίας με την δωρεά της Eurobank. Μέχρι σήμερα, περίπου 14 χιλ. μαθητές έχουν λάβει μέρος στις εξετάσεις, ενώ περισσότεροι από 5.800 μαθητές από την Ελλάδα και την Κύπρο έχουν παρακολουθήσει τα προγράμματα του CTY Greece. Βάσει οικονομικών κριτηρίων, 1.083 παιδιά, ποσοστό μεγαλύτερο του 51%, έχουν λάβει υποτροφία για τη συμμετοχή τους στα συγκεκριμένα προγράμματα.

Κοινωνική Αλληλεγγύη

Η προσφορά στο κοινωνικό σύνολο και η στήριξη όσων έχουν ανάγκη βρίσκεται στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων της Eurobank. Η Τράπεζα στηρίζει συστηματικά ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, ΜΚΟ, τοπικές κοινότητες και κρατικές υπηρεσίες, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των ανθρώπων.

Δωρεά στο Πυροσβεστικό Σώμα

Στην εφάπαξ δωρεά υλικοτεχνικού εξοπλισμού αξίας €546 χιλ. προς το Ελληνικό Πυροσβεστικό Σώμα προχώρησε η Eurobank το 2020, συμβάλλοντας έμπρακτα στην ενίσχυση του δύσκολου έργου των Ελλήνων πυροσβεστών που βρίσκονται, με κίνδυνο της ζωής τους, στην πρώτη γραμμή για την προστασία των συμπολιτών μας και του φυσικού πλούτου της χώρας.

Κατόπιν πρότασης που διαμόρφωσε η Διοίκηση της Πυροσβεστικής προσδιορίζοντας κατά προτεραιότητα τις ανάγκες του Σώματος, το ποσό της δωρεάς αξιοποιήθηκε για την αγορά εξοπλισμού και, συγκεκριμένα, δωρίστηκαν 28 ειδικά βοηθητικά οχήματα 4x4 cross-over, 110 κράνη μοτοσυκλέτας, προστατευτικά θώρακα, ζεύγη γαντιών και επιγονατίδων (ειδικός ατομικός εξοπλισμός μοτοσικλετιστών), 120 ζεύγη ελαστικών επισώτρων πυροσβεστικών μοτοσυκλετών και 110 τζάκετ μοτοσυκλέτας.

Σε ειδική τελετή παράδοσης, που διοργανώθηκε στις εγκαταστάσεις του Αρχηγείου του Πυροσβεστικού Σώματος στην Αθήνα, παρέστησαν μέλη της διοίκησης της Eurobank, ενώ εκ μέρους της Κυβέρνησης και του Πυροσβεστικού Σώματος, παρέστησαν ο Υπουργός Προστασίας του Πολίτη, ο Υφυπουργός Πολιτικής Προστασίας και Διαχείρισης Κρίσεων, ο Γενικός Γραμματέας Πολιτικής Προστασίας και ο Αρχηγός του Πυροσβεστικού Σώματος.

Η Eurobank υλοποίησε τη συγκεκριμένη δωρεά μέσω του ιδρύματος με την επωνυμία «Ίδρυμα Eurobank EFG για Πρόγραμμα Πυροπλήκτων», το οποίο συνέστησε το 2009 μετά την καταστροφική πυρκαγιά στην Ηλεία.



Δωρεά στην Ιατρική Σχολή του ΕΚΠΑ

Η Eurobank προχώρησε σε δωρεά 11 κλινών προς στην Β' Προπαιδευτική Χειρουργική Κλινική του Γενικού Νοσοκομείου Αθηνών «Λαϊκό» και της Ιατρικής Σχολής του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών, στηρίζοντας έμπρακτα τις ανάγκες αναβάθμισης της ποιότητας νοσηλείας στον χώρο της Υγείας της χώρας μας.

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 πληγεισών περιοχών.

Στο πλαίσιο αυτό, η Eurobank ενίσχυσε το πρόγραμμα “365+ Μέρες Φροντίδας” του Ινστιτούτου Prolepsis, το οποίο διέθεσε εξατομικευμένα υγιεινά γεύματα για πρωινό και μεσημεριανό σε ηλικιωμένους κατοίκους της Ανατολικής Αττικής, άνω των 65, που επλήγησαν από την καταστροφική πυρκαγιά του 2018 και που συνεχίζουν να επιβιώνουν σε πολύ δύσκολες συνθήκες.

Επίσης, ενίσχυσε τον Δήμο Μαραθώνα με ειδικό όχημα για την συλλογή και τον θρυμματισμό κλαδιών, ενώ ανακατασκεύασε τον φωτισμό στην Πλατεία Χρυσοστόμου Σμύρνης στον Νέο Βουτζά του Δήμου Ραφήνας-Πικερμίου.

Ανακαίνιση των Κτηριακών Υποδομών του 6^{ου} Λόχου στην Στρατιωτική Σχολή Ευελπίδων

Η Τράπεζα το 2020 χρηματοδότησε την Ανακαίνιση των Κτηριακών Υποδομών του 6^{ου} Λόχου στην Στρατιωτική Σχολή Ευελπίδων, στη Βάρη. Οι εργασίες ξεκίνησαν τον Οκτώβριο και θα ολοκληρωθούν στις αρχές του 2021. Η αναβάθμιση των εγκαταστάσεων της Σχολής αντικατοπτρίζει την πεποίθησή μας ότι η προσφορά των Ελλήνων Αξιωματικών της χώρας μας πρέπει να αναγνωρίζεται.

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.

Αθλητισμός

Ο πρωταθλητισμός ενσαρκώνει την αξία της ατομικής προσπάθειας με στόχο την υπέρβαση των προσωπικών ορίων και την κατάκτηση της κορυφής. 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 20 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 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, οι οποίοι αναβλήθηκαν για το 2021, στην κατηγορία 470.



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 2020 είχε προγραμματίσει την αποκλειστική χορηγία της παραγωγής μπαλέτου «Δον Κιχώτης», στην Εθνική Λυρική Σκηνή, η οποία αναβλήθηκε λόγω της πανδημικής κρίσης.

Αποταμίευση

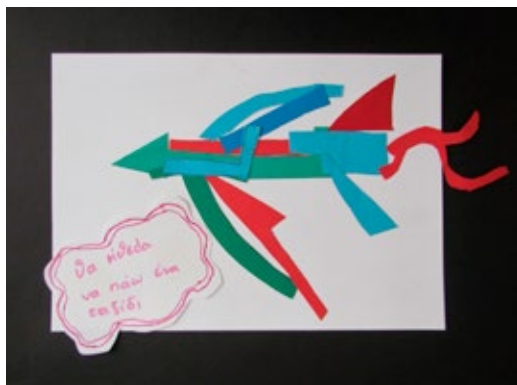
Η Eurobank συνεχίζει να καλλιεργεί και να μεταδίδει το θεσμό της Αποταμίευσης, ένα θεσμό που ταυτίζεται με τη μακρόχρονη ιστορία, αλλά και τη κληρονομιά του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου. Βασικό μέλημά αποτελεί να γίνουν κατανοητά στα παιδιά τα οφέλη και η χρησιμότητα της Αποταμίευσης για την επίτευξη των επιθυμιών και των ονείρων τους, όπως αυτά ορίζονται από τις συνθήκες και τον τρόπο ζωής στη σύγχρονη κοινωνία. Η Eurobank συνεργάστηκε ως χορηγός με το Μουσείο Ελληνικής Παιδικής Τέχνης, το οποίο δημιούργησε ειδική θεματική ενότητα με τον τίτλο «Αυτό που θέλω πιο πολύ». Μαθαίνοντας μέσω της Τέχνης, τα παιδιά εξέφρασαν και αποτύπωσαν στα έργα που έφτιαξαν την αξία της Αποταμίευσης, κατακτώντας τη γνώση, μέσα από μια βιωματική διαδικασία.



Ιστορικό Αρχείο

Το 2020 το Ιστορικό Αρχείο της Τράπεζας (ΙΑΕ), παρά τις δυσκολίες της πανδημίας, συνέχισε να εμπλουτίζει τα αρχεία και τις συλλογές του και να καταγράφει συστηματικά τις νέες προσκτήσεις του, με την προοπτική του ανοίγματός του προς το ερευνητικό κοινό, όταν το επιτρέψουν οι υγειονομικές συνθήκες. Γενικότερα, δόθηκε βάρος στον ψηφιακό σχεδιασμό του μέλλοντος και σε ανάλογες δράσεις. Στις αρχειονομικές εργασίες μέσα στο έτος συμπεριλαμβάνονται:

- Παραλαβή, καταγραφή και τακτοποίηση νεοεισερχόμενου υλικού, κυρίως, από τις συλλογές της Τράπεζας: Φωτογραφικό και λοιπό υλικό που αφορά την Τράπεζα Κρήτης (1984-1999), Φωτογραφίες σχετικά με τα εγκαίνια καταστημάτων των τραπεζών Ευρωπενδυτική και Eurobank (1993-1996).
- Σχεδιασμός, δημιουργία και συστηματική οργάνωση (αναγνώριση, ταξινόμηση, περιγραφή, καταλογογράφηση) του Φωτογραφικού Αρχείου του ΙΑΕ (1956-2010), το οποίο, μέχρι στιγμής, περιλαμβάνει περίπου 5.500 φωτογραφίες σε φυσική μορφή που αφορούν δράσεις, εκδηλώσεις και πρόσωπα από τα πιστωτικά ιδρύματα: Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, Τράπεζα Εργασίας, Τράπεζα Κρήτης, Ευρωπενδυτική Τράπεζα και Eurobank.
- Συνέχιση της καταγραφής και επεξεργασίας παλαιών καταστίχων του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου (ημερολόγια, καθολικά, απολογισμοί-ισολογισμοί, πρωτόκολλα, μητρώα κ.ά.), που είχε ξεκινήσει το προηγούμενο χρόνο.
- 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 εκδόσεις και περιοδικά.
- Εμπλουτισμός και επικαιροποίηση της Ψηφιακής Βιβλιοθήκης του με νέο υλικό (τεκμηρίωση όλων των δράσεων της Τράπεζας σχετικά με τον Covid-19, ψηφιακές εκδόσεις, δελτία τύπου, οικονομικά περιοδικά και δελτία της Τράπεζας κ.ά.).



- Συνέχιση της ψηφιοποίησης των σωζόμενων πρωτότυπων πρακτικών του Διοικητικού Συμβουλίου του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου (1950-1953) και ολοκλήρωση της ψηφιοποίησης όλων των φωτογραφιών σε φυσική μορφή, που συγκροτούν μέχρι σήμερα το Φωτογραφικό Αρχείο ΙΑΕ.
- Ενεργή συμμετοχή των στελεχών του ΙΑΕ στις δραστηριότητες της Ελληνικής Αρχαικής Εταιρείας.

Εταιρικός Εθελοντισμός

Η ομάδα εθελοντών «Team up» έχει δημιουργηθεί με στόχο να συμβάλλει στις ανάγκες της ελληνικής κοινωνίας. Βασισμένο στη φιλοσοφία της έμπρακτης προσφοράς, το «Team up» προσφέρει δυνατότητα συμμετοχής τόσο στους εργαζόμενους, όσο και στα μέλη των οικογενειών τους. Το 2020, με πρωτοβουλία της εθελοντικής ομάδας, πραγματοποιήθηκαν οι παρακάτω δράσεις:

Προσφορά στο Πρότυπο Εθνικό Νηπιοτροφείο

Πραγματοποιήθηκε αγορά 230 λαμπάδων από τον Φορέα Αμυμώνη, οι οποίες προσφέρθηκαν στα παιδιά ηλικίας 2,5-5,5 χρονών που φιλοξενούνται στο Πρότυπο Εθνικό Νηπιοτροφείο στην Καλλιθέα.

Ο Φορέας της Καρδιάς μας

Στο πλαίσιο της δράσης «Ο Φορέας της Καρδιάς μας» και μέσα από διαδικασία ψηφοφορίας με τη συμμετοχή όλων των εργαζομένων, προσφέρθηκε το συνολικό ποσό των €15 χιλ. για τη στήριξη 4 Κοινωνικών Φορέων. Συγκεκριμένα, ο Φορέας Στοργή - Σύλλογος Φίλων Καρκινοπαθών Παιδιών, έλαβε χρηματική ενίσχυση €6 χιλ. ενώ οι υπόλοιποι τρεις Φορείς - Αμυμώνη, Παιδικά Χωριά SOS και Γηροκομείο Αθηνών- κάλυψαν ανάγκες αξίας €3 χιλ. ο καθένας.



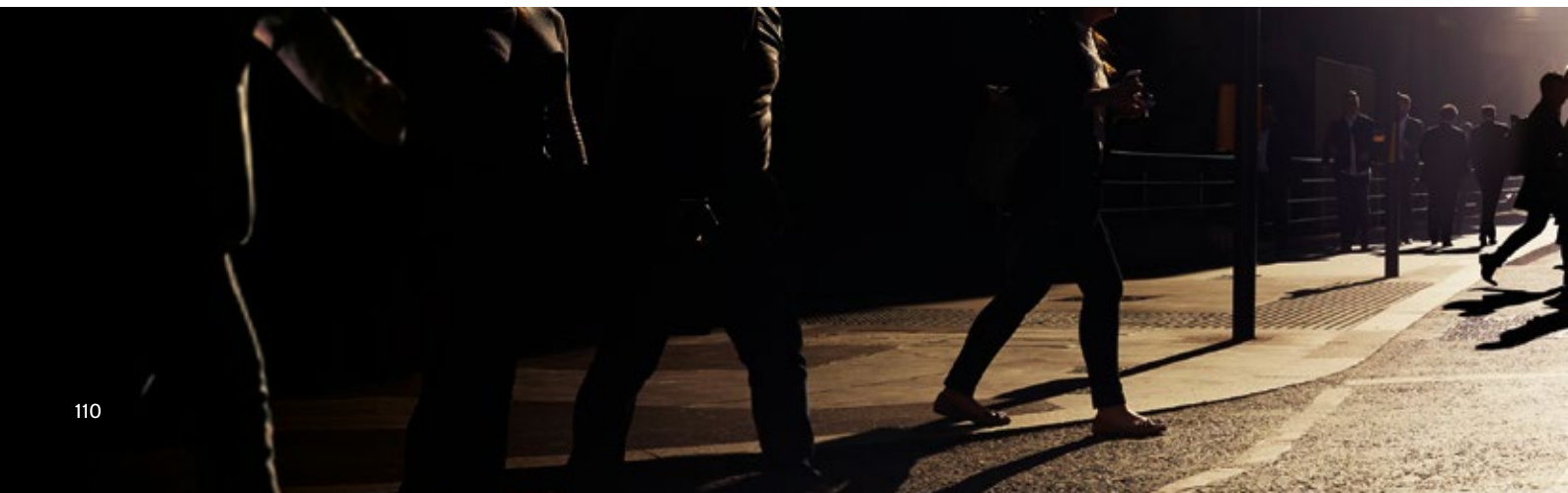
Ανθρώπινο Δυναμικό

Το 2020 παρουσίασε προκλήσεις δίκως προηγούμενο που άλλαξαν καθοριστικά την εργασιακή καθημερινότητα. Η Eurobank ανταποκρίθηκε στη «νέα κανονικότητα» με ευθύνη, ευελιξία και συλλογικότητα. Κύριος στόχος ήταν ο περιορισμός των συνεπειών της πανδημίας στους χώρους εργασίας. Αδιαπραγμάτευτη προτεραιότητα της Eurobank είναι η διασφάλιση της επιχειρησιακής της συνέχειας και η στήριξη των πελατών της, καθώς και η υγεία, η ασφάλεια και η ευημερία των εργαζομένων της.

Στόχος του Ομίλου είναι να συνεχίζει να κάνει επιτυχημένα και δυναμικά βήματα για την ενδυνάμωση και καλλιέργεια των ψηφιακών δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού ώστε να διακρίνεται στο νέο, δυναμικό περιβάλλον εργασίας ως εργοδότης επιλογής τόσο για τους υφιστάμενους εργαζόμενους όσο και για τα νέα στελέχη που προσελκύει. Η στρατηγική και οι στόχοι για το ανθρώπινο δυναμικό είναι εναρμονισμένοι με τους στρατηγικούς στόχους και την εταιρική κουλτούρα του Οργανισμού. Για τον σκοπό αυτό, σχεδιάζονται και υλοποιούνται προγράμματα που βελτιώνουν την εμπειρία των εργαζομένων και στηρίζουν τη συνεχή ανάπτυξή τους.

Τα κύρια επιτεύγματα και οι δράσεις για το 2020 ήταν:

- **Η Eurobank έλαβε κάθε άμεσο και επιβεβλημένο μέτρο για την προστασία των εργαζομένων της έναντι του ιού Covid-19**, τηρώντας απόλυτα τις οδηγίες των αρμόδιων αρχών, ενώ σχεδίασε και υλοποίησε επιπρόσθετες ενέργειες και πρωτοβουλίες. Με τον τρόπο αυτό εξασφάλισε με επιτυχία την απρόσκοπτη λειτουργία της Τράπεζας για την εξυπηρέτηση των πελατών σε όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης και την αποτελεσματική εφαρμογή του πλαισίου της τηλεργασίας. Η εφαρμογή των παραπάνω είχε ως αποτέλεσμα τον έλεγχο και τον περιορισμό της διασποράς στους χώρους εργασίας.
- **Επιτυχής ολοκλήρωση της οικειοθελούς μετάβασης των εργαζομένων της Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου (Troubled Asset Group - TAG) σε νέο εταιρικό σχήμα διαχείρισης Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων.** Η μετάβαση υλοποιήθηκε με ευνοϊκούς όρους μετακίνησης για τους ανθρώπους και εξασφάλιση όλων των εργασιακών και ασφαλιστικών δικαιωμάτων τους, καθώς και αναγνώριση της συνολικής αναγνωρισμένης προϋπηρεσίας τους. Παράλληλα ακολουθήθηκε μια ανοικτή και δομημένη διαδικασία συνεχούς ενημέρωσης από τη διοικητική ομάδα και προσωπική, συμβουλευτική καθοδήγηση σε κάθε ένα εργαζόμενο.
- **Εκσυγχρονισμός και εμπλουτισμός των εργαλείων διαχείρισης της απόδοσης, ώστε να υποστηρίζουν τον σύγχρονο τρόπο δουλειάς και τις συνθήκες της τηλεργασίας, παρέχοντας νέες δυνατότητες και ευκαιρίες για συνεργασία μέσα στον Οργανισμό.** Η νέα digital έκδοση του «Αξιοποιώ», ενσωματωμένη πλήρως στην πλατφόρμα «SAP SuccessFactors», είναι διαθέσιμη 24/7 από κάθε «έξυπνη συσκευή». Βασίζεται στους 2 πυλώνες αξιολόγησης, τις Προτεραιότητες και τις Συμπεριφορές και επιπλέον αναδεικνύει τη συνεχή παρακολούθηση της απόδοσης, ώστε να εναρμονίζεται με τις εταιρικές κατευθύνσεις και εξασφαλίζει κομβικό ρόλο στη συνεχή ανατροφοδότηση. Στη νέα έκδοση του «Αξιοποιώ» στόχος είναι η συνεχής ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού.



- **Η Eurobank είναι η πρώτη Τράπεζα στην Ελλάδα που επένδυσε στην cloud πλατφόρμα ανθρώπινου δυναμικού «SAP SuccessFactors».** Στο πλαίσιο του έργου, που θα συνεχιστεί και το 2021, η βασική τεχνολογική υποδομή εμπλουτίστηκε με σύγχρονες εφαρμογές που αφορούν στην Μάθηση, την Προσέλκυση «ταλέντων» (talent acquisition) και την Αξιολόγηση της Απόδοσης. Το νέο σύστημα αναβαθμίζει το εργασιακό περιβάλλον με εφαρμογές που βελτιώνουν την καθημερινή επικοινωνία στον Οργανισμό, αυξάνουν το βαθμό αυτονομίας και δυνατότητας μετακίνησης (mobility) των χρηστών, παρέχουν έξυπνες αναφορές που ενισχύουν την ανάλυση της πληροφορίας.
- **Συνεχής αναβάθμιση των ψηφιακών δεξιοτήτων (upskilling) και εκμάθησης νέων δεξιοτήτων (reskilling).** Η Eurobank είναι η πρώτη ελληνική τράπεζα που προχώρησε σε συνεργασία με την ηλεκτρονική πλατφόρμα Μάθησης LinkedIn Learning όπου **όλοι οι εργαζόμενοι του Ομίλου θα έχουν πρόσβαση σε περισσότερα από 8 χιλ. online μαθήματα.**
- **Αναβάθμιση του εσωτερικού καναλιού επικοινωνίας (Connected Intranet)** της Τράπεζας ως κεντρικού μέσου αποτελεσματικής και διαδραστικής ενημέρωσης, με συνεχή αρθρογραφία για θέματα ευαισθητοποίησης εν μέσω πανδημίας και εργασίας από απόσταση (Work from Home).

Η Eurobank διακρίθηκε στα βραβεία «**People Excellence Awards 2020**» από την KPMG στην κατηγορία «Ευθυγράμμιση των Προσπαθειών των Εργαζομένων με τους Εταιρικούς Στόχους» για τον Χρηματοοικονομικό Κλάδο. Η αξιολόγηση βασίστηκε:

- Στη διαχείριση της απόδοσης μέσω του συστήματος «Αξιοποιώ» και τη λειτουργία επιτροπών ανάπτυξης για την επίτευξη ευθυγράμμισης και ενίσχυση της αντικειμενικότητας.
- Στη διεύθυνση της αντίληψης και κατανόησης των εταιρικών στρατηγικών στόχων, μέσω της συστηματικής ανάρτησης στο εσωτερικό Intranet - Connected εξειδικευμένων άρθρων που εστιάζουν σε αυτούς.
- Στην επιβράβευση και την αναγνώριση της συνεισφοράς των εργαζομένων με τη συμμετοχή τους στο πρόγραμμα βραβείων «Στο Επίκεντρο», το οποίο βασίζεται και αναδεικνύει τις Εταιρικές Αξίες του Οργανισμού.

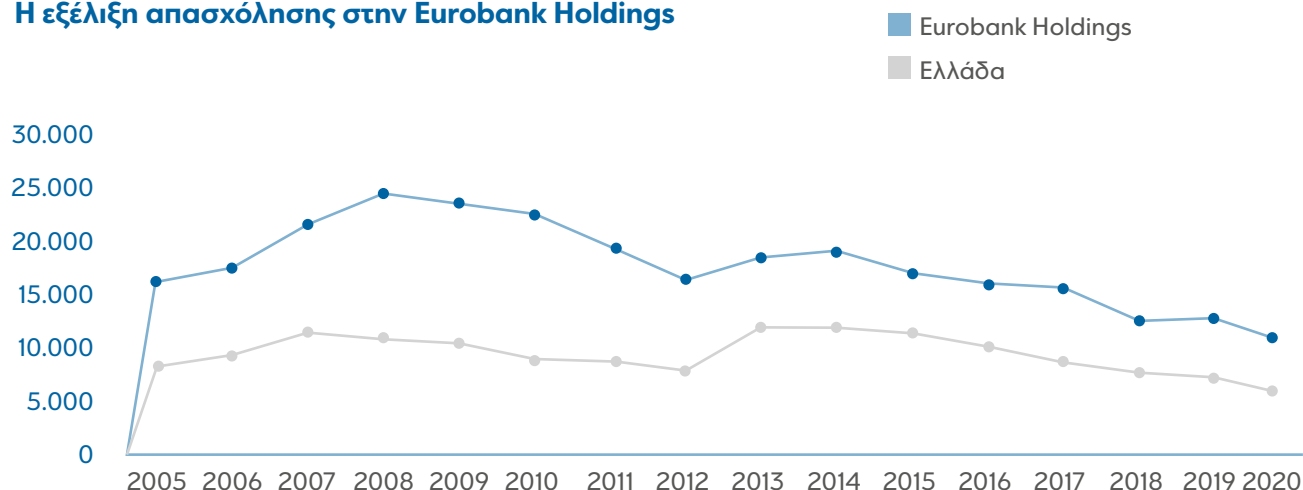


Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού

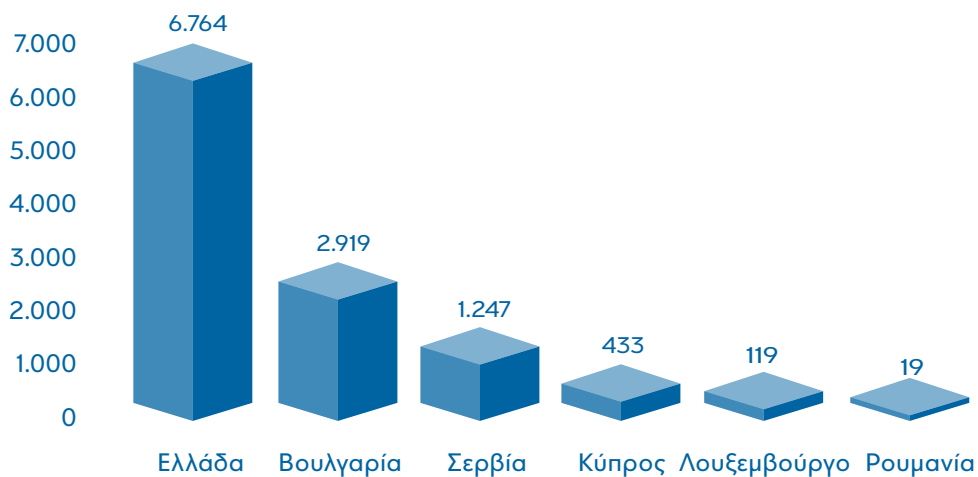
Οι εργαζόμενοι του Ομίλου αποτελούν το σπουδαιότερο κεφάλαιο για την επιτυχία και την εξέλιξη του. Την 31^η Δεκεμβρίου 2020, ο Όμιλος απασχολούσε 11.501 εργαζομένους, εκ των οποίων 4.737 στο εξωτερικό. Σχετικά με το μέσο όρο ηλικίας, το 59% των εργαζομένων στον Όμιλο είναι κάτω των 45 ετών, ενώ ως προς την κατανομή ανά φύλο, οι γυναίκες αντιπροσωπεύουν το 63,8% του συνόλου των εργαζομένων.

Εργαζόμενοι ανα Φύλο			Ηλικιακή Κατανομή Εργαζομένων			
Γυναίκες	Άνδρες	Σύνολο	<30	30-50	50+	Συνολο
63,8%	36,2%	100%	5,8%	75,1%	19,1%	100%

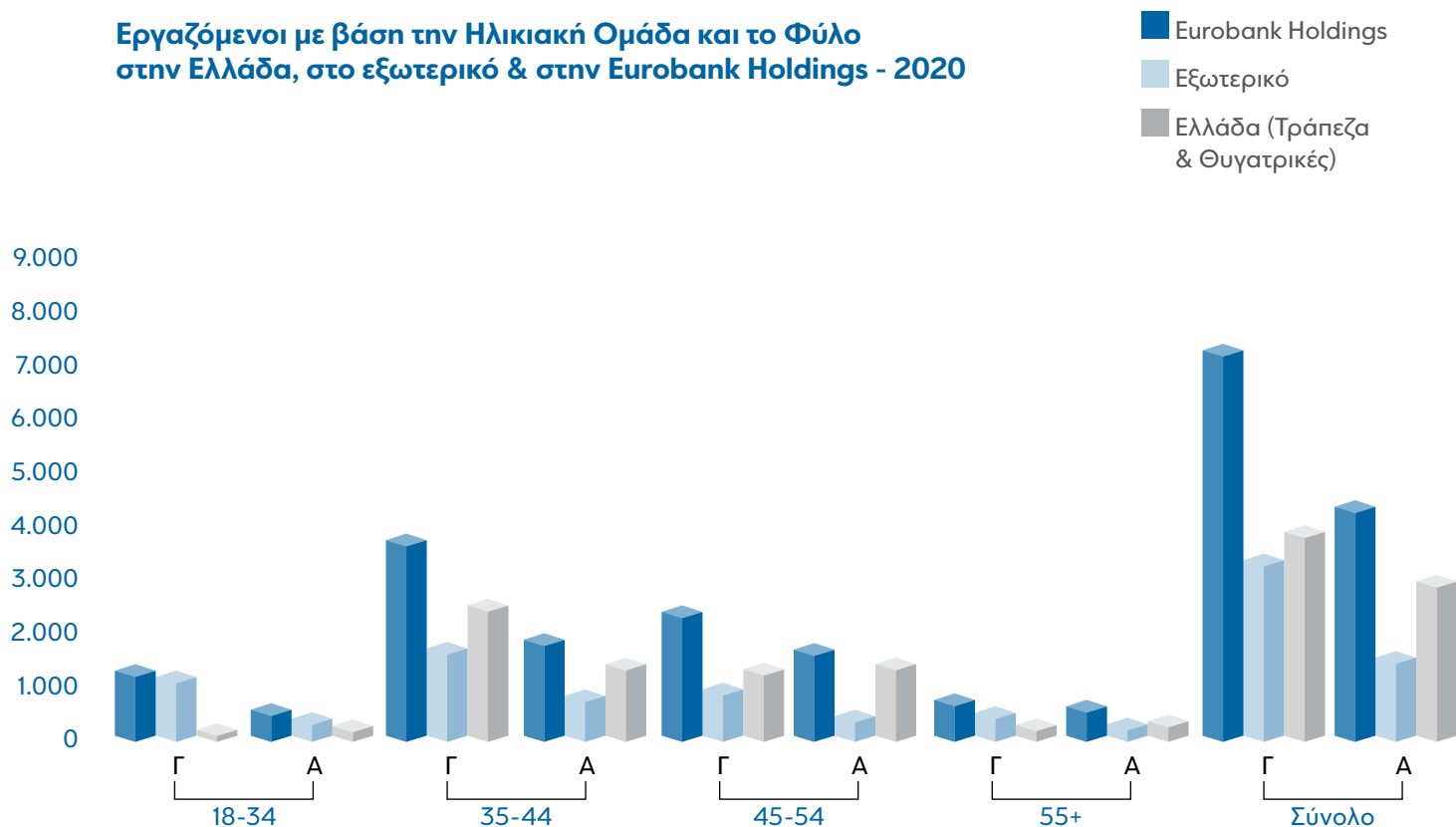
Η εξέλιξη απασχόλησης στην Eurobank Holdings



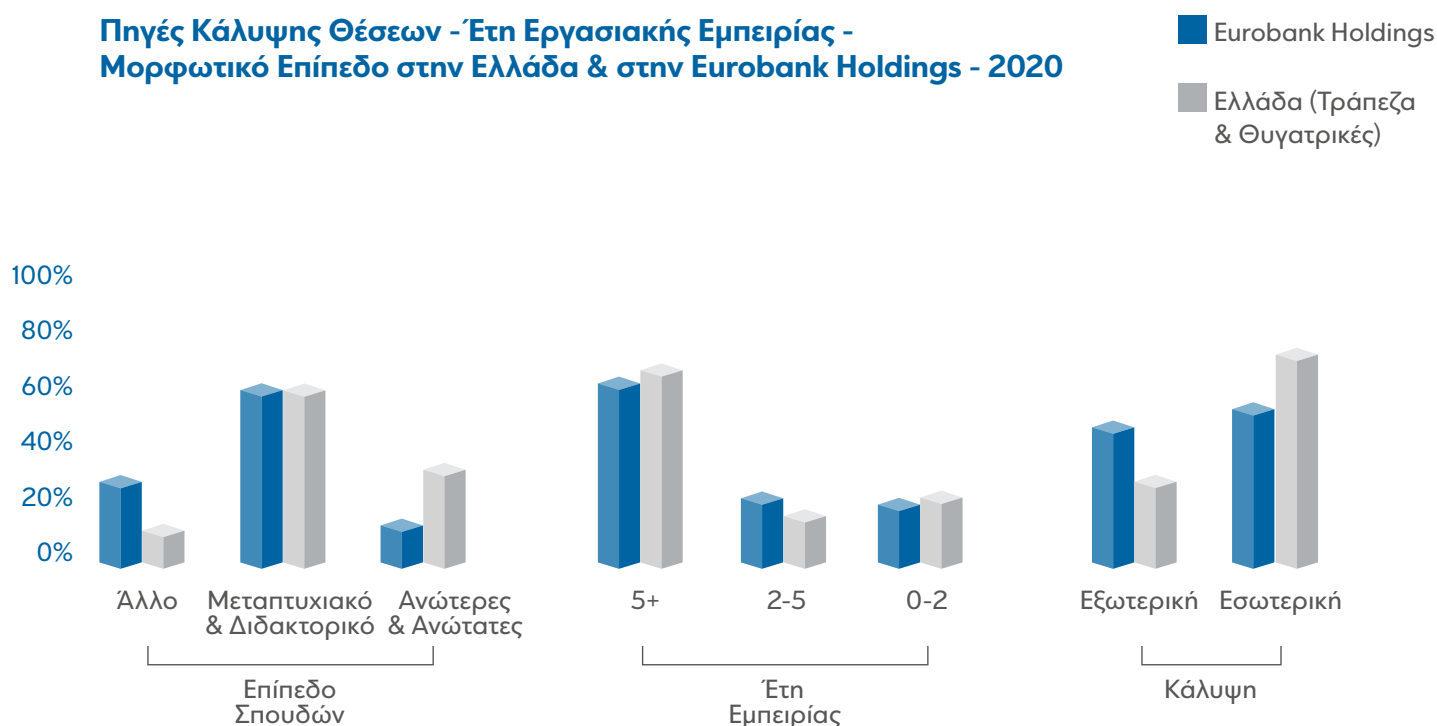
Απασχολούμενοι ανά Χώρα



Εργαζόμενοι με βάση την Ηλικιακή Ομάδα και το Φύλο στην Ελλάδα, στο εξωτερικό & στην Eurobank Holdings - 2020



Πηγές Κάλυψης Θέσεων - Έτη Εργασιακής Εμπειρίας - Μορφωτικό Επίπεδο στην Ελλάδα & στην Eurobank Holdings - 2020



Γεωγραφική Κατανομή Εργαζομένων στην Ελλάδα (Τράπεζα & θυγατρικές)			
	Φύλο		Σύνολο
	Άνδρας	Γυναίκα	
Αττική	2.164	2.758	4.922
Θεσσαλονίκη	238	316	554
Υπόλοιπη Ελλάδα	482	806	1.288
Σύνολο	2.884	3.880	6.764
Κατανομή Εργαζομένων βάσει απασχόλησης στην Ελλάδα (Τράπεζα & θυγατρικές)			
	Φύλο		Σύνολο
	Άνδρας	Γυναίκα	
Αορίστου	2.860	3.867	6.727
Αττική	2.144	2.745	4.889
Θεσσαλονίκη	238	316	554
Υπόλοιπη Ελλάδα	478	806	1.284
Ορισμένου	24	13	37
Αττική	20	13	64
Θεσσαλονίκη	0	0	0
Υπόλοιπη Ελλάδα	4	0	4
Σύνολο	2.884	3.880	6.764
Κατανομή Εργαζομένων βάσει απασχόλησης στο εξωτερικό			
	Φύλο		Σύνολο
	Άνδρας	Γυναίκα	
Αορίστου	1.266	3.417	4.683
Ορισμένου	12	42	54
Σύνολο	1.278	3.459	4.737
Κατανομή Εργαζομένων βάσει απασχόλησης στην Eurobank Holdings			
	Φύλο		Σύνολο
	Άνδρας	Γυναίκα	
Αορίστου	4.126	7.284	11.410
Ορισμένου	36	55	91
Σύνολο	4.162	7.339	11.501

Επιλογή Ανθρώπινου Δυναμικού, Προσέλκυση & Διακράτηση Ταλέντων

Στελέχωση

Για το 2020, οι προσλήψεις σε επίπεδο Ομίλου κάλυψαν κυρίως ανάγκες θυγατρικών εταιρειών του εξωτερικού (82% θυγατρικές εξωτερικού, 18% Ελλάδα). Δίνοντας έμφαση στην προσέλκυση και την επιλογή ταλαντούχου και υψηλού επιπέδου ανθρώπινου δυναμικού, η Τράπεζα προχώρησε συνολικά σε προσλήψεις στελεχών με υψηλό ακαδημαϊκό υπόβαθρο (71% κάτοχοι πτυχίου - μεταπτυχιακού - διδακτορικού), με δεξιότητες που ανταποκρίνονται στο σύγχρονο κόσμο της εργασίας και με εργασιακή εμπειρία που, κατά κύριο λόγο, υπερβαίνει τα 5 έτη προϋπηρεσίας (61%). Στην Ελλάδα, τα ποσοστά αυτά ανήλθαν στο 92% και 66%, αντίστοιχα.

Το 2020, μέσω της νέας ηλεκτρονική πλατφόρμας του «SAP SuccessFactors», δημιουργήθηκε μια νέα ψηφιοποιημένη και αναβαθμισμένη εμπειρία για τη διαδικασία προσλήψεων (recruitment), η οποία συμβαδίζει με το σύγχρονο τρόπο προσέλκυσης της νέας γενιάς και παράλληλα στοχεύει στην απλοποίηση της συνολικής διαχείρισης των προσλήψεων στη Eurobank.

Με το νέο σύστημα ισχυροποιείται η εταιρική εικόνα της Eurobank και παρέχεται μέσα από όλες τις έξυπνες συσκευές, μια εμπειρία φιλική για τους εσωτερικούς και τους εξωτερικούς υποψηφίους.

Στην Ελλάδα, η διαδικασία επιλογής για την κάλυψη θέσεων είναι πιστοποιημένη κατά ISO 9001 από το 2020 και εφαρμόζεται από εξειδικευμένα στελέχη, δίνοντας 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

Το 2020 η Eurobank συνέχισε, μέσα από δράσεις και νέες πρωτοβουλίες, να βρίσκεται κοντά στη νέα γενιά ενισχύοντας το προφίλ της ως ένας σύγχρονος και δυναμικός εργοδότης. Συγκεκριμένα, συνέχισε την ενεργή της παρουσία στα μεγαλύτερα Career Forums της χώρας τα οποία πραγματοποιήθηκαν online, όπως: το Πανόραμα Επιχειρηματικότητας και Σταδιοδρομίας, η Developers Day Digital (Kariera.gr), κ.ά. Παράλληλα, συμμετείχε και σε πανευρωπαϊκά on line Career Forums που διοργανώθηκαν από την Higher Education EFMD Shared Career Services, επεκτείνοντας την αναζήτηση ταλέντων σε χώρες και πανεπιστήμια του εξωτερικού. Επιπλέον, η σειρά εκπαιδευτικών και ενημερωτικών επισκέψεων στις εγκαταστάσεις της (5^ο Business Day σε συνεργασία με το Πανόραμα Επιχειρηματικότητας) πραγματοποιήθηκε διαδικτυακά, δίνοντας την ευκαιρία σε νέους φοιτητές και απόφοιτους διαφόρων σχολών να γνωρίσουν στελέχη της Eurobank και να ενημερωθούν για τις δραστηριότητές της, διαμορφώνοντας δυνατότητες σταδιοδρομίας.

Το πρόγραμμα υποδοχής εργαζομένων που εντάσσονται στο δυναμικό του Ομίλου Eurobank (On Boarding Experience Program), το οποίο θεσπίστηκε το 2019, συνεχίστηκε για όλους του νέους εργαζομένους που ήρθαν στην εταιρεία το 2020. Το πρόγραμμα αποτελεί μια συνολική εμπειρία υποδοχής για νεοεισερχόμενους εργαζομένους. Μεταξύ άλλων, βασίζεται στην ενεργή συνεισφορά των managers, την προσωποποιημένη επικοινωνία και την έμπρακτη υποστήριξη κατά την περίοδο προσαρμογής, όπως ενδεικτικά το ενημερωτικό welcome kit και η ανάθεση σε «buddy» για απαντήσεις σε καθημερινές ερωτήσεις και απορίες.

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.

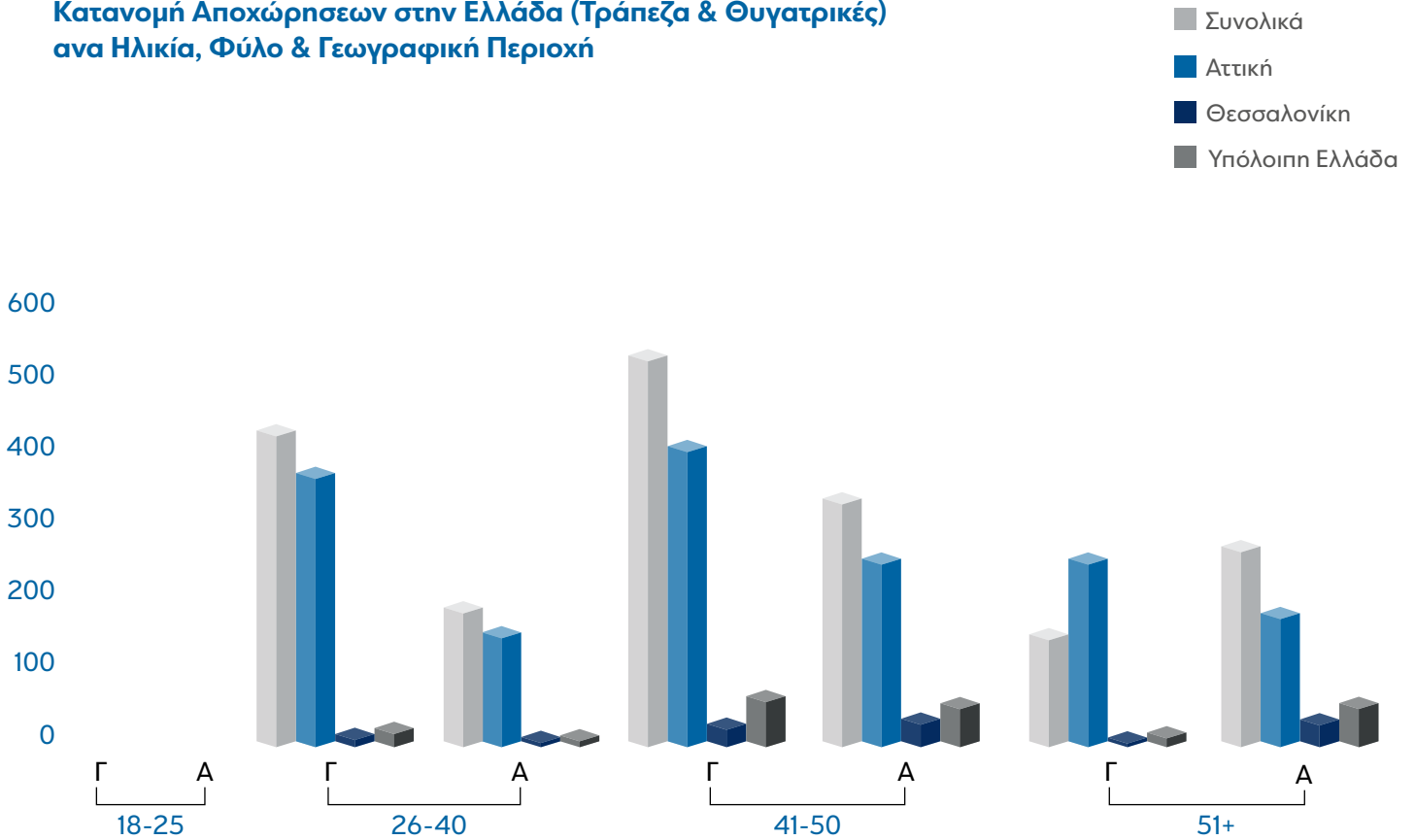
Αποχωρήσεις προσωπικού και απασχολησιμότητα

Αυτή η στρατηγική επιλογή παρέχει στους εργαζόμενους σημαντικές προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης και κίνητρα, διαφυλάσσοντας τη διαχρονική δέσμευση της Eurobank για αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της. Το 2020, το 77% των διαθέσιμων θέσεων στην Ελλάδα καλύφθηκε εσωτερικά, ενώ για το σύνολο του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένων των θυγατρικών του εξωτερικού, το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 57%.

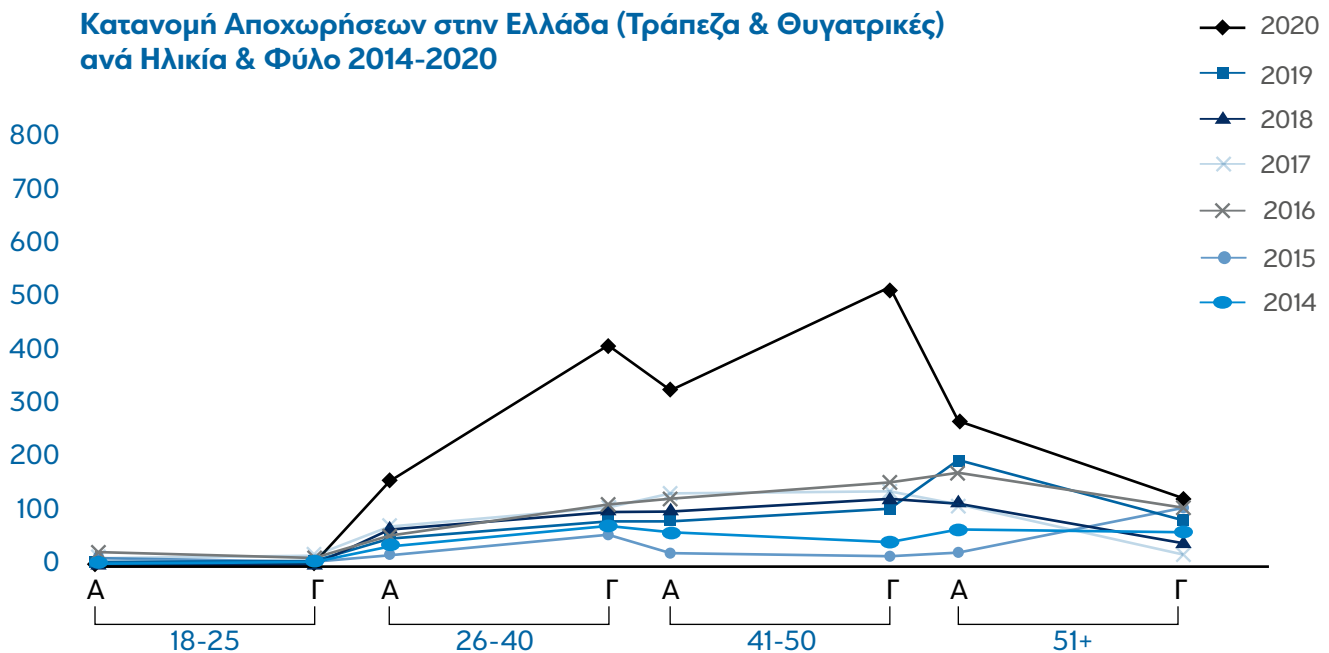
Το 2020, ο αριθμός των αποχωρήσεων ανήλθε σε 1.869 άτομα, με το 43 % να αντιστοιχεί σε προγράμματα οικειοθελούς αποχώρησης και το 52% στο πλαίσιο συμφωνίας με την εταιρεία doValue σχετικά με την πώληση του 80% των μετοχών της θυγατρικής της, Eurobank Financial Planning Services SA (FPS) (Project Europe). Η μετάβαση (περίπου 450 εργαζομένων από την Τράπεζα) υλοποιήθηκε με ευνοϊκούς όρους μετακίνησης για τους ανθρώπους και εξασφάλιση όλων των εργασιακών και ασφαλιστικών δικαιωμάτων τους, καθώς και αναγνώριση της συνολικής αναγνωρισμένης προϋπηρεσίας τους. Παράλληλα ακολουθήθηκε μια ανοικτή και δομημένη διαδικασία συνεχούς ενημέρωσης από τη διοικητική ομάδα αλλά και προσωπική, συμβουλευτική καθοδήγηση σε κάθε ένα εργαζόμενο που είχε ως αποτέλεσμα τη μεγιστοποίηση της απασχολησιμότητάς τους (κοινωνικό αντίκτυπο).

Ο Οργανισμός, επίσης, παρείχε τη δυνατότητα και το 2020 στο προσωπικό που αποχώρησε οικειοθελώς να παρακολουθήσει προγράμματα επαγγελματικής συμβουλευτικής, ανάλογα με τα ενδιαφέροντα και τις ανάγκες κάθε συμμετέχοντα. Συγκεκριμένα, υλοποιήθηκαν προγράμματα που υποστηρίζουν, μέσω εκπαίδευσης και Συμβουλευτικής, είτε την προετοιμασία για επαγγελματική μετάβαση και αναζήτηση εργασίας, είτε θέματα που αφορούν την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας και την απόκτηση συγκεκριμένων δεξιοτήτων. Τα προγράμματα αυτά πραγματοποιήθηκαν με τη συνδρομή εξειδικευμένων συμβούλων.

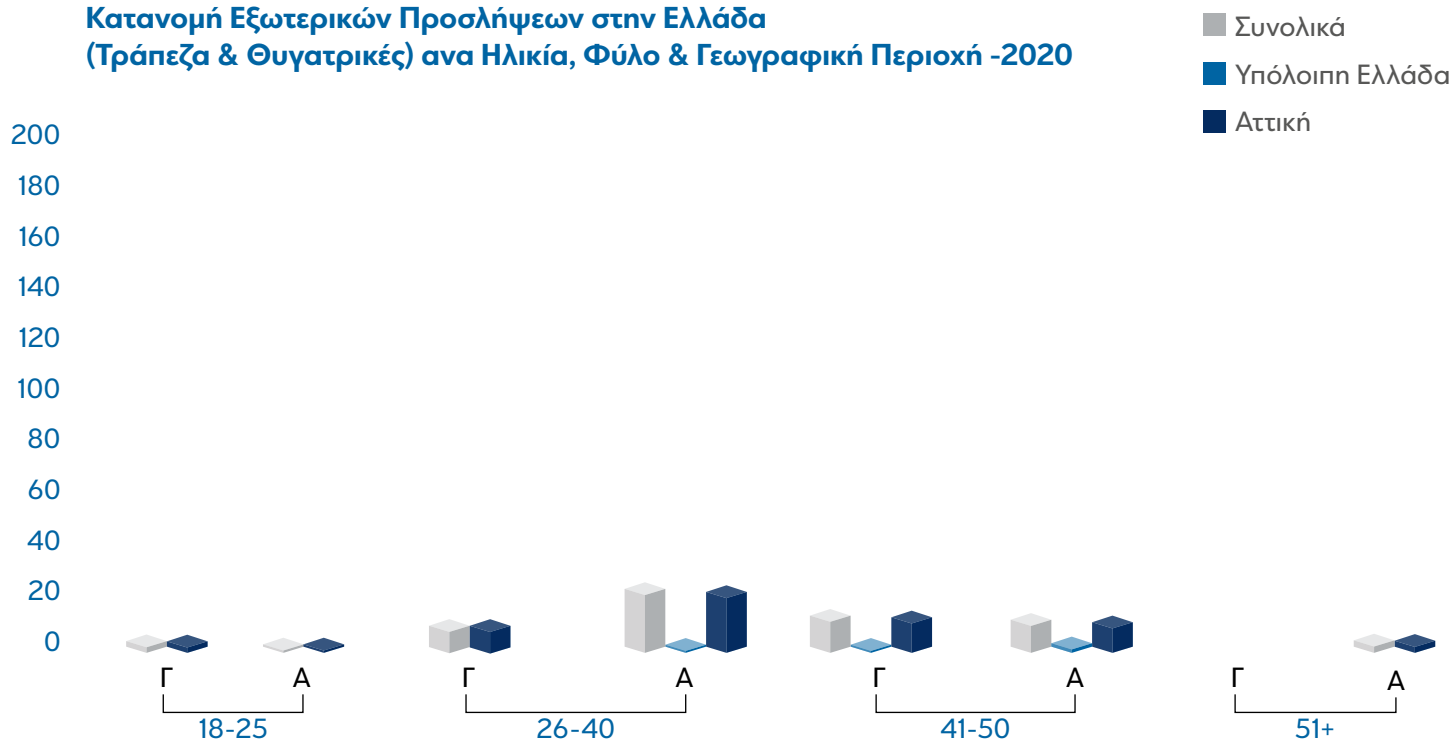
Κατανομή Αποχώρησεων στην Ελλάδα (Τράπεζα & Θυγατρικές) ανά Ηλικία, Φύλο & Γεωγραφική Περιοχή



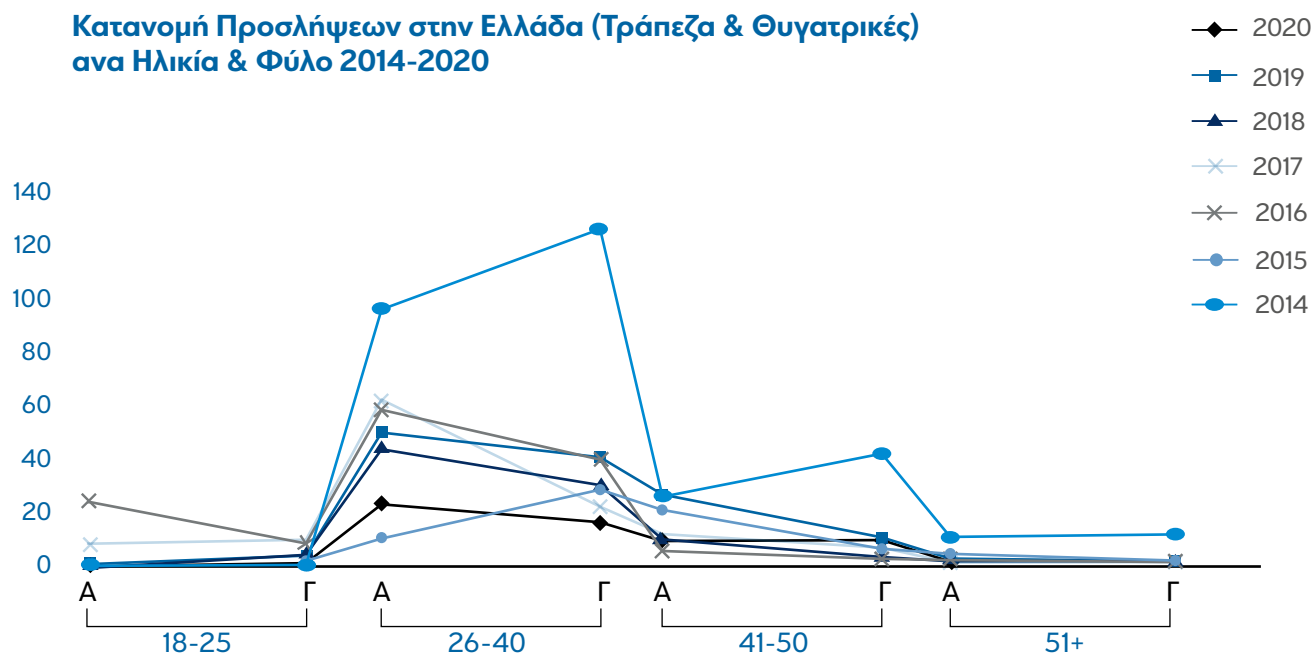
Κατανομή Αποχωρήσεων στην Ελλάδα (Τράπεζα & Θυγατρικές) ανά Ηλικία & Φύλο 2014-2020



Κατανομή Εξωτερικών Προσλήψεων στην Ελλάδα (Τράπεζα & θυγατρικές) ανα Ηλικία, Φύλο & Γεωγραφική Περιοχή -2020



Κατανομή Προσλήψεων στην Ελλάδα (Τράπεζα & θυγατρικές) ανα Ηλικία & Φύλο 2014-2020



Τα στοιχεία για τις προσλήψεις και αποχωρήσεις αφορούν την εικόνα του headcount στο κλείσιμο του κάθε έτους και δεν περιλαμβάνουν για το 2017 τις εταιρείες Business Services και Grivalia και για το 2016 την Eurolife ERB. Επίσης έχουν συμπεριληφθεί μόνο οι οριστικές αποχωρήσεις και οι εξωτερικές προσλήψεις.

Εκπαίδευση

Νέες Ψηφιακές Δυνατότητες & Επαγγελματική Ανάπτυξη

Η συνεχής μάθηση στην Eurobank γίνεται πραγματικότητα μέσα από ένα οργανωμένο μοντέλο καινοτόμων μαθησιακών δράσεων και μεθοδολογιών που υποστηρίζει τους εργαζόμενους στον επαναπροσδιορισμό και την αναβάθμιση των γνώσεων και των δεξιοτήτων τους (reskilling & upskilling). Η ταχύτατη προσαρμογή στις νέες συνθήκες της μετά-Covid εποχής, εδραιώνει τη θέση της Eurobank ως εργοδότη επιλογής για τους υφιστάμενους εργαζόμενους και την προσέλκυση νέων στελεχών. Η ταχύτατη προσαρμογή στις νέες συνθήκες και το μέγεθος της επένδυσης στη μάθηση για το 2020 αποτυπώνεται συνοπτικά στους ακόλουθους δείκτες:

- **73,7%** online μαθησιακές δράσεις επί της συνολικής δραστηριότητας στον Όμιλο.
- **90,2%** online μαθησιακές δράσεις επί της συνολικής δραστηριότητας στην Ελλάδα.
- **3,79** ανθρωπομέρες μάθησης ανά εργαζόμενο στον Όμιλο, κατά μέσο όρο.
- **53.764** συνολικές συμμετοχές σε εκπαιδευτικά προγράμματα στον Όμιλο.
- **261.286** ανθρωποώρες μάθησης στον Όμιλο.
- **102.498** ανθρωποώρες μάθησης στην Ελλάδα.
- **82,2%** των εργαζομένων στον Όμιλο συμμετείχαν σε μαθησιακές δράσεις.

Ετήσιος μ.ο. Ώρων Μάθησης ανά Κατηγορία Εργαζομένων & Φύλο - 2020		
Κατηγορία εργαζομένων	Άνδρες	Γυναίκες
Εργαζόμενοι	14,9	15,2
Μεσαία στελέχη	14,6	15,3
Ανώτερα στελέχη	10,3	9,7

Η αναβάθμιση των ψηφιακών δεξιοτήτων, η αξιοποίηση της τεχνολογίας και η πιστοποίηση γνώσεων συνθέτουν τους άξονες του στρατηγικού πλαισίου μάθησης στην Eurobank. Η αξιοποίηση της πλατφόρμας «SAP SuccessFactors» για όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου στην Ελλάδα και την Κύπρο, υποστηρίζει ένα ευέλικτο και «έξυπνο» εργασιακό περιβάλλον που δίνει προτεραιότητα στη γνώση των ανθρώπων του και συμβάλλει καθοριστικά τόσο στην ενίσχυση της μαθησιακής εμπειρίας (learning experience) των εργαζομένων, όσο και στον εμπλουτισμό των παρεχόμενων μαθησιακών λύσεων. Ειδικότερα, στο χώρο του **digital learning**, σχεδιάστηκαν νέες μαθησιακές ενότητες με τη χρήση σύγχρονων authoring tools που ανταποκρίνονται πλήρως στις ανάγκες για την ψηφιοποίηση του εκπαιδευτικού περιεχομένου και την παροχή ευελιξίας όσον αφορά τη συμμετοχή στη μαθησιακή διαδικασία υπό συνθήκες πανδημίας.

Συγκεκριμένα:

- **Ψηφιακή εκπαίδευση για τις Εξετάσεις Πιστοποίησης στην παροχή επενδυτικών υπηρεσιών.** Το υλικό για το πιστοποιητικό α1 που μέχρι πρότινος καλύπτονταν με εκπαίδευση σε τάξη μετατράπηκε, με εσωτερικούς πόρους, σε ψηφιακό περιεχόμενο, με δυνατότητα πρόσβασης 24/7 σε όλους τους συμμετέχοντες, ενώ τα προγράμματα προετοιμασίας για τις εξετάσεις των πιστοποιητικών α2, β1 και β αντικαταστάθηκαν με virtual classroom συναντήσεις. Αναφορικά με τις πιστοποιήσεις της Τράπεζας της Ελλάδος, το 2020, 959 άτομα συμμετείχαν σε προγράμματα πιστοποίησης και

επαναπιστοποίησης στην Παροχή Επενδυτικών Υπηρεσιών, ενώ 2.970 εργαζόμενοι συμμετείχαν στα αντίστοιχα προγράμματα για τα Ασφαλιστικά και τα Αντασφαλιστικά προϊόντα. Επιπλέον, 843 άτομα ολοκλήρωσαν το νέο πρόγραμμα πιστοποίησης στη Στεγαστική Πίστη και 68 στελέχη του Δικτύου Καταστημάτων συμμετείχαν στο πρόγραμμα εσωτερικής πιστοποίησης στην Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων (Level I) που διεξάγεται σε συνεργασία με το Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο (ETI).

- Αναπτύχθηκε το νέο πρόγραμμα **AML Digital Learning** σε συνεργασία με το International Compliance Association (ICA). Στόχος του προγράμματος ήταν η ευαισθητοποίηση των εργαζομένων για την αντιμετώπιση του Ξεπλύματος Χρήματος, η κατανόηση των κινδύνων που αυτό ενέχει για ένα χρηματοπιστωτικό οργανισμό και η εξοικείωση με το κανονιστικό πλαίσιο, προκειμένου να διασφαλιστεί με κάθε μέσο η προστασία της Eurobank και των πελατών της. Στη φάση της πιλοτικής εφαρμογής συμμετείχαν 106 εργαζόμενοι.
- **Retail Leadership Experience.** Ολοκληρώθηκε το πρώτο πρόγραμμα Retail Leadership Experience για 17 στελέχη της Λιανικής Τραπεζικής (Retail Banking). Πρόκειται για ένα στρατηγικό εγχείρημα της Τράπεζας με στόχο να επιλέξει και να διαμορφώσει, μέσα από ένα υβριδικό πρόγραμμα ανάπτυξης ταλέντων, τους μελλοντικούς ηγέτες του Retail Banking, οι οποίοι θα κατανοούν σε βάθος τη στρατηγική και το μοντέλο λειτουργίας και θα λειτουργούν ως «πρεσβευτές» της στρατηγικής. Ο μοντέρνος μαθησιακός σχεδιασμός του προγράμματος περιλαμβάνει την υλοποίηση του μεγαλύτερου μέρους του εσωτερικά από ανώτερα στελέχη του Retail Banking, την υιοθέτηση ποικίλων μαθησιακών και αναπτυξιακών εργαλείων και τη συνεισφορά Ακαδημαϊκών (ALBA Graduate Business School) για τη ρεαλιστική διασύνδεση θεωρίας με πράξη.
- **«Βασικές αρχές e-Commerce για επιχειρήσεις».** Το πρόγραμμα υλοποιήθηκε στο πλαίσιο της υπηρεσίας Digital Academy for Business και της νέας δέσμης λύσεων e-Commerce, με στόχο οι συμμετέχοντες να γνωρίσουν τις βασικές αρχές για το ηλεκτρονικό εμπόριο, καθώς επίσης και τα κριτήρια μιας επιτυχημένης παρουσίας e-commerce. Το πρόγραμμα παρακολούθησαν 630 στελέχη των μονάδων του Retail Banking και του Global Corporate & Investment Banking, μέσω virtual classroom μεθοδολογίας.
- **Induction Training για επαγγελματίες της Πληροφορικής.** Σχεδιάστηκε induction πρόγραμμα για τη Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής, με στόχο την ενσωμάτωση νέων προσλήψεων, τη δημιουργία αισθήματος δέσμευσης στην επίτευξη των εταιρικών στόχων και την ενίσχυση της εταιρικής κουλτούρας. Το πρόγραμμα αποτελείται από 30 θεματικές ενότητες που συνδυάζουν ψηφιακό μαθησιακό περιεχόμενο και συναντήσεις με εργαλεία virtual classroom, ενώ συμμετείχαν 88 νέοι επαγγελματίες.
- **Εκπαίδευση για τα Συστήματα Διαχείρισης.** Τα προγράμματα για το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ), το Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας (ΣΔΕ) και το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) επανασχεδιάστηκαν με μεθοδολογία digital learning. Κατά τη διάρκεια του 2020 στα προγράμματα συμμετείχαν 308 εργαζόμενοι.
- **Συνεργασία με LinkedIn Learning.** Ενισχύθηκε η στρατηγική συνεργασία της Τράπεζας με τη LinkedIn Learning για τη συνολική πρόσβαση στα μαθήματα της πλατφόρμας όλων των εργαζομένων του Ομίλου στην Ελλάδα. Η συνεργασία αποδεικνύει έμπρακτα τον προσανατολισμό της Eurobank στην ανάπτυξη των ανθρώπων της και απαντά καίρια στις ανάγκες συνεχούς reskilling και upskilling. Συνεχίστηκε επίσης 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 αυτά προσφέρονται από κορυφαία ευρωπαϊκά και αμερικανικά πανεπιστήμια, από μεγάλους οργανισμούς και από αναγνωρισμένους επαγγελματίες, και προσφέρουν τη δυνατότητα απόκτησης πιστοποιητικών ολοκλήρωσης των προγραμμάτων.

- **Lean Six Sigma.** Συνεχίστηκε ψηφιακά η υλοποίηση του προγράμματος στη μεθοδολογία του Lean Six Sigma για 23 εργαζομένους επιπέδου Yellow & Green belt, το οποίο οδηγεί σε πιστοποίηση.
- Συνεχίστηκε ο 8^{ος} κύκλος του εσωτερικού μεταπτυχιακού προγράμματος «Eurobank - ALBA MBA in Financial Services» με τη συμμετοχή 18 στελεχών του Ομίλου στην Ελλάδα. Οι συμμετέχοντες ξεκίνησαν να εργάζονται ομαδικά στα capstone projects του προγράμματος, μαθαίνοντας να δημιουργούν νέες επιχειρηματικές ιδέες στο πλαίσιο της ενδοεπιχειρηματικότητας στη Eurobank (Lean Entrepreneurship).

Για την παροχή εκπαίδευσης σύμφωνα με τις ανάγκες των εργαζομένων και του Ομίλου, εφαρμόζονται πολιτικές και διαδικασίες πιστοποιημένες σύμφωνα με το πρότυπο **ISO 9001**. Παράλληλα, η Τράπεζα διατηρεί από το 2015 τη διάκριση του **ACCA Approved Employer (Professional Development Stream)**, το οποίο τεκμηριώνει τα υψηλά πρότυπα κατάρτισης και ανάπτυξης των εργαζομένων της.

Επαγγελματική Ανάπτυξη

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

Προγράμματα Ανάπτυξης & Διαδοχής Διοικητικών Στελεχών

Το 2020 ο Οργανισμός δημιούργησε ένα νέο Leadership Capability Model το οποίο απηχεί τις σύγχρονες ανάγκες σε συμπεριφορές και δεξιότητες των ανωτάτων στελεχών. Με βάση το νέο μοντέλο σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε μια μεθοδολογία succession planning για τα ανώτατα στελέχη της Τράπεζας, με στόχο ο Οργανισμός να διαθέτει υψηλό βαθμό ετοιμότητας όσον αφορά στην κάλυψη κρίσιμων ρόλων.

Με τον τρόπο αυτό η Eurobank έχει τη δυνατότητα να:

- ο γνωρίζει την ετοιμότητα των ανωτάτων στελεχών της,
- ο δημιουργεί πλάνα ανάπτυξης για την περαιτέρω εξέλιξή τους,
- ο αυξάνει την ετοιμότητα κάλυψης μελλοντικών αναγκών,
- ο μειώσει το κίνδυνο μη κάλυψης κρίσιμων ρόλων.

Πρόγραμμα Talent Management

Το 2020 εφαρμόστηκε το νέο μοντέλο Talent Management στους εργαζομένους της Γενικής Διεύθυνσης Επιχειρήσεων και Επενδυτικής Τραπεζικής Ομίλου (Group Corporate & Investment Banking - GCIB). Μετά από μια ολοκληρωμένη διαδικασία εκτίμησης (assessment), οι συμμετέχοντες στο πρόγραμμα έλαβαν ενημερώθηκαν για το αποτέλεσμα (feedback), προκειμένου να αναγνωρίσουν τις δυνατές τους περιοχές αλλά και όσες χρήζουν βελτίωσης και να σχεδιάσουν το αναπτυξιακό τους πλάνο, εστιάζοντας σε επαγγελματικό, μαθησιακό και προσωπικό επίπεδο στις ενέργειες εκείνες που καλύπτουν τις ανάγκες, τις προτιμήσεις και τα ενδιαφέροντα τους. Έτσι, όχι μόνον αναγνωρίστηκε η μέχρι τώρα συνεισφορά τους στον Οργανισμό και η λειτουργία τους ως πρότυπο και για τους υπόλοιπους συναδέλφους τους, αλλά ταυτόχρονα δόθηκε αξία στην εργασία τους, απαραίτητη τόσο για τον τρέχοντα ρόλο τους, όσο και για την μετέπειτα πορεία τους στον Οργανισμό. Στόχος είναι οι πρακτικές Talent Management να επεκταθούν στο σύνολο της Τράπεζας.

Career Planning

Η Eurobank υποστηρίζοντας ευρύτερα τη συνεχή ανάπτυξη και τον προγραμματισμό καριέρας των εργαζομένων, προσφέρει ένα ολοκληρωμένο σύστημα career planning, όπου όλοι μπορούν να γνωρίσουν τις οικογένειες σταδιοδρομίας μέσα από το Intranet του Οργανισμού, με στόχο την ολοκληρωμένη διερεύνηση διαδρομών καριέρας (career paths) που μπορούν να ακολουθήσουν, σύμφωνα με τις ανάγκες και τη στρατηγική του Οργανισμού.

Σε αυτήν την κατεύθυνση ενίσχυσης της διερεύνησης των επαγγελματικών στόχων των εργαζομένων, πραγματοποιούνται career discussions με στελέχη που συμμετέχουν σε προγράμματα επαγγελματικής ανάπτυξης. Στόχος είναι η αποτύπωση των φιλοδοξιών και των επαγγελματικών τους στόχων, η συζήτηση ενεργειών που θα μπορούσαν να τους υποστηρίξουν περαιτέρω καθώς και η συμβουλευτική προσέγγιση για την διαδρομή καριέρας που επιθυμούν να ακολουθήσουν. Το 2020, πραγματοποιήθηκαν δομημένα career discussions στους συναδέλφους της Γενικής Διεύθυνσης Λιανικής Τραπεζικής (Retail Banking) που συμμετείχαν στο πρόγραμμα ανάπτυξης στελεχών Retail Leadership Experience.

Προγράμματα Mentoring & Reverse Mentoring

Η Eurobank προσφέρει προγράμματα Mentoring και Reverse Mentoring, στο πλαίσιο ενίσχυσης της επαγγελματικής ανάπτυξη του προσωπικού της.

Το πρόγραμμα Mentoring στοχεύει στην ανάπτυξη ικανοτήτων και στην απόκτηση περαιτέρω γνώσεων για το σύνολο του Οργανισμού, καθώς και στο να μεταλαμπαδεύσει πολύτιμες γνώσεις και εμπειρίες στελεχών σε νεότερους συναδέλφους τους. Μέσα από μια διαρκή σχέση συνεργασίας μεταξύ 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.

Το reverse Mentoring πρόγραμμα, από την άλλη, 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.

Μέσα στο 2020 ολοκληρώθηκε το πρόγραμμα mentoring, στο οποίο ως mentee συμμετείχαν εργαζόμενοι της Γενικής Διεύθυνσης Λιανικής Τραπεζικής στο πλαίσιο του αναπτυξιακού προγράμματος στελεχών Retail Leadership Experience. Οι mentors που συμμετείχαν στο πρόγραμμα προέρχονται από διαφορετικούς χώρους από όλο τον Οργανισμό.

Αξιολόγηση της Απόδοσης

«Αξιοποιώ»

Το 2020 η Eurobank αναβάθμισε τον τρόπο διαχείρισης της Απόδοσης, καθώς ενσωματώθηκε η αξιολόγηση της απόδοσης μέσω της διαδικασίας «Αξιοποιώ» στο σύστημα «SAP SuccessFactors». Ως εκ τούτου, δόθηκε η δυνατότητα να υλοποιηθούν περαιτέρω λειτουργικότητες ώστε η αξιολόγηση να γίνεται με ένα σύγχρονο εργαλείο που υποστηρίζει τις νέες προκλήσεις και απαιτήσεις καθώς και τον δυναμικό τρόπο δουλειάς του σήμερα. Πραγματοποιήθηκε εκσυγχρονισμός των μεθόδων διαχείρισης της Απόδοσης, ώστε να υποστηρίζουν τον σύγχρονο τρόπο δουλειάς και τις συνθήκες της τηλεργασίας. Η Αξιολόγηση γίνεται πιο απλή, γρήγορη και στοχευμένη, αναδεικνύοντας την προστιθέμενη αξία που φέρει κάθε εργαζόμενος στον Οργανισμό. Η νέα digital έκδοση του «Αξιοποιώ», ενσωματωμένη πλήρως στην πλατφόρμα «SAP SuccessFactors», είναι εύχρηστη και

διαθέσιμη 24/7 από κάθε «έξυπνη συσκευή» και εστιάζει στην επίδραση που χρειάζεται να αποτυπωθεί μέσα από τις προτεραιότητες που τίθενται και τις συμπεριφορές που επιδεικνύονται. Αναλυτικά:

- ο Όλοι οι εργαζόμενοι έχουν πλέον πρόσβαση στην αξιολόγηση 24/7 από κάθε «έξυπνη» συσκευή, στο γραφείο, στο κατάστημα ή στο σπίτι. Έτσι, η παρακολούθηση της απόδοσης λαμβάνει χώρα καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.
- ο Οι προτεραιότητες αποτελούν τους κύριους στόχους των εργαζομένων, οι οποίες διαμορφώνονται από τον Manager με την ενεργή συμμετοχή του εργαζόμενου στην καταχώρηση και κυρίως στην παρακολούθησή τους. Επιπλέον, η βιβλιοθήκη προ-διατυπωμένων προτεραιοτήτων και KPI's συμβάλλουν στον καθορισμό τους και στην ευθυγράμμιση με τις μεγαλύτερες εταιρικές κατευθύνσεις.
- ο Οι επιθυμητές Συμπεριφορές βασίζονται στις Αξίες της Eurobank έχοντας ενσωματώσει νέες δεξιότητες, όπως τη σημασία του να δουλεύει κανείς έξυπνα, να πειραματίζεται, να μαθαίνει από τα λάθη του, αλλά και να επιδεικνύει ακεραιότητα και κοινωνική υπευθυνότητα.
- ο Στη νέα έκδοση της διαδικασίας αξιολόγησης παραμένει «κομβικός» ο ρόλος του διαρκούς feedback, με στόχο την εξωστρέφεια. Ζητείται και λαμβάνεται feedback σε πραγματικό χρόνο 24/7 σε εργαζομένους που δουλεύουν μαζί ή συνεργάστηκαν στο πλαίσιο ενός έργου. Είναι μια ευκαιρία για τον κάθε εργαζόμενο να δώσει οποιαδήποτε στιγμή feedback και ακόμα πιο σημαντικό, να ενθαρρύνει τους συναδέλφους που έχουν συμβάλει ουσιαστικά στην επιτυχία κοινών στόχων.
- ο Η Αυτοαξιολόγηση γίνεται με πιο απλό τρόπο. Διευκολύνει τον εργαζόμενο να εστιάζει στα σημεία όπου είχε μεγάλη επίδραση ή χρειάζεται να προσπαθήσει περισσότερο, κάνοντας τον προσωπικό του απολογισμό για την προηγούμενη χρονιά.
- ο Η προετοιμασία για μια εποικοδομητική Συνάντηση Αξιολόγησης με τον Manager γίνεται έγκαιρα και σωστά, αξιοποιώντας όλες τις ψηφιακές δυνατότητες που προσφέρει το «SAP SuccessFactors».

Παράλληλα με την υλοποίηση της νέας έκδοσης του «Αξιοποιώ», ολοκληρώθηκε και η αξιολόγηση της απόδοσης για το 2019, σε συνθήκες ιδιαίτερα δύσκολες λόγω της πανδημίας του Covid-19. Το 98,9% του προσωπικού στην Ελλάδα έλαβε έγκαιρα ανατροφοδότηση για την πορεία της απόδοσής του μέσα από τις ψηφιακές συναντήσεις αξιολόγησης και συζήτησε τις σημαντικές προτεραιότητες για τη νέα χρονιά.

Σύστημα Ανατροφοδότησης 360°

Στο πλαίσιο ανάπτυξης και αξιολόγησης της απόδοσης των διοικητικών στελεχών η Eurobank εφαρμόζει τη μεθοδολογία Ανατροφοδότησης 360°. Το 2020 ανανεώθηκαν οι ηγετικές επαγγελματικές συμπεριφορές σύμφωνα με το νέο Leadership Competency Model που συμβαδίζει με τις σύγχρονες απαιτήσεις και τη νέα κουλτούρα αξιολόγησης της απόδοσης στη Eurobank.

Τέλος, η ανάδειξη των αναπτυξιακών αναγκών των στελεχών και ο σχεδιασμός των ατομικών πλάνων ανάπτυξης συνεχίζει να υποστηρίζεται από δομημένες ενέργειες ανατροφοδότησης και coaching.

	Performance Management System «Αξιοποιώ»	Senior Management 360° Performance Feedback
Feedback στο πλαίσιο της αξιολόγησης	ο 98,9% των εργαζομένων έλαβαν feedback στο πλαίσιο της αξιολόγησής τους	ο 90,2% των διοικητικών στελεχών έλαβαν feedback στο πλαίσιο της αξιολόγησής τους
Κατηγορίες εργαζομένων	ο 83,1% εργαζόμενοι χωρίς ευθύνη ομάδας ο 16,9% εργαζόμενοι με ευθύνη ομάδας	ο 100% με ευθύνη ομάδας
Φύλο	ο 43,2% Άνδρες ο 56,8% Γυναίκες	ο 68% Άνδρες ο 32% Γυναίκες

Υπηρεσίες Επαγγελματικής Μετάβασης & Στήριξης

Στην Eurobank συνεχίστηκε και το 2020, ως παροχή στους εργαζομένους που συμμετείχαν στο Πρόγραμμα Εθελούσιας Εξόδου, η δυνατότητα να λάβουν υπηρεσίες Επαγγελματικής Μετάβασης και Στήριξης από εξειδικευμένη εταιρεία Συμβούλων. Οι υπηρεσίες αυτές είναι διεθνώς αναγνωρισμένες και εστιάζουν μέσω συμβουλευτικής καθοδήγησης σε πρακτικούς και αποτελεσματικούς τρόπους διερεύνησης της αγοράς εργασίας. Συμβάλλουν στον σχεδιασμό των επόμενων επαγγελματικών τους στόχων προκειμένου:

- ο να βελτιώσουν τον τρόπο παρουσίασης & επικοινωνίας του επαγγελματικού τους προφίλ,
- ο να αξιολογήσουν τις επαγγελματικές τους ικανότητες/δεξιότητες,
- ο να διαμορφώσουν κατάλληλα το βιογραφικό τους σημείωμα,
- ο να διερευνήσουν την αγορά εργασίας και να αξιοποιήσουν τα μέσα επαγγελματικής και κοινωνικής δικτύωσης,
- ο να προετοιμάσουν τη δική τους επιχειρηματική πρωτοβουλία.

Δόθηκε παράλληλα η δυνατότητα σε όσους εργαζομένους συμμετείχαν στο Πρόγραμμα Εθελούσιας Εξόδου και δεν επιθυμούσαν να κάνουν χρήση των υπηρεσιών επαγγελματικής μετάβασης και στήριξης, να τη μεταφέρουν στη/στο σύζυγο ή σε ένα ενήλικο τέκνο του/της υπό προϋποθέσεις. Μέχρι το τέλος του 2020, 387 από τους εργαζομένους που αποχώρησαν, επέλεξαν τη συγκεκριμένη υπηρεσία.

Τηλεργασία

Στην Eurobank, από το 2019 είχε υιοθετηθεί η τηλεργασία στο πλαίσιο πιλοτικών εφαρμογών στο χώρο της Τεχνολογίας, με προοπτική επέκτασης σε επιπλέον μονάδες της Τράπεζας. Μετά την εκτεταμένη και επιβεβλημένη χρήση της τηλεργασίας στη διάρκεια της πανδημίας του Covid-19, πραγματοποιήθηκε αξιολόγηση της ετοιμότητας της Τράπεζας στην τηλεργασία (μετά το πέρας της μονομερούς τηλεργασίας στο πλαίσιο των μέτρων προστασίας από την πανδημία Covid-19). Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την αξιολόγηση της ετοιμότητας βασίστηκε σε βέλτιστες πρακτικές (Best Practices) μεγάλων και αναγνωρισμένων Οργανισμών σε παγκόσμιο επίπεδο, με έμφαση τον τραπεζικό τομέα, καθώς και σε αντίστοιχη έρευνα. Απώτερος στόχος ήταν η ανάδειξη των σημείων που χρήζουν περαιτέρω υποστήριξης και η αξιοποίηση των αποτελεσμάτων για την εύρυθμη λειτουργία της τηλεργασίας. Στο πλαίσιο εκσυγχρονισμού της εργασίας η Eurobank στοχεύει

να εισαγάγει τον 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.

Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία

Στην Eurobank, τα θέματα υγείας και ασφάλειας των πελατών και του ανθρώπινου δυναμικού της αποτελούν σταθερή προτεραιότητα. Το 2020 παρουσίασε προκλήσεις δίκως προηγούμενο που άλλαξαν καθοριστικά την εργασιακή καθημερινότητα. Ο Όμιλος ανταποκρίθηκε στη «νέα κανονικότητα» σε θέματα ανθρώπινου δυναμικού με ευθύνη, ευελιξία και συλλογικότητα.

Η Eurobank έλαβε κάθε άμεσο και επιβεβλημένο μέτρο για την προστασία των εργαζομένων της έναντι του ιού Covid-19, τηρώντας απόλυτα τις οδηγίες των αρμόδιων αρχών, ενώ σχεδίασε και υλοποίησε επιπρόσθετες ενέργειες και πρωτοβουλίες. Με τον τρόπο αυτό εξασφάλισε με επιτυχία την απρόσκοπτη λειτουργία της Τράπεζας για την εξυπηρέτηση των πελατών σε όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης και την αποτελεσματική εφαρμογή του πλαισίου της τηλεργασίας σε περισσότερους από 5 χιλ. εργαζομένους. Με συνεχή ενημέρωση, έκδοση έγκυρων οδηγιών, ψηφιακό τρόπο καταγραφής και παρακολούθησης του status εργασίας, καθώς και υιοθέτηση νέων και πιο προσωποποιημένων τρόπων επικοινωνίας, στόχος της Eurobank ήταν να είναι κοντά στο σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού της. Η εφαρμογή των παραπάνω είχε ως αποτέλεσμα τον έλεγχο και τον περιορισμό της διασποράς στους χώρους εργασίας, αποδεικνύοντας ότι στην Eurobank απόλυτη προτεραιότητα είναι η ασφάλεια των ανθρώπων της.

Η Πολιτική της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, που διαθέτει η Τράπεζα από το 2005, η οποία επικαιροποιείται σύμφωνα με τις εξελίξεις (τελευταία επικαιροποίηση Σεπτέμβριος 2020), αποτελεί έμπρακτη απόδειξη ότι το σημαντικότερο κεφάλαιο της Eurobank είναι το ανθρώπινο δυναμικό της.

Συστήμα Διαχείρισης Υγείας & Ασφάλειας

Ο Όμιλος λαμβάνει όλα τα μέτρα που προβλέπει η εθνική και η ευρωπαϊκή νομοθεσία για τη διασφάλιση της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων, των πελατών και των συνεργατών του. Παράλληλα, η Τράπεζα εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Υγείας & Ασφάλειας (ΣΔΥΑΕ), το οποίο δεν έχει τεθεί σε εφαρμογή λόγω νομικών απαιτήσεων, πιστοποιημένο σύμφωνα με το πρότυπο OHSAS 18001:2007 και από το 2020, σύμφωνα με το Νέο Διεθνές Πρότυπο ISO 45001:2018, για την Επαγγελματική Υγεία και Ασφάλεια. Στο πλαίσιο αυτό η Eurobank εφαρμόζει ένα πρόγραμμα πρόληψης για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων της, υλοποιώντας μια σειρά από δράσεις. Το σύστημα αυτό καλύπτει όλους τους εργαζόμενους και τις δραστηριότητες της Τράπεζας.

Από πλευράς εγκαταστάσεων καλύπτονται όλα τα καταστήματα του Δικτύου, καθώς και 7 κεντρικά κτίρια στο Νομό Αττικής, ενώ στόχος είναι η σταδιακή επέκταση σε όλα τα κτίρια της Τράπεζας.

- Λεωφόρος Αμαλίας 20 & Σουρή, 105 57, Αθήνα
- Πεσμαζόγλου 2-6, 105 59, Αθήνα
- 25^{ης} Μαρτίου & Τεώ, 177 78, Αθήνα
- Πραξιτέλους 40-44, 105 61, Αθήνα
- Βαλαωρίτου 3, 106 71, Αθήνα
- Σανταρόζα 5, 105 64, Αθήνα
- Σανταρόζα 7, 105 64, Αθήνα

Όλες οι εγκαταστάσεις της Τράπεζας διαθέτουν Γραπτές Μελέτες Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου (MEEK), από Μελετητές Μηχανικούς, οι οποίες επικαιροποιούνται μετά από εύλογο χρονικό διάστημα και ύστερα από τροποποίηση, ανακαίνιση κλπ της εγκατάστασης. Στη Eurobank πραγματοποιούνται τακτικές συναντήσεις, μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, όπου λαμβάνονται αποφάσεις για όλα τα θέματα - τακτικά και έκτακτα- που προκύπτουν, με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης.

Οι MEEK εκπονούνται από ειδικούς Μελετητές Μηχανικούς (οι τελευταίες επικαιροποιήσεις των MEEK ανατέθηκαν σε εταιρεία που δραστηριοποιείται στον χώρο, μέσω διαγωνισμού που προκήρυξε ο Τομέας Προμηθειών). Όλες οι διαδικασίες ελέγχονται από τις Επιθεωρήσεις που προβλέπει το Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας (εσωτερικές επιθεωρήσεις από ανεξάρτητο φορέα και επιθεωρήσεις του Φορέα Πιστοποίησης), τους κρατικούς φορείς ελέγχου (ΣΕΠΕ, Εθνική Αρχή Διαφάνειας κ.ά.) καθώς και από τους τεχνικούς ασφαλείας και τους γιατρούς εργασίας, κατά τις προγραμματισμένες επισκέψεις τους στις εγκαταστάσεις. Για κάθε υπόδειξη ή παρατήρηση που ενδέχεται να προκύψει γίνονται διορθωτικές ενέργειες. Εάν υπάρξει ανάγκη, τροποποιούνται οι διαδικασίες του Συστήματος. Όλοι οι εργαζόμενοι έχουν το δικαίωμα να ενημερώσουν, με κάθε πρόσφορο μέσο, την Υποδιεύθυνση Υγείας και Ασφάλειας, τον τεχνικό ασφαλείας ή το γιατρό εργασίας της εγκατάστασης, αν υποπέσει στην αντίληψή τους οτιδήποτε θέτει σε κίνδυνο την υγεία και την ασφάλεια τους.

Επιπλέον, σε όλες τις εγκαταστάσεις υπάρχουν εργαζόμενοι, στους οποίους έχει ανατεθεί ο ρόλος του Συντονιστή Ασφαλείας και του αναπληρωτή Συντονιστή Ασφαλείας, και οι οποίοι έχουν εκπαιδευτεί σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία και ενημερώνουν τους αρμόδιους (όπως αναφέρονται πιο πάνω) για κάθε επικίνδυνη κατάσταση που εντοπίζουν. Στις αρμοδιότητες των Συντονιστών Ασφαλείας και των αναπληρωτών συμπεριλαμβάνεται η υποχρέωσή τους να ενημερώνουν άμεσα για κάθε κίνδυνο σχετιζόμενο με την εργασία, και να στέλνουν σε τακτά χρονικά διαστήματα γραπτή αναφορά με την κατάσταση που επικρατεί στην εγκατάσταση της αρμοδιότητάς τους.

Η Τράπεζα δεν επιτρέπει την ύπαρξη καταστάσεων εργασίας που θα μπορούσαν να προκαλέσουν τραυματισμό ή να βλάψουν την υγεία των εργαζομένων. Οι διαδικασίες που χρησιμοποιούνται για τη διερεύνηση περιστατικών τα οποία σχετίζονται με την εργασία περιλαμβάνουν, επίσης, την άμεση ενημέρωση των αρμοδίων και εμπλεκόμενων διευθύνσεων για κάθε συμβάν, με τη διαδικασία συμπλήρωσης αναφοράς συμβάντος. Επιπλέον στην περίπτωση εργατικού ατυχήματος υπάρχουν διαδικασίες διερεύνησης του ατυχήματος, με την εμπλοκή του Τεχνικού Ασφαλείας και την έκθεση που συντάσσει και στην οποία προτείνει διορθωτικά μέτρα, αν κρίνει ότι απαιτούνται.

Οι εργαζόμενοι συμμετέχουν μέσω των Συντονιστών Ασφαλείας και των αναπληρωτών τους, οι οποίοι έχουν οριστεί σε όλες τις εγκαταστάσεις της Τράπεζας, με αρμοδιότητες την μέριμνα για την ασφάλεια των εργαζομένων και την τακτική αποστολή των Δελτίων Ελέγχου της εγκατάστασης, τα οποία συζητούνται και για τα οποία λαμβάνονται διορθωτικές αποφάσεις, όπου απαιτούνται, στις τακτικές συναντήσεις του Συστήματος ΥΑΕ. Μέσω των Συντονιστών Ασφαλείας και των αναπληρωτών τους και των εκπροσώπων των εργαζομένων των Συλλογικών Οργάνων, αξιολογείται το ΣΔΥΑΕ και επικαιροποιείται ανάλογα με τις ανάγκες που προκύπτουν.

Η επικοινωνία και παροχή πληροφοριών σε όλη την Τράπεζα γίνεται μέσω του Intranet (Connected), των Τεχνικών Ασφαλείας και των Γιατρών Εργασίας, των Εσωτερικών ανεξάρτητων Επιθεωρητών, των Επιθεωρητών του Φορέα Πιστοποίησης και Κρατικών Φορέων (ΣΕΠΕ κλπ). Επικοινωνία παρέχεται επίσης και μέσω λογαριασμού Health & Safety σε όλους τους εργαζόμενους.

Η συγκρότηση Επιτροπών Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία (ΕΥΑΕ) και η εκλογή των μελών τους έγινε στη Γενική Συνέλευση του συνόλου του Προσωπικού (11.05.2019). Η πρόσκληση έγινε κατόπιν απόφασης του ΔΣ του αντιπροσωπευτικότερου Σωματείου της Τράπεζας (UNION) και συστάθηκαν οι εξής 3 επιτροπές:

1. Κεντρική ΕΥΑΕ (Αθήνα) με 7 τακτικά και 7 αναπληρωματικά μέλη.
2. Περιφερειακή ΕΥΑΕ. Μακεδονίας-Θράκης-Θεσσαλίας-Ηπείρου (Θεσσαλονίκη) με 6 τακτικά και 6 αναπληρωματικά μέλη.
3. Περιφερειακή ΕΥΑΕ Κρήτης (Ηράκλειο) με 3 τακτικά και 3 αναπληρωματικά μέλη.

Ο ρόλος και οι αρμοδιότητες των ΕΥΑΕ, είναι σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 3850/2010. Η ΕΥΑΕ είναι όργανο συμβουλευτικό με αρμοδιότητες, μεταξύ άλλων να μελετά τις συνθήκες εργασίας στην επιχείρηση, να προτείνει μέτρα για τη βελτίωση τους και τη βελτίωση του περιβάλλοντος εργασίας, να παρακολουθεί την τήρηση των μέτρων για την υγεία και την ασφάλεια και να συμβάλλει στην εφαρμογή τους από τους εργαζομένους. Σύμφωνα με το άρθρο 5 του Ν. 3850/2010 η ΕΥΑΕ συνεδριάζει με τον εκπρόσωπο του εργοδότη μέσα στο πρώτο δεκάημερο κάθε τριμήνου, σε ημέρα και ώρα που ορίζεται από κοινού, για τη διευθέτηση των θεμάτων που ανακύπτουν μέσα στην επιχείρηση και σχετίζονται με τις αρμοδιότητες της προηγούμενης παραγράφου. Στις κοινές συνεδριάσεις μετέχουν ο τεχνικός ασφάλειας και ο ιατρός εργασίας της επιχείρησης. Δεν υπάρχουν εργαζόμενοι που δεν εκπροσωπούνται από αυτές τις επιτροπές.

Υπηρεσίες Πρόληψης

Στο πλαίσιο του προγράμματος πρόληψης της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων η Eurobank υλοποιεί μια σειρά δράσεις:

- 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 ιατρών. Το 2020 περισσότεροι από 3 χιλ. εργαζόμενοι επισκέφτηκαν τα ιατρεία, ενώ οι δωρεάν συνταγογραφήσεις πλησίασαν τις 3 χιλ.
- Παρέχει τη δυνατότητα γενικού προληπτικού ιατρικού ελέγχου (check-up) προς τους εργαζομένους της σε τακτά χρονικά διαστήματα. Το 2020 πραγματοποίησαν το check-up 481 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 2020 λόγω των συνθηκών που δημιούργησε η πανδημία Covid-19, δεν πραγματοποιήθηκαν οι προγραμματισμένες αιμοδοσίες, ενώ χορηγήθηκαν 175 μονάδες αίματος, από το απόθεμα της Τράπεζας Αίματος, 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 όλους 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.

- 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.
- Αποταμιευτικό πρόγραμμα τέκνων.
- Παροχές μητρότητας.
- Παροχές μόνιμης ολικής ή μερικής ανικανότητας.
- Επίδομα γέννησης τέκνων σε μηνιαία βάση μέχρι το 21^ο έτος της ηλικίας του (ανάλογα με τις τακτικές αποδοχές του εργαζόμενου).
- 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 εργαζόμενους 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 19 χρόνια που μετρά ο θεσμός έχουν βραβευθεί πάνω από 2.400 μαθητές και φοιτητές. Το 2020 έγιναν 282 βραβεύσεις (για το σχολικό / ακαδημαϊκό έτος 2018-2019).

Διαγωνισμός ζωγραφικής για τα παιδιά των εργαζομένων 4-17 ετών: Το 2020 ο ετήσιος διαγωνισμός ζωγραφικής για τα Χριστούγεννα με θέμα «Ό,τι νοσταλγώ πιο πολύ - η ευχή μου για τη χρονιά που έρχεται», πραγματοποιήθηκε για δεύτερη συνεχή χρονιά 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. Η δήλωση συμμετοχής έγινε μέσω ηλεκτρονικής εφαρμογής που σχεδιάστηκε αποκλειστικά για τον συγκεκριμένο διαγωνισμό.

Ψηφιακά καλλιτεχνικά εργαστήρια για τα παιδιά των εργαζομένων 4-16 ετών: Το 2020 διοργανώθηκαν για πρώτη φορά καλλιτεχνικά εργαστήρια μέσω ψηφιακής πλατφόρμας με την υποστήριξη εικαστικών και εκπαιδευτικών. Τα εργαστήρια, «Η Στολιδούπολη» και «Χριστούγεννα με τη ματιά μεγάλων ζωγράφων», εισήγαγαν τα παιδιά και τους εφήβους στον κόσμο της τέχνης, της δημιουργίας και της μάθησης. Στα 3 εργαστήρια που πραγματοποιήθηκαν συμμετείχαν 285 παιδιά από όλη την Ελλάδα.

Δωροεπιταγές Χριστουγέννων για τα παιδιά: Προσφέρθηκαν δωροεπιταγές για τα Χριστούγεννα σε περισσότερα από 2.600 παιδιά εργαζομένων στον Όμιλο, ηλικίας έως 6 ετών.

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 το 2021, η βασική τεχνολογική υποδομή εμπλουτίστηκε με σύγχρονες εφαρμογές που αφορούν στην προσέλκυση «ταλέντων» (talent acquisition) και την αξιολόγηση της απόδοσης. Οι εφαρμογές της πλατφόρμας «SAP SuccessFactors» 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 «έξυπνες» συσκευές, οι χρήστες μεταξύ άλλων, δύνανται να:

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

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. Οι 10 καλύτερες ιστορίες Πελατοκεντρικότητας που αναδείχθηκαν από την Κριτική Επιτροπή τέθηκαν σε ανοιχτή ψηφοφορία σε όλο τον Οργανισμό. Κοινό συστατικό τους ήταν ότι οι άνθρωποι της Τράπεζας ξεπέρασαν τον εαυτό τους και το “business as usual”. Οι συμμετέχοντες μετέτρεψαν το πρόβλημα του κάθε πελάτη σε ευκαιρία, επιλέγοντας έξυπνες λύσεις για αυτόν, ενώ με εφόδια την εξατομίκευση, την ακεραιότητα, τον χρόνο, την προσπάθεια και την ενσυναίσθηση, ενισχύθηκε το αίσθημα εμπιστοσύνης και συνεργασία μαζί του. Οι ιστορίες που νίκησαν ανέδειξαν το ανθρώπινο πρόσωπο της Τράπεζας.

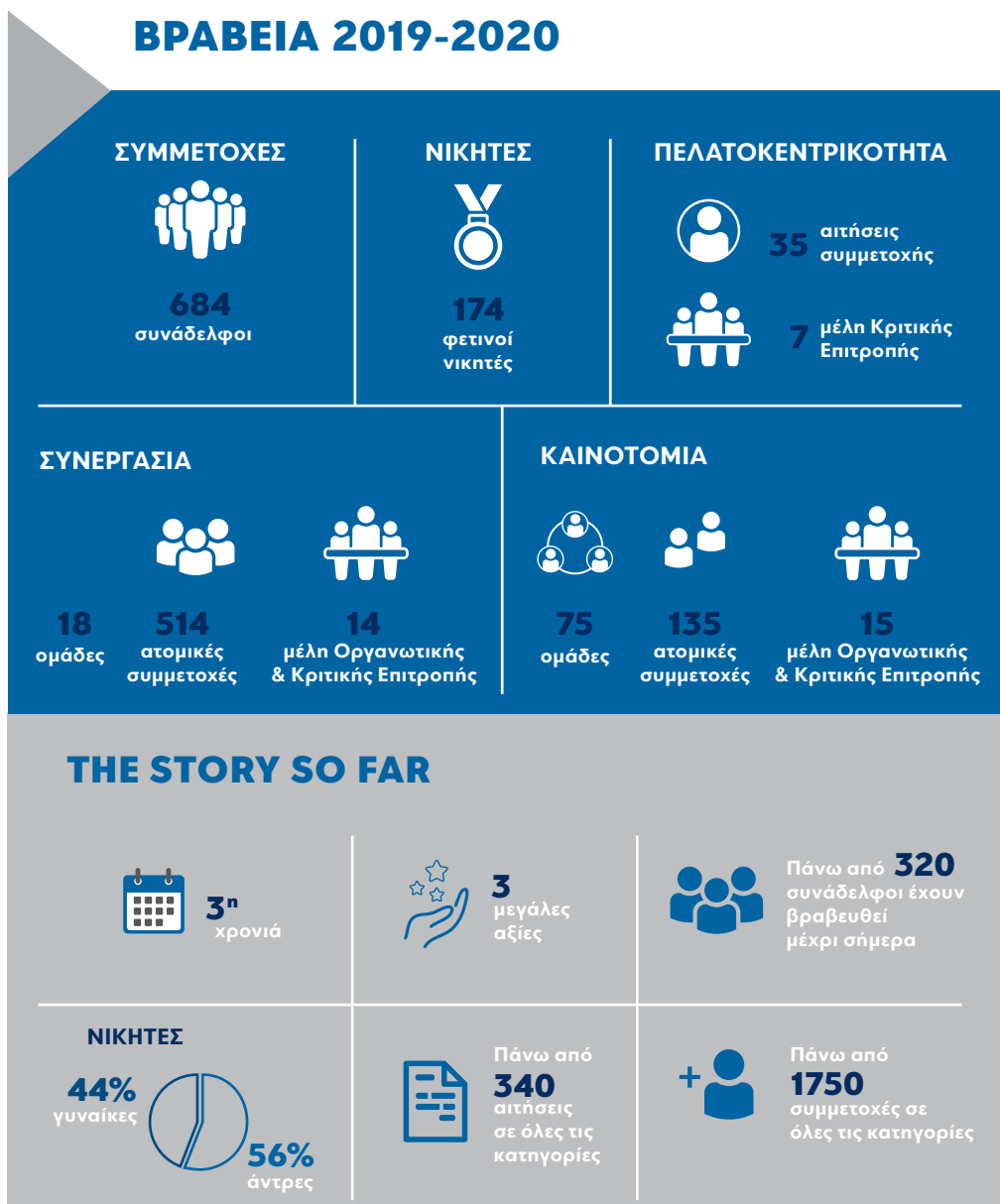
Βραβείο Συνεργασίας: Απευθύνεται σε ομάδες μεταξύ διαφορετικών Μονάδων της Τράπεζας που ένωσαν τις δυνάμεις τους και πέτυχαν τους στόχους τους χτίζοντας σχέσεις εμπιστοσύνης. Τα μέλη της κάθε ομάδας που συμμετείχαν, επικοινωνήσαν αρμονικά μεταξύ τους, μοιράστηκαν ιδέες και πληροφορίες, επέδειξαν εμπιστοσύνη ο ένας στον άλλον, ευελιξία και ταχύτητα για να πετύχουν τον κοινό τους στόχο - την υλοποίηση σε περιορισμένο χρόνο ενός απαιτητικού project με υψηλά standards.

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. Στόχος του διαγωνισμού είναι να δώσει την ευκαιρία στους εργαζόμενους να αναδείξουν τις καινοτόμες ιδέες τους και να τους υποστηρίξει να τις μετουσιώσουν σε επιχειρηματική πράξη, σύμφωνα με τις ανάγκες και τη στρατηγική του Οργανισμού. Δέκα ομάδες έφτασαν μέχρι το Innovation Lab, όπου παρακολούθησαν επιμορφωτικά workshops, συνεργάστηκαν, αντάλλαξαν απόψεις, διαφώνησαν, πειραματίστηκαν και τελικά παρουσίασαν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις ιδέες τους. Ο διαγωνισμός Καινοτομίας διοργανώθηκε για 2^η χρονιά σε συνεργασία με το Κέντρο Καινοτομίας, της Γενικής Διεύθυνσης Group Digital Banking.

Το 2020 αναδείχθηκαν οι νικητές του διαγωνισμού που είχαν λάβει μέρος στα βραβεία το 2019 και πραγματοποιήθηκε η απόδοση των χρηματικών επάθλων. Για τα βραβεία Συνεργασίας και Πελατοκεντρικότητας, κάθε νικητής κέρδισε gift vouchers αξίας €500 από λίστα επιλεγμένων καταστημάτων. Στο βραβείο Καινοτομίας η καλύτερη πρόταση κέρδισε χρηματικό έπαθλο €2 χιλ. (επιμερίστηκε στα μέλη της ομάδας), ενώ στις επόμενες δύο καλύτερες προτάσεις κάθε μέλος της ομάδας κέρδισε €250 σε δωροεπιταγές (gift vouchers). Όλοι οι νικητές έλαβαν αναμνηστικό βραβείο.

Το 2020 τα βραβεία «Στο Επίκεντρο» επανασχεδιάστηκαν με στόχο το 2021 να προσφερθούν με ανανεωμένη προσέγγιση και τη χρήση ενιαίας ψηφιακής πλατφόρμας για την κατάθεση, παρακολούθηση και αξιολόγηση όλων των συμμετοχών. 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.

ΒΡΑΒΕΙΑ 2019-2020



Ενίσχυση Διαλόγου & Συνεχής Ενημέρωση

Εσωτερικό intranet «Connected»: Το intranet του Οργανισμού έχει στόχο την ενημέρωση των εργαζομένων για όλα τα σημαντικά θέματα – στρατηγικής, επιχειρηματικά, ανθρώπινου δυναμικού, καθώς και σύγχρονα θέματα τεχνολογικού ενδιαφέροντος. Το 2020, προσαρμόσε το περιεχόμενό του λόγω των ιδιαίτερων συνθηκών της πανδημικής κρίσης. Στην αρχική του σελίδα δημιουργήθηκε ειδική ενότητα Covid-19 με χρήσιμο υλικό και ανακοινώσεις που απευθύνονται στο ανθρώπινο δυναμικό. Επιπλέον, σε προβλεπόμενο σημείο τοποθετήθηκαν πληροφορίες για το Ιατρικό Help Line και την Τηλεφωνική Γραμμή Υποστήριξης, ώστε οι εργαζόμενοι να έχουν άμεση πρόσβαση. Το Connected αποτέλεσε μέσο προβολής όλων των δράσεων και πρωτοβουλιών της Τράπεζας αναφορικά με τον κορωνοϊό μεταξύ των οποίων και της εσωτερικής καμπάνιας της Τράπεζας για την ευαισθητοποίηση αναφορικά με τα μέτρα προστασίας από τον Covid-19. Ως άμεσο μέσο πληροφόρησης του ανθρώπινου δυναμικού, στο Connected υλοποιήθηκαν επιπλέον καμπάνιες ενημέρωσης του εσωτερικού κοινού, όπως για τη νέα πλατφόρμα Αξιολόγησης «Αξιοποιώ», το εκπαιδευτικό πρόγραμμα Anti-Money Laundering και τις χριστουγεννιάτικες δράσεις «Μέρες Γιορτών». Παράλληλα, για την ενίσχυση της εσωτερικής κοινωνικής δικτύωσης και την ανταλλαγή πληροφοριών και απόψεων οι εργαζόμενοι συνέχισαν να έχουν στη διάθεσή τους και να αξιοποιούν το εργαλείο gammer.

Οδηγός ψηφιακών εργαλείων επικοινωνίας & συνεργασίας «Work Smarter»: Στο πλαίσιο του νέου ψηφιακού περιβάλλοντος εργασίας που αναπτύχθηκε λόγω της αιφνίδιας παύσης της οικονομικής και κοινωνικής δραστηριότητας που προκάλεσε η πανδημική κρίση, δημιουργήθηκε ο Οδηγός ψηφιακών εργαλείων επικοινωνίας και συνεργασίας «Work Smarter», όπου επιχειρείται η καταγραφή τους, καθώς και να δοθούν βασικές απαντήσεις στο εύλογο ερώτημα «πότε να χρησιμοποιώ τι», ακολουθώντας τους κανόνες που ρυθμίζουν τη λειτουργία τους, εξασφαλίζοντας την ασφάλεια των πληροφοριών. Παράλληλα, στην ενότητα Μάθηση του «SAP SuccessFactors» δημιουργήθηκε ο ειδικός χώρος Work Smarter Hub, όπου όλοι οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες που χρειάζονται για να εργάζονται αποδοτικά, με τη χρήση των νέων εργαλείων επικοινωνίας και συνεργασίας.

Ενημέρωση στελεχών: Για τη διάδοση της στρατηγικής και την αμφίδρομη επικοινωνία ανάμεσα στη Διοίκηση της Τράπεζας και τους εργαζόμενους πραγματοποιήθηκαν «Συναντήσεις με τη Διοίκηση», όπου έλαβαν μέρος εργαζόμενοι από όλες τις Μονάδες της Τράπεζας, καθώς και 3 Συναντήσεις Στελεχών με διευρυμένη συμμετοχή μελών της διοικητικής ομάδας. Παράλληλα, πραγματοποιήθηκαν 7 Virtual Visits σε περιφερειακές αγορές σε όλη την Ελλάδα, μια πρωτοβουλία που ξεκίνησε υπό τις ιδιαίτερες συνθήκες της πανδημικής κρίσης με στόχο την «ανοικτή γραμμή» επικοινωνίας με το Δίκτυο της περιφέρειας.

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 2020 εξυπηρετήθηκαν από το HR4U πάνω από 41 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. Ενώ για θέματα που σχετίζονται με την πανδημία του Covid-19 εξυπηρετήθηκαν περισσότερα 6.600 αιτήματα.

Συλλογική Εκπροσώπηση Εργαζομένων

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 88,5% του ανθρώπινου δυναμικού, δηλαδή 6.152 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.

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



Η διαφάνεια, η αξιοπιστία, η κοινωνική ευθύνη και η λογοδοσία αποτελούν θεμελιώδεις αρχές εταιρικής διακυβέρνησης στο σύγχρονο εταιρικό και κοινωνικό περιβάλλον. Οι αρχές αυτές ορίζουν το πλαίσιο για την επίτευξη των στόχων του Ομίλου, διέπουν την οργάνωση, τις λειτουργίες και τις δραστηριότητές του και αποτυπώνουν τις αξίες της Eurobank Holdings και της Τράπεζας, 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 Eurobank Holdings και της Τράπεζας έναντι του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ). Οι αρχές εταιρικής διακυβέρνησης που εφαρμόζουν η Eurobank Holdings, η Τράπεζα και οι θυγατρικές τους στοχεύουν στο ότι:

- Η σύνθεση και λειτουργία του Διοικητικού Συμβουλίου (ΔΣ) 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 Eurobank Holdings, της Τράπεζας και των θυγατρικών τους.
- Η οργανωτική διάρθρωση της Eurobank Holdings, της Τράπεζας και των θυγατρικών τους παρουσιάζονται επαρκώς στους αντίστοιχους Κανονισμούς Εσωτερικής Διακυβέρνησης και έχουν ως αποτέλεσμα τη σαφή και διακριτή κατανομή ευθυνών και αρμοδιοτήτων και τη δημιουργία ισχυρού περιβάλλοντος εσωτερικού ελέγχου.
- Αποτρέπονται καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων.

Τέλος, έχει συσταθεί εξειδικευμένος Τομέας Group Company Secretariat, με στόχο τη διασφάλιση της διαρκούς βέλτιστης εφαρμογής των αρχών της εταιρικής διακυβέρνησης σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της Τράπεζας και της Eurobank Holdings.

Διοικητικό Συμβούλιο

Η HoldCo/Τράπεζα διοικείται από το Διοικητικό Συμβούλιο (ΔΣ) το οποίο είναι συλλογικά υπεύθυνο για τη μακροπρόθεσμη επιτυχία της HoldCo/Τράπεζας. Το ΔΣ ασκεί τις αρμοδιότητές του αποτελεσματικά και σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία, τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και τις συμβατικές υποχρεώσεις της HoldCo και της Τράπεζας έναντι του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ).

Ο ρόλος του ΔΣ είναι η παροχή επιχειρηματικής καθοδήγησης στη HoldCo/Τράπεζα και τις θυγατρικές τους, εντός ενός πλαισίου συνετών και αποτελεσματικών ελέγχων, που επιτρέπει την αξιολόγηση και διαχείριση του κινδύνου. Το ΔΣ καθορίζει τους στρατηγικούς στόχους του Ομίλου, διασφαλίζει ότι υπάρχουν οι απαραίτητοι οικονομικοί και ανθρωπίνοι πόροι για να επιτύχει ο Όμιλος τους στόχους του και αξιολογεί την απόδοση της διοίκησης. Το ΔΣ καθορίζει τις αξίες και τα πρότυπα του Ομίλου και διασφαλίζει ότι οι υποχρεώσεις του προς τους μετόχους του και τρίτους, είναι κατανοητές και εκπληρώνονται. Όλα τα μέλη του πρέπει να ενεργούν κατά τρόπο που θεωρούν ότι είναι προς το μέγιστο συμφέρον του Ομίλου, σύμφωνα με τα θεσμικά τους καθήκοντα.

Τα μέλη του ΔΣ της HoldCo/Τράπεζας εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση, η οποία καθορίζει επίσης τον ακριβή αριθμό των μελών του ΔΣ, εντός των ορίων που προβλέπονται στο Νόμο και το Καταστατικό, τη θητεία τους και ορίζει τα ανεξάρτητα μη-εκτελεστικά μέλη. Το σημερινό ΔΣ της HoldCo/Τράπεζας, αποτελείται από (13) μέλη εκ των οποίων, τέσσερα (4) εκτελεστικά, τρία (3) μη εκτελεστικά, πέντε (5) ανεξάρτητα μη εκτελεστικά και έναν (1) εκπρόσωπο του ΤΧΣ, ο οποίος διορίστηκε (ως μη εκτελεστικό μέλος) σύμφωνα με το σχετικό νομικό πλαίσιο. Πληροφορίες αναφορικά με τη σύνθεση των ΔΣ της HoldCo/Τράπεζας και σύντομα βιογραφικά των μελών τους παρέχονται στις ιστοσελίδες της HoldCo και της Τράπεζας (www.eurobankholdings.gr και www.eurobank.gr αντίστοιχα).

Το ΔΣ συνεδριάζει τακτικά κάθε τρίμηνο και όποτε άλλοτε ο νόμος ή οι ανάγκες της HoldCo και της Τράπεζας το απαιτούν, μετά από πρόσκληση, η οποία γνωστοποιείται στα μέλη του δύο (2) τουλάχιστον εργάσιμες ημέρες πριν από τη συνεδρίαση και πέντε (5) τουλάχιστον εργάσιμες ημέρες αν η συνεδρίαση πρόκειται να διεξαχθεί εκτός της έδρας της HoldCo/Τράπεζας, σύμφωνα με τις διατάξεις του Νόμου 4548/2018.

Κατά τη διάρκεια του 2020, η συμμετοχή των μελών στο ΔΣ είχε ως εξής:

Εταιρεία	Συνεδριάσεις		Μέσος όρος ποσοστού συμμετοχής μελών	
	2020	2019	2020	2019
HoldCo	23	27	98%	97%
Τράπεζα (από 20.3.2020)	22	n/a	99%	n/a

Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου

Τα ΔΣ της HoldCo/Τράπεζας υποβοηθούνται στο έργο τους από τις Επιτροπές του ΔΣ, στις οποίες αναθέτουν ορισμένες από τις αρμοδιότητές τους. Επιπλέον τα ΔΣ εγκρίνουν τον Κανονισμό Λειτουργίας των Επιτροπών, λαμβάνουν τακτικές και έκτακτες εκθέσεις από αυτές και αξιολογούν την απόδοσή τους σύμφωνα με τις διατάξεις της Πολιτικής Αξιολόγησης του ΔΣ και των Επιτροπών του ΔΣ.

Σύμφωνα με το TRFA, το ΤΧΣ ορίζει τον εκπρόσωπό του καθώς και τον Παρατηρητή του, (ο οποίος δεν έχει δικαίωμα ψήφου στις Επιτροπές του ΔΣ) ή αντικαθιστά αυτούς με γραπτό αίτημα προς τον Πρόεδρο του ΔΣ και ο ορισμός τους ολοκληρώνεται αμέσως μετά τη λήψη του γραπτού αιτήματος του ΤΧΣ από την HoldCo/Τράπεζα, χωρίς να απαιτούνται επιπλέον ενέργειες. Σύμφωνα με το TRFA, ο εκπρόσωπος του ΤΧΣ έχει το δικαίωμα να συμμετέχει, να ζητά τη σύγκληση και να περιλαμβάνει θέματα στην ημερήσια διάταξη των συνεδριάσεων της Επιτροπής Ελέγχου, της Επιτροπής Κινδύνων, της Επιτροπής Αποδοχών και της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων. Επιπρόσθετα, το ΤΧΣ έχει το δικαίωμα με τη βοήθεια ενός ανεξάρτητου συμβούλου διεθνούς κύρους, εμπειρίας και εξειδίκευσης να προβαίνει στη δική του αξιολόγηση των Επιτροπών του ΔΣ σύμφωνα με το άρθρο 10 του νόμου 3864/2010 όπως ισχύει.

Σύμφωνα με τις ρυθμίσεις του TRFA, τα μέλη των Επιτροπών Ελέγχου, Κινδύνων, Αποδοχών και Υποψηφιοτήτων θα πρέπει να ανέρχονται σε τουλάχιστον τρία (3) και να μην ξεπερνούν το 40% (στρογγυλοποιημένο στον πλησιέστερο ακέραιο αριθμό) των συνολικών μελών του ΔΣ, εξαιρουμένου του εκπροσώπου του ΤΧΣ. Οι Πρόεδροι των Επιτροπών θα πρέπει να είναι ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη και να πληρούν τις προϋποθέσεις που προβλέπει ο ν. 3864/2010. Τα μέλη των Επιτροπών θα πρέπει να είναι μη εκτελεστικά και στην πλειοψηφία τους, εξαιρουμένου του εκπροσώπου του ΤΧΣ, ανεξάρτητα μη εκτελεστικά, εκτός από την Επιτροπή Ελέγχου και την Επιτροπή Κινδύνων όπου το 75% και το 1/3 των μελών τους αντιστοίχως (εξαιρουμένου του εκπροσώπου του ΤΧΣ και στρογγυλοποιημένο στον πλησιέστερο ακέραιο αριθμό) θα πρέπει να είναι ανεξάρτητα μη εκτελεστικά. Για τυχόν διαφοροποίηση από τις ρυθμίσεις του TRFA πρέπει να υπάρχει προγενέστερη συναίνεση του ΤΧΣ.

Σημειώνεται ότι από τη διάσπαση της Eurobank Ergasias ΑΕ στις 20.3.2020, οι Επιτροπές Κινδύνου, Αμοιβών και Στρατηγικού Προγραμματισμού της Eurobank Holdings, για τις οποίες δεν υπάρχει κανονιστική απαίτηση ή επιχειρηματική ανάγκη σύστασής τους, διατηρούνται σε αδράνεια μέχρι το ΔΣ να καταλήξει τελικά στο κατά πόσον θα τις καταργήσει ή όχι, μετά την ενσωμάτωση στο ελληνικό νομικό πλαίσιο της νέας οδηγίας (ΕΕ) 2019/878 (γνωστή ως CRD V), η οποία αναμένεται να ρυθμίσει τα θέματα διακυβέρνησης των εταιρειών χρηματοοικονομικών συμμετοχών (όπως η Eurobank Holdings).

Επιτροπή Ελέγχου

Ο κύριος ρόλος της Επιτροπής Ελέγχου συνίσταται στη συνδρομή του ΔΣ 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 και της εγκυρότητας αυτών,
- την επιλογή, την αξιολόγηση της απόδοσης και την ανεξαρτησία των εξωτερικών ελεγκτών,
- την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του Εσωτερικού Ελέγχου και της Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Σύμφωνα με το άρθρο 44 του νόμου 4449/2017, όπως τροποποιήθηκε πρόσφατα με το νόμο 4706/2020, η Επιτροπή Ελέγχου μπορεί να είναι είτε Επιτροπή του ΔΣ, είτε μικτή Επιτροπή αποτελούμενη από μέλη του ΔΣ και τρίτα μέρη, ή ανεξάρτητη επιτροπή αποτελούμενη αποκλειστικά από τρίτα μέρη. Ο τύπος της Επιτροπής, η θτεία, ο αριθμός και τα προσόντα των μελών της ορίζονται/αποφασίζονται από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων. Σε περίπτωση που η Επιτροπή Ελέγχου είναι Επιτροπή ΔΣ, η σύνθεσή της αποφασίζεται από το ΔΣ Σε όλες τις άλλες περιπτώσεις (μικτή ή ανεξάρτητη Επιτροπή), τα μέλη εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων.

Η Επιτροπή Ελέγχου της Τράπεζας συνεδριάζει τουλάχιστον οκτώ (8) φορές το χρόνο ή συχνότερα, ενώ η Επιτροπή Ελέγχου της HoldCo τουλάχιστον τέσσερις (4) φορές ή συχνότερα, όπως το απαιτούν οι περιστάσεις. Η Επιτροπή αναφέρεται στο ΔΣ σε τριμηνιαία βάση σχετικά με τις δραστηριότητές της και υποβάλλει στο ΔΣ τα πρακτικά των συνεδριάσεών της καθώς και ετήσια Έκθεση των πεπραγμένων της.

Κατά το 2020 η συμμετοχή των μελών στην Επιτροπή Ελέγχου ήταν η ακόλουθη:

Εταιρεία	Συνεδριάσεις		Μέσος όρος ποσοστού συμμετοχής μελών	
	2020	2019	2020	2019
HoldCo	9	12	98%	88%
Τράπεζα (από 20.3.2020)	6	n/a	97%	n/a

Επιτροπή Κινδύνων Board Risk Committee

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, από τη διάσπαση της Eurobank Ergasias AE στις 20.3.2020, η Επιτροπή Κινδύνου της Eurobank Holdings, για την οποία δεν υπάρχει ούτε κανονιστική απαίτηση ούτε επιχειρηματική ανάγκη σύστασής της, διατηρείται σε αδράνεια έως ότου το ΔΣ τελικά καταλήξει στο κατά πόσον θα την καταργήσει ή όχι, μετά την ενσωμάτωση στο ελληνικό νομικό πλαίσιο της νέας Οδηγίας (ΕΕ) 2019/878 (γνωστή ως CRD V), η οποία αναμένεται να ρυθμίσει τα θέματα διακυβέρνησης των εταιρειών χρηματοοικονομικών συμμετοχών (όπως η Eurobank Holdings).

Ο σκοπός της Επιτροπής Κινδύνων (ΕΚ) είναι να συνδράμει το έργο του Διοικητικού Συμβουλίου στα ακόλουθα θέματα τα οποία σχετίζονται με τη διαχείριση κινδύνων:

- στη διασφάλιση ότι ο Όμιλος έχει ορθά ορισμένη στρατηγική διαχείρισης κινδύνων και διάθεση ανάληψης κινδύνων, σύμφωνα με το επιχειρησιακό σχέδιο του Ομίλου, 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 προϊόντων και υπηρεσιών, προσαρμοσμένη στον κίνδυνο τιμολόγηση, εσωτερικά μοντέλα προσομοίωσης κινδύνων, προσαρμοσμένα στον κίνδυνο μέτρα απόδοσης και κατανομή κεφαλαίων) της Τράπεζας και των θυγατρικών της,
- στον καθορισμό αρχών διαχείρισης κινδύνων και στη διασφάλιση ότι η Τράπεζα έχει 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 των κινδύνων που αναλαμβάνει ο Όμιλος και η Τράπεζα, στην αποτελεσματικότητα των πολιτικών διαχείρισης κινδύνων και στην ανάλογη καθοδήγηση του ΔΣ (αυτή η 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 της Τράπεζας (πλαίσια, πολιτικές κτλ) 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 πραγματικών 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 ΔΣ και της Επιτροπής Ελέγχου του ΔΣ σχετικά με ζητήματα διαχείρισης κινδύνων και στην εισήγηση προς το ΔΣ, 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.

Η Επιτροπή συνεδριάζει τουλάχιστον σε μηνιαία βάση και ο Πρόεδρος ενημερώνει τα μέλη του ΔΣ, στις τριμηνιαίες συναντήσεις του ΔΣ, για τα σημαντικά θέματα (αν υπάρχουν) που κάλυψε η Επιτροπή κατά την προηγούμενη περίοδο. Κατά τη διάρκεια του 2020 και από την ίδρυση της Eurobank τον Μάρτιο του 2020, η ΕΚ πραγματοποίησε δώδεκα (12) συνεδριάσεις με 98% συμμετοχή των μελών.

Επιτροπή Αποδοχών

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, από τη διάσπαση της Eurobank Ergasias AE στις 20.3.2020, η Επιτροπή Αποδοχών της Eurobank Holdings, για την οποία δεν υπάρχει ούτε κανονιστική απαίτηση ούτε επιχειρηματική ανάγκη σύστασής της, διατηρείται σε αδράνεια έως ότου το ΔΣ τελικά καταλήξει στο κατά πόσον θα την καταργήσει ή όχι, μετά την ενσωμάτωση στο ελληνικό νομικό πλαίσιο της νέας Οδηγίας (ΕΕ) 2019/878 (γνωστή ως CRD V), η οποία αναμένεται να ρυθμίσει τα θέματα διακυβέρνησης των εταιρειών χρηματοοικονομικών συμμετοχών (όπως η Eurobank Holdings).

Αναφορικά με την Επιτροπή Αποδοχών της Τράπεζας, το ΔΣ 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 και για τα κίνητρα που προκύπτουν κατά τη διαχείριση κινδύνων, κεφαλαίων και ρευστότητας, β) να διασφαλίσει 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 στελεχών¹ της Τράπεζας και των συγγενών τους (σύζυγοι, παιδιά, αδέρφια). Τα μη-εκτελεστικά μέλη έχουν 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.

Η εφαρμογή της πολιτικής αποδοχών είναι εναρμονισμένη και με τις διατάξεις των Νόμων 3864/2010, 4261/2014 και της ΠΔ/ΤΕ 2650/2012.

Η Επιτροπή Αποδοχών συνέρχεται τουλάχιστον δύο (2) φορές το χρόνο και τηρούνται πρακτικά των συνεδριάσεων. Κατά τη διάρκεια του 2020 και από την ίδρυση της Eurobank τον Μάρτιο του 2020, η Επιτροπή Αποδοχών πραγματοποίησε επτά (7) συνεδριάσεις και η μέση συμμετοχή των μελών ανήλθε στο 100%.

Επιτροπή Υποψηφιοτήτων

Το ΔΣ της HoldCo/Τράπεζας έχει αναθέσει στην Επιτροπή Υποψηφιοτήτων την ευθύνη για α) την καθοδήγηση της διαδικασίας του διορισμού των μελών του ΔΣ και των Επιτροπών του, συμπεριλαμβανομένου του εντοπισμού, της ανάδειξης και της σύστασης υποψηφίων για διορισμό στο ΔΣ, και β) την εξέταση θεμάτων που σχετίζονται με την επάρκεια, την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα του ΔΣ. Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων, για την εκτέλεση των καθηκόντων της, λογοδοτεί στο ΔΣ.

Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων συνέρχεται τουλάχιστον δύο (2) φορές το χρόνο και τηρούνται πρακτικά των συνεδριάσεων.

1. Ανώτατα Διοικητικά Στελέχη είναι: τα μέλη των ΔΣ της Τράπεζας και των ελληνικών θυγατρικών, τα μέλη της Διοικητικής Επιτροπής της Τράπεζας, οι επικεφαλής του Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου, της Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου και της Διαχείρισης Κινδύνου Ομίλου, καθώς επίσης οι Γενικοί Διευθυντές της Τράπεζας, οι επικεφαλής των Γενικών Διευθύνσεων και οι άμεσα αναφερόμενοι στον Πρόεδρο του ΔΣ της Τράπεζας και στον Διευθύνοντα Σύμβουλο.

Κατά τη διάρκεια του 2020, η Επιτροπή Αποδοχών πραγματοποίησε τις κάτωθι συνεδριάσεις:

Εταιρεία	Συνεδριάσεις		Μέσος όρος ποσοστού συμμετοχής μελών	
	2020	2019	2020	2019
HoldCo	9	8	98%	93%
Τράπεζα (από 20.3.2020)	8	n/a	100%	n/a

Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, από τη διάσπαση της Eurobank Ergasias AE στις 20.3.2020, η Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού της Eurobank Holdings, για την οποία δεν υπάρχει ούτε κανονιστική απαίτηση ούτε επιχειρηματική ανάγκη σύστασής της, διατηρείται σε αδράνεια έως ότου το ΔΣ τελικά καταλήξει στο κατά πόσον θα την καταργήσει ή όχι, μετά την ενσωμάτωση στο ελληνικό νομικό πλαίσιο της νέας Οδηγίας (ΕΕ) 2019/878 (γνωστή ως CRD V), η οποία αναμένεται να ρυθμίσει τα θέματα διακυβέρνησης των εταιρειών χρηματοοικονομικών συμμετοχών (όπως η Eurobank Holdings).

Η Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού (ΕΣΣ) έχει ιδρυθεί από το ΔΣ και ο ρόλος της είναι:

- να συνδράμει τα εκτελεστικά μέλη του ΔΣ στο σχεδιασμό, στην ανάπτυξη και την υλοποίηση της στρατηγικής του Ομίλου και
- να προτείνει στο Διοικητικό Συμβούλιο συγκεκριμένες πρωτοβουλίες σε σχέση με τη στρατηγική του Ομίλου

Η Επιτροπή συνεδριάζει κάθε δύο (2) εβδομάδες ή όποτε είναι απαραίτητο. Κατά τη διάρκεια του 2020 και από τη σύσταση της Eurobank τον Μάρτιο του 2020, η Επιτροπή πραγματοποίησε τριάντα επτά (37) συνεδριάσεις και η μέση συμμετοχή των μελών ήταν 99%.

Επιτροπή Ψηφιακής Τεχνολογίας και Μετασχηματισμού

Στις 15 Σεπτεμβρίου 2020, μετά από σύσταση της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων της Τράπεζας, το ΔΣ της Τράπεζας ίδρυσε την Επιτροπή Ψηφιακής Τεχνολογίας και Μετασχηματισμού (ΕΨΤΜ). Η ΕΨΤΜ είναι ένα συμβουλευτικό όργανο, το οποίο υποβάλλει προτάσεις στο ΔΣ για θέματα ψηφιακής τεχνολογίας, καινοτομίας, μετασχηματισμού και ασφάλειας στον κυβερνοχώρο, προκειμένου να συμβάλλει στην επίτευξη του οράματος και των στρατηγικών στόχων της Τράπεζας. Η ΕΨΤΜ, κατά την εκτέλεση των καθηκόντων της, αναφέρεται στο ΔΣ.

Η ΕΨΤΜ συνεδριάζει τουλάχιστον δύο φορές το χρόνο και όπως απαιτείται κάθε φορά, λαμβάνοντας επίσης υπόψη ότι η ετήσια Ημερίδα Συζήτησης Στρατηγικών Θεμάτων (Strategy Away Day) είναι ένα φόρουμ στο οποίο συζητούνται επίσης συναφή στρατηγικά θέματα ψηφιακής τεχνολογίας και μετασχηματισμού, ενώ τηρούνται πρακτικά για όλες τις συναντήσεις.

Κατά τη διάρκεια του 2020 και μετά την ίδρυση της ΕΨΤΜ, η ΕΨΤΜ πραγματοποίησε δύο (2) συναντήσεις και το ποσοστό συμμετοχής ήταν 100%.

Επιτροπές συνιστώμενες από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο

Δεδομένου ότι δεν υπάρχει ούτε σχετική κανονιστική απαίτηση ούτε επιχειρηματική ανάγκη, ο Διευθύνων Σύμβουλος δεν έχει συστήσει επιτροπές σε επίπεδο HoldCo.

Αναφορικά με την Τράπεζα, 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). Πληροφορίες σχετικά με την τρέχουσα σύνθεση των Επιτροπών και αναλυτικά βιογραφικά σημειώματα των μελών τους παρέχονται στις ιστοσελίδες www.eurobankholdings.gr και www.eurobank.gr

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 ΔΣ της Τράπεζας. Η λειτουργία της Διοικητικής Επιτροπής υπόκειται στις διατάξεις του TRFA. Η Διοικητική Επιτροπή συστήνεται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, ο οποίος διορίζει τα μέλη της. Η Διοικητική Επιτροπή συνεδριάζει σε εβδομαδιαία βάση ή όποτε κρίνεται απαραίτητο και τηρούνται πρακτικά. Επίσης, κατά περίπτωση και ανάλογα με το θέμα που συζητείται, μπορεί να προσκαλούνται και άλλα στελέχη του Ομίλου.

Η Διοικητική Επιτροπή βρίσκεται σε απαρτία και συνεδριάζει έγκυρα, εάν τα μισά πλέον ενός εκ των μελών της είναι παρόντα ή αντιπροσωπευόμενα. Για τον καθορισμό του αριθμού των μελών της για την απαρτία, τυχόν κλάσματα δεν πρέπει να συνυπολογίζονται. Οι αποφάσεις της Διοικητικής Επιτροπής λαμβάνονται έγκυρα με απλή πλειοψηφία των παρισταμένων μελών. Η Διοικητική Επιτροπή ορίζει τον Γραμματέα της, ο οποίος αναφέρεται στο Group Company Secretariat και συνεργάζεται με τον Πρόεδρο της Επιτροπής. Ο Γραμματέας είναι υπεύθυνος για την τήρηση των πρακτικών και των αποφάσεων όλων των συνεδριάσεων της Επιτροπής, συμπεριλαμβανομένων των ονομάτων των παρόντων και παρισταμένων, των σχεδίων δράσης και των παρεπόμενων ενεργειών που απαιτούνται για την παρακολούθησή τους, καθώς και για την έκδοση αποσπασμάτων. Αποφάσεις, δράσεις και παρεπόμενες ενέργειες διανέμονται στις αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας, όπως απαιτείται. Ο κανονισμός λειτουργίας της Διοικητικής Επιτροπής εγκρίνεται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και αναθεωρείται όταν κρίνεται απαραίτητο.

Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων

Η Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων (ΕΕΔΚ) επιβλέπει το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων της Τράπεζας. Η ΕΕΔΚ διασφαλίζει ότι οι σημαντικοί κίνδυνοι αναγνωρίζονται και τίθενται άμεσα υπόψη της ΕΚ, 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. Τα μέλη της ΕΕΔΚ θα πρέπει να είναι σε θέση να αναγνωρίζουν, να αξιολογούν και να διαχειρίζονται όλους τους τύπους κινδύνων στους οποίους εκτίθεται ο Όμιλος.

Οι αρμοδιότητες της ΕΕΔΚ δεν έρχονται σε σύγκρουση με τις αρμοδιότητες του Γενικού Διευθυντή Risk Management Ομίλου ή τις αρμοδιότητες της Γενικής Διεύθυνσης Risk Management που αφορούν στη διακυβέρνηση διαχείρισης κινδύνων, όπως αυτές προβλέπονται στο TRFA και στην Πράξη Διοικητή της ΤτΕ υπ' αριθμ. 2577/2006. Ο Διευθύνων Σύμβουλος

προεδρεύει της ΕΕΔΚ, ενώ ο Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου (GCRO) είναι ο Αντιπρόεδρος της Επιτροπής. Οι προαναφερθέντες έχουν την ευθύνη να παραπέμπουν τους σημαντικούς κινδύνους και τα σημαντικά θέματα στην ΕΚ και να ενημερώνουν σχετικά τη Διοικητική Επιτροπή σε περιοδική βάση.

Η ΕΕΔΚ βρίσκεται σε απαρτία και συνεδριάζει εγκύρως όταν τα μισά τουλάχιστον από τα μέλη της συν ένα, συμπεριλαμβανομένου του Προέδρου ή του Αντιπροέδρου, είναι παρόντα ή αντιπροσωπεύονται. Επιλεγμένοι συμμετέχοντες δύνανται να προσκληθούν στις συνεδριάσεις της ΕΕΔΚ, όταν τα θέματα για συζήτηση εμπίπτουν στην αρμοδιότητά τους ή όταν αυτοί διαθέτουν την απαιτούμενη τεχνογνωσία για να συμμετάσχουν εποικοδομητικά. Τα τελικά πρακτικά των συνεδριάσεων της ΕΕΔΚ διανέμονται στα μέλη της Επιτροπής Κινδύνων, της Επιτροπής Στρατηγικού Σχεδιασμού και της Διοικητικής Επιτροπής, όπως αυτά συντάσσονται από τον γραμματέα και εγκρίνονται από τον Πρόεδρο της Επιτροπής. Εν συνεχεία, αποφάσματα των αποφάσεων και των ενεργειών που έχουν δρομολογηθεί δίνονται στη Διοίκηση, στην Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού ή/και στη Διοικητική Επιτροπή, όπως απαιτείται.

Οι αποφάσεις της ΕΕΔΚ λαμβάνονται με απλή πλειοψηφία και σε περίπτωση ισοψηφίας, ο Πρόεδρος ή ο Αντιπρόεδρος σε περίπτωση απουσίας του Προέδρου, έχει την αποφασιστική ψήφο. Η γνώμη της μειοψηφίας καταγράφεται στα πρακτικά της συνεδρίασης κάθε φορά που δεν λαμβάνεται ομόφωνη απόφαση της ΕΕΔΚ και η Επιτροπή Κινδύνων ενημερώνεται αναλόγως.

Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού – Παθητικού του Ομίλου

Η πρωταρχική αρμοδιότητα της Επιτροπής Διαχείρισης Ενεργητικού – Παθητικού Ομίλου (G-ALCO) είναι i) να εξετάζει, εγκρίνει, διαμορφώνει, εφαρμόζει και ελέγχει 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 του Ομίλου, 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 Επιτροπή Κινδύνων 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 Επιτροπή Κινδύνων και τη Διοίκηση, ενώ παράλληλα να συμμορφώνεται με το πλαίσιο που έχουν θέσει οι ρυθμιστικές και εποπτικές αρχές.

Η G-ALCO συνεδριάζει μια φορά το μήνα ή/και οποτεδήποτε κρίνεται αναγκαίο. Άλλα στελέχη του Ομίλου, ανάλογα με το υπό συζήτηση θέμα, ενδέχεται να προσκληθούν και να παραβρεθούν όπως απαιτείται.

Η απαιτούμενη απαρτία για να είναι οι συνεδριάσεις της G-ALCO έγκυρες έχει προσδιοριστεί στα έξι μέλη. Προκειμένου να υπάρχει απαρτία απαιτείται η παρουσία του Προέδρου της και κατ' ελάχιστο τριών (3) μελών της Επιτροπής Στρατηγικού Σχεδιασμού. Οι αποφάσεις στα θέματα λαμβάνονται κατά πλειοψηφία και επικοινωνούνται στις εμπλεκόμενες/ επηρεαζόμενες επιχειρηματικές μονάδες, ενώ τηρούνται πρακτικά των συνεδριάσεων από τον Γραμματέα της Επιτροπής και διανέμονται στα μέλη της G-ALCO, τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, τον Πρόεδρο και τον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό.

Κεντρικές Επιτροπές Πιστοδοτήσεων (ΚΕΠ)

Ο βασικός σκοπός της Κεντρικής Επιτροπής Πιστοδοτήσεων Ι (ΚΕΠ Ι) είναι να διασφαλίσει αντικειμενική αξιολόγηση για όλο το ελληνικό χαρτοφυλάκιο επιχειρηματικών εξυπηρετούμενων δανείων σύμφωνα με τα οριζόμενα 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.

Στην ΚΕΠ Ι προεδρεύει ένα ανεξάρτητο στέλεχος σε σχέση με επιχειρηματικά θέματα και θέματα κινδύνων, συνεδριάζει τουλάχιστον μία (1) φορά την εβδομάδα και τηρούνται πρακτικά όλων των συνεδριάσεων. Οι αποφάσεις λαμβάνονται ομόφωνα. Σε περίπτωση μη ομόφωνης απόφασης, το αίτημα παραπέμπεται από τον Πρόεδρο στο επόμενο (ανώτερο) εγκριτικό κλιμάκιο, του οποίου η απόφαση θα πρέπει να είναι ομόφωνη. Σε περίπτωση μη επίτευξης ομοφωνίας, η τελική απόφαση θα πρέπει να ληφθεί από την Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων κατά πλειοψηφία.

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 ΤΧΣ είναι απαραίτητη, ενώ η τελική έγκριση δίνεται από την Επιτροπή Κινδύνων (Board Risk Committee).

Ο βασικός σκοπός της Κεντρικής Επιτροπής Πιστοδοτήσεων II (ΚΕΠ II) είναι ίδιος με αυτόν της ΚΕΠ I αλλά για μικρότερα ανοίγματα. Η ΚΕΠ II συνεδριάζει τουλάχιστον μία (1) φορά την εβδομάδα και τηρούνται πρακτικά όλων των συνεδριάσεων. Οι αποφάσεις λαμβάνονται ομόφωνα. Σε περίπτωση μη ομόφωνης απόφασης, το αίτημα παραπέμπεται από τον Πρόεδρο στο επόμενο (ανώτερο) εγκριτικό κλιμάκιο.

Η κύρια αρμοδιότητα της ΚΕΠ II 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. και λιανικής με συνολικό άνοιγμα από €3 εκατ.

Επιτροπή Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων (ΕΔΠΔ)

Η Επιτροπή Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων (ΕΔΠΔ) συγκροτείται σύμφωνα με τις διατάξεις της Πράξης Εκτελεστικής Επιτροπής (ΠΕΕ) της Τράπεζας της Ελλάδος (ΤτΕ) με αριθμό 42/30.5.2014. Ο κύριος σκοπός της ΕΔΠΔ είναι να ενεργεί ως ανεξάρτητος φορέας εποπτείας, παρακολουθώντας στενά το χαρτοφυλάκιο προβληματικών δανείων της Τράπεζας και την εκτέλεση της στρατηγικής διαχείρισης Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (NPE Management Strategy). Η σύνθεση της Επιτροπής και ο Κανονισμός Λειτουργίας της εγκρίνονται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο της Τράπεζας.

Η Επιτροπή συνεδριάζει τουλάχιστον μία φορά το μήνα ή/και όποτε απαιτείται, εάν παριστάται η πλειοψηφία των μελών, συμπεριλαμβανομένου του Προέδρου. Οι αποφάσεις λαμβάνονται με πλειοψηφία, τηρούνται πρακτικά και κυκλοφορούν όπως ορίζεται. Ο Πρόεδρος έχει αποφασιστική ψήφο. Η ΕΔΠΔ ενημερώνει το ΔΣ ή τις αρμόδιες επιτροπές του για τα αποτελέσματα των δραστηριοτήτων της, τουλάχιστον ανά τρίμηνο. Η ΕΔΠΔ συνεργάζεται με τη Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου προκειμένου να αναπτύξει και να ευθυγραμμιστεί πλήρως με τις κατάλληλες μεθοδολογίες που εφαρμόζονται για την αξιολόγηση των κινδύνων που ενυπάρχουν σε κάθε τύπο τροποποίησης και παραβατικότητας (in every type of modification and delinquency bucket), ανά χαρτοφυλάκιο. Οι εκθέσεις της ΕΔΠΔ προς το ΔΣ ή τις αρμόδιες επιτροπές του, υποβάλλονται επίσης στη Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου.

	Διοικητικό Συμβούλιο (ΔΣ)				
	HoldCo		Τράπεζα		Θέσεις σε ΔΣ άλλων εταιρειών (εκτός Ομίλου)
	Πρώτη Εκλογή	Λήξη Θτείας	Πρώτη Εκλογή	Λήξη Θτείας	
Γεώργιος Π. Ζανιάς Πρόεδρος, Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος	03/2019	2021	03/2020	2021	3 ⁽¹⁾
Γεώργιος Κ. Χρυσικός Αντιπρόεδρος, Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος	06/2014	2021	03/2020	2021	2
Φωκίων Χ. Καραβίας Διευθύνων Σύμβουλος	06/2014	2021	03/2020	2021	
Σταύρος Ε. Ιωάννου Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος	04/2015	2021	03/2020	2021	2
Κωνσταντίνος Β. Βασιλείου Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος	06/2018	2021	03/2020	2021	3 ⁽²⁾ (Θέσεις σε ΔΣ εντός κάποιου Ομίλου, υπολογίζονται σαν 1 θέση – Eurolife)
Ανδρέας Δ. Αθανασόπουλος Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος	12/2020	2021	12/2020	2021	
Bradley Paul L. Martin Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος	06/2014	2021	03/2020	2021	3
Rajeev K. L. Kakar Μν Εκτελεστικός, Ανεξάρτητος Σύμβουλος	07/2018	2021	03/2020	2021	3 (Θέσεις σε ΔΣ εντός κάποιου Ομίλου, υπολογίζονται σαν 1 θέση – Gulf International)
Jawaid A. Mirza Μν Εκτελεστικός, Ανεξάρτητος Σύμβουλος	06/2016	2021	03/2020	2021	2
Αλίκη Α. Γρηγοριάδη Μν Εκτελεστικός, Ανεξάρτητος Σύμβουλος	04/2020	2021	04/2020	2021	1 ⁽³⁾
Ειρήνη Γ. Ρουβιθά-Πάνου Μν Εκτελεστικός, Ανεξάρτητος Σύμβουλος	04/2020	2021	04/2020	2021	2 ⁽⁴⁾
Cinzia V. Basile Μν Εκτελεστικός, Ανεξάρτητος Σύμβουλος	12/2020	2021	12/2020	2021	4 ⁽⁵⁾
Ευθυμία Π. Δελή Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος, Εκπρόσωπος ΤΧΣ	01/2021	2021	01/2021	2021	
Χρήστος Ν. Αδάμ Γενικός Διευθυντής Risk Management Ομίλου, Group Chief Risk Officer (Group CRO)	-	-	-	-	
Χάρης Β. Κοκολογιάννης Γενικός Διευθυντής Group Finance, Group Chief Financial Officer (Group CFO) της Eurobank Holdings	-	-	-	-	

Σημειώσεις:

(1) 1 θέση ΔΣ στο Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών (IOBE)

(2) 1 θέση ΔΣ στη MARKETING GREECE SA η οποία είναι μια μη κερδοσκοπική πρωτοβουλία του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ) και του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος, με σκοπό την προώθηση της Ελλάδας ως έναν σύγχρονο και ελκυστικό τουριστικό προορισμό. Αποστολή της είναι η εφαρμογή της εθνικής τουριστικής στρατηγικής, σύμφωνα με τις προτεραιότητες και τη στρατηγική του ΣΕΤΕ για τον ελληνικό τουρισμό.

(3) 1 θέση ΔΣ στη HELLENIC BLOCKCHAIN HUB: Η Hellenic Blockchain Hub είναι ένα μη κερδοσκοπικό δίκτυο στελεχών του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα που στοχεύει στη διάδοση των γνώσεων σχετικά με την τεχνολογία blockchain - DLT.

(4) 1 θέση ΔΣ στη PENSIONS & GRANTS FUND OF THE PERSONNEL OF CYTA

(5) 1 θέση ΔΣ στη BRENT SHRINE CREDIT UNION (MY COMMUNITY BANK): Η My Community Bank είναι μια πιστωτική ένωση που έχει ως αντικείμενο: α. την προώθηση της προσεκτικής χρήσης χρημάτων μεταξύ των μελών της με τη συσσώρευση των αποταμιεύσεών τους, β. τη δημιουργία πηγών πίστωσης προς όφελος των μελών της με δίκαιο και λογικό επιτόκιο, γ. τη χρήση και τον έλεγχο των αποταμιεύσεων των μελών για αμοιβαίο όφελος, και δ. την κατάρτιση και εκπαίδευση των βουλευτών στη συνετή χρήση χρημάτων και στη διαχείριση των οικονομικών τους υποθέσεων.

Πληροφορίες σχετικά με την τρέχουσα σύνθεση των Επιτροπών και αναλυτικά βιογραφικά σημειώματα των μελών τους παρέχονται στις ιστοσελίδες www.eurobankholdings.gr και www.eurobank.gr

		Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου					
Φύλο	Ηλικία	Επιτροπή Ελέγχου HoldCo και Τράπεζα	Επιτροπή Υποψηφιοτήτων HoldCo και Τράπεζα	Επιτροπή Κινδύνων (*) HoldCo και Τράπεζα	Επιτροπή Αποδοχών (*) HoldCo και Τράπεζα	Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού (*) HoldCo και Τράπεζα	Επιτροπή Ψηφιακής Τεχνολογίας και Μετασχηματισμού Τράπεζα
Άνδρας	>50		Μέλος			Πρόεδρος	
Άνδρας	30-50					Αντιπρόεδρος	
Άνδρας	>50					Μέλος	Μέλος
Άνδρας	>50					Μέλος	Μέλος
Άνδρας	30-50					Μέλος	
Άνδρας	>50					Μέλος	
Άνδρας	>50	Αντιπρόεδρος	Αντιπρόεδρος	Μέλος	Αντιπρόεδρος		
Άνδρας	>50	Μέλος	Πρόεδρος	Πρόεδρος	Πρόεδρος		Αντιπρόεδρος
Άνδρας	>50	Πρόεδρος	Μέλος	Αντιπρόεδρος			Πρόεδρος
Γυναίκα	>50			Μέλος	Μέλος		Μέλος
Γυναίκα	>50	Μέλος	Μέλος				
Γυναίκα	>50			Μέλος	Μέλος		
Γυναίκα	>50	Μέλος	Μέλος	Μέλος	Μέλος		Μέλος
Άνδρας	>50					Μέλος	
Άνδρας	>50					Μέλος	

		ΔΣ	Επιτροπή Ελέγχου HoldCo και Τράπεζα	Επιτροπή Υποψηφιοτήτων HoldCo και Τράπεζα	Επιτροπή Κινδύνων (*) HoldCo και Τράπεζα	Επιτροπή Αποδοχών (*) HoldCo και Τράπεζα	Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού (*) HoldCo και Τράπεζα	Επιτροπή Ψηφιακής Τεχνολογίας και Μετασχηματισμού Τράπεζα
Σύνολο Μελών		13	5	6	6	5	8	6
Φύλο (%)	Γυναίκες	31%	40%	33%	50%	60%	0%	33%
	Άνδρες	69%	60%	67%	50%	40%	100%	67%
Ηλικία (%)	>30	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	30-50	15%	0%	0%	0%	0%	25%	0%
	>50	85%	100%	100%	100%	100%	75%	100%

(*) Μετά τη διάσπαση της Eurobank Ergasias AE στις 20.3.2020, η Επιτροπή Κινδύνων, η Επιτροπή Αποδοχών και η Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού της Eurobank Holdings, για τις οποίες δεν υπάρχει ούτε κανονιστική απαίτηση ούτε επιχειρηματική ανάγκη σύστασής τους, διατηρούνται σε αδράνεια έως ότου το ΔΣ τελικά καταλήξει στο κατά πόσον θα τις καταργήσει ή όχι, μετά την ενσωμάτωση στο ελληνικό νομικό πλαίσιο της νέας Οδηγίας (ΕΕ) 2019/878 (γνωστή ως CRD V), η οποία αναμένεται να ρυθμίσει τα θέματα διακυβέρνησης των εταιρειών χρηματοοικονομικών συμμετοχών (όπως η Eurobank Holdings).

Πολιτικές

Πολιτική Υποψηφίων Μελών του ΔΣ (για τη HoldCo και την Τράπεζα)

Η Πολιτική Υποψηφίων Μελών ΔΣ (Πολιτική) καθορίζει τις κατευθυντήριες γραμμές και την επίσημη διαδικασία για την αναγνώριση, επιλογή και ορισμό υποψηφίων μελών για το ΔΣ. Η Πολιτική διασφαλίζει ότι οι σχετικοί διορισμοί γίνονται: α) σύμφωνα με τις απαιτήσεις του νομικού και του κανονιστικού πλαισίου, β) λαμβάνοντας υπόψη τις προσδοκίες των κύριων μετόχων, γ) σύμφωνα με τις συμβατικές υποχρεώσεις της HoldCo και της Τράπεζας έναντι του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ) και δ) επί τη βάση προσωπικών αξιών και ικανοτήτων, ακολουθώντας τις βέλτιστες πρακτικές.

A. Το ΔΣ με τη βοήθεια της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων ορίζει υποψηφίους που πληρούν τα ακόλουθα κριτήρια:

- Φήμη μαζί με ειλικρίνεια, ακεραιότητα και εμπιστοσύνη
 - Φήμη: επαρκώς καλή φήμη, υψηλό κοινωνικό κύρος και συμμόρφωση με τα κριτήρια φήμης, τιμιότητας και ακεραιότητας που προβλέπει το κανονιστικό πλαίσιο.
 - Ειλικρίνεια, ακεραιότητα και εμπιστοσύνη: Επίδειξη των υψηλότερων προτύπων ηθικής, τιμιότητας, ακεραιότητας, αμεροληψίας και αυτοπειθαρχίας που αποδεικνύονται μέσω της προσωπικής και επαγγελματικής πορείας ή άλλων δημόσιων δεσμεύσεων.
- Γνώσεις, δεξιότητες, εμπειρία και λοιπά κριτήρια καταλληλότητας
 - Κατανόηση της HoldCo/Τράπεζας: Επαρκείς γνώσεις, δεξιότητες και εμπειρία για την κατανόηση των δραστηριοτήτων, της κουλτούρας, του ρυθμιστικού και εποπτικού πλαισίου, των προϊόντων, των γεωγραφικών αγορών και λειτουργιών και των τρίτων σχετιζόμενων μερών με την HoldCo και τις θυγατρικές της.
 - Προηγούμενη εμπειρία/προϋπηρεσία: Αρκετά χρόνια εμπειρίας σε γενικώς αναγνωρισμένη θέση ευθύνης στο πεδίο εξειδίκευσής τους.
 - Ανεξαρτησία στον τρόπο σκέψης και ικανότητα για πρόκληση προβληματισμών: Ικανότητα να διαμορφώνουν και να εκφράζουν ανεξάρτητη άποψη σε όλα τα θέματα με τα οποία ασχολείται το ΔΣ και να προκαλούν τη Διοίκηση και τους άλλους υποψηφίους να εκφράζουν απόψεις και προτάσεις.
 - Συναδελφικότητα, ομαδικότητα και ηγετικές ικανότητες: Ικανότητα να συνεισφέρουν εποικοδομητικά και παραγωγικά στις συζητήσεις και τις αποφάσεις του ΔΣ, μαζί με την ικανότητα να κατευθύνουν τέτοιες συζητήσεις ως Πρόεδροι ή Αντιπρόεδροι.
 - Επιπρόσθετα κριτήρια για τον διορισμό εκτελεστικών μελών του ΔΣ: μέσω άλλων θέσεων που κατείχαν ή κατέχουν ως στελέχη, αποδεδειγμένη γνώση, δεξιότητα, εμπειρία και χαρακτήρα προκειμένου να οδηγούν την HoldCo/Τράπεζα και τις θυγατρικές τους στην επίτευξη των στρατηγικών τους στόχων, μαζί με προθυμία πλήρους απασχόλησης στην HoldCo/Τράπεζα.
- Σύγκρουση συμφερόντων και ανεξαρτησία σκέψης

Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων ελέγχει τα προσωπικά, επαγγελματικά, οικονομικά, πολιτικά και λοιπά συμφέροντα των υποψηφίων καθώς και τις σχέσεις τους, επιβεβαιώνοντας ότι δεν έχουν πραγματικές, πιθανές ή αντιληπτές συγκρούσεις συμφερόντων των οποίων δεν θα ήταν δυνατή η αποφυγή, ο επαρκής περιορισμός ή η σωστή διαχείριση σύμφωνα με τις πολιτικές της HoldCo/Τράπεζας, και οι οποίες θα τους εμπόδιζαν να εκπροσωπούν τα συμφέροντά όλων των μετόχων της HoldCo/Τράπεζας, να εκπληρώνουν τα καθήκοντά τους ως μέλη του ΔΣ και να προβαίνουν σε αντικειμενικές και ανεξάρτητες αποφάσεις (να ενεργούν με ανεξαρτησία σκέψης).

Συγκεκριμένα, η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων θα πρέπει να φροντίζει οι υποψήφιοι να μη σχετίζονται με δανειολήπτες της Τράπεζας με ανοίγματα πάνω από ένα εκατ. ευρώ ή με ληξιπρόθεσμα ανοίγματα. Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων πρέπει επίσης να εξετάζει τα σχετικά άμεσα και έμμεσα οικονομικά και μη οικονομικά συμφέροντα, συμπεριλαμβανομένων αυτών που προκύπτουν από σχέσεις και συμμετοχές σε άλλες εταιρείες.

- Δέσμευση για αφιέρωση επαρκούς χρόνου
Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων διασφαλίζει ότι όλοι οι υποψήφιοι έχουν τη δυνατότητα να αφιερώνουν τον απαιτούμενο χρόνο για την εκτέλεση των καθηκόντων τους ως μέλη του ΔΣ, συμπεριλαμβανομένων των τακτικών παρουσιών και συμμετοχών στις συνεδριάσεις του ΔΣ και των Επιτροπών του.
- Συλλογική Καταλληλότητα
Το Target Board Profile Matrix του ΔΣ (πίνακας επιθυμητών χαρακτηριστικών του ΔΣ) επικαιροποιείται σύμφωνα με τους στρατηγικούς στόχους και τις προτεραιότητες διαχείρισης κινδύνων της HoldCo/Τράπεζας, συμβάλλοντας στην εύρεση των επιθυμητών γνώσεων, δεξιοτήτων και εμπειριών των μελών, προς διασφάλιση της συλλογικής καταλληλότητας.

Οι κατηγορίες αναφορικά με το προφίλ του ΔΣ περιλαμβάνουν:

- Εμπειρία στον τραπεζικό και χρηματοοικονομικό κλάδο: πρόσφατη εμπειρία ως ανώτερα στελέχη ή μέλη εκτελεστικών επιτροπών ή εκτελεστικών συμβουλίων τραπεζών, άλλων χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων ή διεθνών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.
- Κατανόηση νομικών και κανονιστικών θεμάτων, καθώς και θεμάτων που σχετίζονται με διακυβέρνηση: Κατανόηση του τραπεζικού ρυθμιστικού πλαισίου (συμπεριλαμβανομένου του ευρωπαϊκού κανονισμού) και του πλαισίου προληπτικής εποπτείας, των θεμάτων εταιρικής διακυβέρνησης και των νομικών ευθυνών της Τράπεζας και του Διοικητικού Συμβουλίου.
- Στρατηγική προοπτική: Ικανότητα ανάλυσης του υφιστάμενου οικονομικού πλαισίου και τάσεων, προσφέροντας μια μακροπρόθεσμη στρατηγική προοπτική για τον επιχειρηματικό σχεδιασμό.
- Χρηματοοικονομική εμπειρογνωμοσύνη: Πλήρη κατανόηση των ελεγκτικών διαδικασιών και χρηματοοικονομικών λογιστικών θεμάτων.
- Διαχείριση κινδύνων: Ικανότητα εντοπισμού, αξιολόγησης και παρακολούθησης των κύριων κατηγοριών κινδύνων που αντιμετωπίζει η HoldCo/Τράπεζα, με ιδιαίτερη έμφαση στη διαχείριση και την αναδιάρθρωση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων.
- Εμπειρία ηγεσίας και οργάνωσης: Πρακτική εμπειρία στην καθοδήγηση και διαχείριση αλλαγών σε μεγάλους οργανισμούς, αποδεικνύοντας κατανόηση της διαχείρισης απόδοσης, ανάπτυξης ταλέντων και ζητημάτων αποζημίωσης.
- Διεθνής εμπειρία: Διεθνή προοπτική για τις οικονομικές και γεωπολιτικές εξελίξεις και τις παγκόσμιες τραπεζικές τάσεις, οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν τις δραστηριότητες της HoldCo/Τράπεζας στις γεωγραφικές αγορές λειτουργίας της.
- Φύλο: Σύμφωνα με την Πολιτική Διαφορετικότητας του ΔΣ
- Ανεξαρτησία: Για τα κριτήρια ανεξαρτησίας, η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων ακολουθεί τους τοπικούς κανονισμούς (ελληνικός νόμος για την εταιρική διακυβέρνηση), τις συστάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (2005/162/EK) και τις κοινές ESMA και EBA κατευθυντήριες γραμμές για την αξιολόγηση της καταλληλότητας των μελών του ΔΣ και των κατόχων βασικών λειτουργιών (key function holders) σύμφωνα με την οδηγία 2013/36/ΕΕ και την οδηγία 2014/65/ΕΕ.

Β. Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη Διαδικασία Υποψηφιότητας

- Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων προσδιορίζει τις ανάγκες σχετικά με τη συμμετοχή στο ΔΣ λαμβάνοντας υπόψη τη στρατηγική και το επιχειρηματικό περιβάλλον, τα αποτελέσματα της πιο πρόσφατης αξιολόγησης του ΔΣ και τις ανάγκες προγραμματισμού θεμάτων διαδοχής στο ΔΣ.
- Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων επανεξετάζει και ενημερώνει το τρέχον Προφίλ (χαρακτηριστικά) του ΔΣ, σύμφωνα με τις υπάρχουσες ανάγκες. Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων δίνει επαρκή προσοχή στο προφίλ, τις απαιτούμενες δεξιότητες και τις απαιτούμενες ικανότητες συγκεκριμένων ρόλων του ΔΣ (π.χ. του Προέδρου του ΔΣ, των Προέδρων των Επιτροπών του ΔΣ, των Μη Εκτελεστικών μελών και Εκτελεστικών μελών). Κατά τη διάρκεια της ανάπτυξης του Προφίλ του ΔΣ, η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων εξετάζει επίσης και τα απαιτούμενα στοιχεία για να αναδείξει σχετικά χαρακτηριστικά.
- Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων εντοπίζει τα μέλη του ΔΣ των οποίων η θητεία λήγει. Ο Πρόεδρος της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων και τουλάχιστον ένα μέλος αυτής πραγματοποιούν διερευνητικές συνεντεύξεις μαζί τους σχετικά με την πρόθεση τους να ανανεώσουν τη θητεία τους.
- Λαμβάνοντας υπόψη την αξιολόγηση της απόδοσης των μεμονωμένων μελών του ΔΣ και της συμβολής τους σε θέματα γνώσεων, δεξιοτήτων και εμπειρίας σύμφωνα με την Πολιτική Αξιολόγησης του ΔΣ και των Επιτροπών του ΔΣ της HoldCo και της Τράπεζας, η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων αναπτύσσει τις προτάσεις της σχετικά με τον επαναδιορισμό των μελών ΔΣ.
- Για ανοικτές θέσεις υποψηφίων, ο Πρόεδρος της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων πραγματοποιεί επαφές με μέλη του ΔΣ, βασικά στελέχη της Διοίκησης, σημαντικούς μετόχους και ενδιαφερομένους, για να εντοπίσει τους πιθανούς υποψηφίους που μπορεί να ταιριάζουν στο επιθυμητό προφίλ του ΔΣ.
- Ο Πρόεδρος της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων μπορεί να προτείνει στην Επιτροπή Υποψηφιοτήτων το διορισμό εξωτερικών συμβούλων για την παροχή βοήθειας στη διαδικασία διορισμού, συμπεριλαμβανομένης της ταυτοποίησης και του ελέγχου των κατάλληλων υποψηφίων.
- Ο Πρόεδρος της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων λαμβάνει προτάσεις από διάφορους ενδιαφερομένους, (ή τον εξωτερικό σύμβουλο για την παροχή βοήθειας στη διαδικασία διορισμού) με βιογραφικά σημειώματα και σχετικές λεπτομέρειες για τους υποψηφίους, συμπεριλαμβανομένης μιας δήλωσης από όλους τους υποψηφίους ότι πληρούν τις κατάλληλες απαιτήσεις. Με βάση αυτό, προετοιμάζεται και διατηρείται μια λίστα πιθανών υποψηφίων για τις διαθέσιμες θέσεις.
- Ο Πρόεδρος της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων υποβάλλει στην Επιτροπή Υποψηφιοτήτων τη λίστα των υποψηφίων καθώς και έναν προτεινόμενο κατάλογο που καταρτίζεται σε συνεργασία με τον Πρόεδρο του ΔΣ ή με τη βοήθεια μιας ειδικής ομάδας εργασίας, που διορίζεται από την Επιτροπή Υποψηφιοτήτων η οποία και εγκρίνει τον κανονισμό λειτουργίας της.
- Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων εξετάζει τη λίστα των υποψηφίων καθώς και τον προτεινόμενο σύντομο κατάλογο, εγκρίνει τον τελικό κατάλογο υποψηφίων και οργανώνει τις απαραίτητες συνεντεύξεις ανάλογα με την περίπτωση, ενώ ενδέχεται να οργανώσει και συναντήσεις με τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και άλλους διευθυντές.
- Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων, υποστηριζόμενη από τη Εταιρική Γραμματεία του Ομίλου (Group Company Secretariat), πραγματοποιεί λεπτομερείς ελέγχους δέουσας επιμέλειας

και επαλήθευσης στους υποψηφίους. Συγκεκριμένα, πραγματοποιούνται έλεγχοι για το κατά πόσον τυχόν υποψήφιοι που έχουν επιλεγεί στη λίστα έχουν σύγκρουση συμφερόντων με τη HoldCo/την Τράπεζα, των οποίων δεν είναι δυνατή η αποφυγή, ο επαρκής περιορισμός ή η σωστή διαχείριση σύμφωνα με τις πολιτικές της HoldCo/της Τράπεζας.

- Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων προτείνει τους πιο κατάλληλους υποψηφίους στο ΔΣ ανάλογα με τον αριθμό των διαθέσιμων θέσεων.
- Το ΔΣ εξετάζει τους υποψηφίους που προτείνει η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων και αποφασίζει ποιοι υποψήφιοι πρόκειται να διοριστούν. Εάν, για οποιονδήποτε λόγο, το ΔΣ δεν εγκρίνει την πρόταση της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων, τότε η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων θα κληθεί να υποβάλει άλλη πρόταση.
- Κατά τον διορισμό, αποστέλλεται επιστολή διορισμού στο νέο μέλος του ΔΣ, υπογεγραμμένη από τον Πρόεδρο του ΔΣ, η οποία καθορίζει τους όρους του διορισμού του, υπό την επιφύλαξη των κανονιστικών εγκρίσεων.
- Ανάλογα με την περίπτωση (κάλυψη κενής θέσης ή αύξηση μελών του ΔΣ), ο διορισμός των νέων μελών του ΔΣ εγκρίνεται από το ΔΣ ή τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του νομικού πλαισίου.

Πολιτική Διαφοροποίησης των μελών του ΔΣ (για τη HoldCo και την Τράπεζα)

Η Πολιτική Διαφοροποίησης των μελών του ΔΣ («Πολιτική») καθορίζει την προσέγγιση της HoldCo/Τράπεζας στην πολυμορφία των μελών του ΔΣ και είναι σύμφωνη με τις διεθνείς πρακτικές και το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

Όπως αναφέρεται στην Πολιτική, η πολυμορφία στα μέλη του ΔΣ είναι ένας παράγοντας, ο οποίος σύμφωνα με την Πολιτική Υποψηφίων μελών ΔΣ, θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη από την Επιτροπή Υποψηφιοτήτων όταν εξετάζει τη σύνθεση και τη δομή του ΔΣ. Ένα ΔΣ με πολυμορφία περιλαμβάνει και αξιοποιεί την ποικιλία στις δεξιότητες, στο εκπαιδευτικό και επαγγελματικό υπόβαθρο, στη γεωγραφική προέλευση (εθνικότητα), στο φύλο, στην ηλικία και στα λοιπά ποιοτικά χαρακτηριστικά των μελών του.

Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων συζητάει και συμφωνεί όλους τους μετρήσιμους στόχους για την επίτευξη της διαφοροποίησης στο ΔΣ, κατά τη διάρκεια του ελέγχου του πλαισίου των χαρακτηριστικών του ΔΣ, σύμφωνα με την Πολιτική Υποψηφίων Μελών ΔΣ και για να προτείνει τον (επανα)διορισμό/σχεδιασμό της διαδοχής των μελών του ΔΣ, σύμφωνα με την Πολιτική Αξιολόγησης του ΔΣ και των Επιτροπών του, λαμβάνοντας υπόψη την ισορροπία σε όλα τα θέματα πολυμορφίας που αναφέρονται στην Πολιτική. Σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή, το ΔΣ έχει τη δυνατότητα να επιδιώξει να βελτιώσει έναν ή περισσότερους παράγοντες της πολυμορφίας του και να παρακολουθεί τη σχετική εξέλιξη αναλόγως.

Σύμφωνα με την Πολιτική, προτεραιότητα της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων είναι να διασφαλίζει ότι το ΔΣ συνεχίζει να διαθέτει ισχυρή ηγεσία και τον απαραίτητο συνδυασμό δεξιοτήτων, προκειμένου να φέρει εις πέρας την επιχειρηματική στρατηγική. Στο πλαίσιο αυτό και αναφορικά με το ανεπαρκώς εκπροσωπούμενο φύλο στο ΔΣ, σκοπός της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων είναι το ποσοστό της εκπροσώπησης του γυναικείου φύλου να αποτελεί το λιγότερο το 20% του συνολικού αριθμού των μελών του ΔΣ, με κατ' ελάχιστον δύο (2) γυναίκες μέλη, λαμβάνοντας ταυτόχρονα υπόψη τις επικρατούσες τάσεις στον κλάδο και τις βέλτιστες πρακτικές. Στις 31 Δεκεμβρίου 2020, μετά το διορισμό της κυρίας Αλίκης Γρηγοριάδη και της κυρίας Ειρήνης Ρουβιθά - Πάνου τον Απρίλιο του 2020 και το διορισμό της κυρίας Cinzia Basile το Δεκέμβριο του 2020, η εκπροσώπηση του γυναικείου

φύλου στο ΔΣ της HoldCo/Τράπεζας ανήλθε στο 23%. Το ποσοστό εκπροσώπησης του γυναικείου φύλου στο ΔΣ της HoldCo/Τράπεζας, αυξήθηκε σε 31% στις 28 Ιανουαρίου 2021, μετά το διορισμό της κυρίας Ευθυμίας Δελή.

Πολιτική Αξιολόγησης του ΔΣ και των Επιτροπών του (για τη HoldCo και την Τράπεζα)

Η Πολιτική Αξιολόγησης του ΔΣ και των Επιτροπών του ΔΣ της HoldCo και της Τράπεζας θέτει τις αρχές, το πλαίσιο και τη διαδικασία για την ετήσια αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του ΔΣ και των Επιτροπών του ΔΣ.

Σύμφωνα με την Πολιτική:

- Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων έχει τη γενική ευθύνη να εκτιμήσει τη δομή, το μέγεθος, τη σύνθεση και την απόδοση του ΔΣ και των επιτροπών του ΔΣ και να υποβάλει συστάσεις στο ΔΣ αναφορικά με τυχόν αλλαγές που κρίνονται απαραίτητες. Σε αυτό το πλαίσιο, είναι ευθύνη της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων να σχεδιάσει και να συντονίσει την αυτοαξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του ΔΣ και των Επιτροπών του ΔΣ («αξιολόγηση»).
- Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων έχει επίσης την ευθύνη να αξιολογεί συλλογικά τις γνώσεις, τις δεξιότητες και την εμπειρία του ΔΣ, καθώς και τις γνώσεις, τις δεξιότητες, την εμπειρία και τη συμβολή των μεμονωμένων μελών του ΔΣ και να ενημερώνει το ΔΣ σχετικά.
- Η αξιολόγηση πραγματοποιείται ετησίως με εσωτερικά μέσα («εσωτερική αξιολόγηση»). Τουλάχιστον μία φορά ανά τριετία, η αξιολόγηση μπορεί να πραγματοποιείται μέσω εξωτερικού συμβούλου που διορίζεται για να διευκολύνει τη διαδικασία («εξωτερικά διευκολυνόμενη αξιολόγηση»).
- Η περίοδος αξιολόγησης καλύπτει τους 12 μήνες που προηγούνται της αξιολόγησης.
- Η αξιολόγηση διενεργείται το τέταρτο τρίμηνο του έτους, εκτός εάν το ΔΣ αποφασίσει διαφορετικά.
- Η αξιολόγηση καλύπτει τις ακόλουθες περιοχές:
 - ο Την απόδοση του ΔΣ στο σχεδιασμό και την παρακολούθηση της στρατηγικής και του επιχειρηματικού σχεδίου,
 - ο Την απόδοση του ΔΣ στην επίβλεψη, τη συμμετοχή, την αξιολόγηση, την παροχή κινήτρων και τη διακράτηση των ανώτατων στελεχών,
 - ο Την απόδοση του ΔΣ στην επίβλεψη της διαχείρισης κινδύνων και του εσωτερικού ελέγχου,
 - ο Την επάρκεια του προφίλ και της σύνθεσης του ΔΣ,
 - ο Την επάρκεια της δυναμικής και της λειτουργίας του ΔΣ,
 - ο Το ρόλο και την απόδοση του Προέδρου του ΔΣ,
 - ο Την επάρκεια της γραμματειακής υποστήριξης του ΔΣ,
 - ο Την αποτελεσματικότητα των Επιτροπών του ΔΣ,
 - ο Άλλους τομείς ανάλογα με τις ιδιαίτερες συνθήκες κάθε περιόδου αξιολόγησης.

- Η αξιολόγηση των γνώσεων, των δεξιοτήτων και της εμπειρίας του ΔΣ συλλογικά καθώς και των γνώσεων, των δεξιοτήτων, της εμπειρίας και της συμβολής των μεμονωμένων μελών του ΔΣ περιλαμβάνει:
 - ο Την συμβολή στη συνολική εικόνα/προφίλ του ΔΣ,
 - ο Την ποιότητα των συνεισφορών στις συζητήσεις του ΔΣ,
 - ο Την συμμετοχή στο ΔΣ,
 - ο Την συνέπεια και τη συστηματική παρακολούθηση,
 - ο Το ομαδικό πνεύμα και τη συμπεριφορά,
 - ο Την ανεξάρτητη σκέψη και την εποικοδομητική πρόκληση προβληματισμών,
 - ο Τις γνώσεις, τις δεξιότητες και την εμπειρία κάθε μέλους του ΔΣ
- Τα μέλη του ΔΣ που έχουν αποχωρήσει από το ΔΣ πριν ή κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης δε συμμετέχουν στη διαδικασία.
- Τα μέλη του ΔΣ που έχουν εισέλθει στο ΔΣ λιγότερο από έξι μήνες πριν από την έναρξη της αξιολόγησης, δε συμμετέχουν στη διαδικασία. Ωστόσο, εάν το επιθυμούν, κατά την κρίση τους, μπορούν να συμμετέχουν στη διαδικασία.
- Η συμμετοχή στην αξιολόγηση είναι υποχρεωτική για όλα τα μέλη του ΔΣ (εκτός αυτών που αναφέρονται παραπάνω). Οποιοδήποτε αίτημα για αποχή από τη διαδικασία πρέπει να συζητηθεί και να εγκριθεί από την Επιτροπή Υποψηφιοτήτων.
- Όλες οι μεμονωμένες απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο και τυχόν άλλα δεδομένα ή πληροφορίες που υποβλήθηκαν από τα μέλη του ΔΣ κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης (συμπεριλαμβανομένων των απόψεων που εκφράστηκαν κατά τη διάρκεια συνεντεύξεων με τον Πρόεδρο του ΔΣ ή εξωτερικούς συμβούλους) παραμένουν αυστηρά εμπιστευτικά.
- Η μεθοδολογία αξιολόγησης και η δομή/περιεχόμενο των σχετικών ερωτηματολογίων επανεξετάζονται ετησίως και εγκρίνονται από την Επιτροπή Υποψηφιοτήτων.

Η HoldCo και η Τράπεζα γνωστοποιούν στην ετήσια οικονομική έκθεσή τους το γεγονός ότι το ΔΣ διενήργησε την αξιολόγηση, τα πιο σημαντικά συμπεράσματα και τα κρίσιμα μέτρα που έλαβε το ΔΣ με βάση τα συμπεράσματα αυτά.

Πολιτική Αμοιβών ΔΣ

Η Eurobank Holdings έχει θεσπίσει Πολιτική Αμοιβών Διοικητικού Συμβουλίου (η Πολιτική) σύμφωνα με τις σχετικές απαιτήσεις του Νόμου 4548/2018 (ο Νόμος) (τελευταία έκδοση της πολιτικής εγκρίθηκε από την ΤΓΣ στις 28.7.2020). Η Πολιτική δημιουργήθηκε για να ικανοποιεί τους σχετικούς όρους του Νόμου (άρθρα 109, 110, 111, 112 και 114) και περιγράφει τα βασικά στοιχεία και εκτιμήσεις του πλαισίου αμοιβών για τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.

Η Πολιτική είναι επίσης σε συμμόρφωση με τις σχετικές διατάξεις του TRFA. Η Eurobank Holdings εκπονεί, για κάθε οικονομικό έτος, μια Έκθεση Αμοιβών σχετικά με τις αμοιβές και άλλα οικονομικά οφέλη που καταβάλλονται σε κάθε Εκτελεστικό και Μη Εκτελεστικό μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου κατά τη διάρκεια του οικονομικού έτους αναφοράς, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Άρθρου 112 του Νόμου.

Σημειώνεται ότι λόγω της ίδιας σύνθεσης του ΔΣ της Eurobank Holdings με το ΔΣ της θυγατρικής της Eurobank και επειδή τα μέλη πληρώνονται αποκλειστικά από έναν οργανισμό, δηλαδή την Τράπεζα, οποιαδήποτε αναφορά στις αμοιβές και/ή τις παροχές προς τα στα μέλη ΔΣ της Eurobank Holdings, ισχύει για τις σχετικές αμοιβές που λαμβάνουν ως μέλη Δ.Σ. της Τράπεζας.

Οι αποδοχές των μελών του ΔΣ και των βασικών μελών της Διοίκησης αναφέρονται στη σημείωση 46 των ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων και σε συμμόρφωση με τις προβλέψεις του εταιρικού νόμου 4548/2018 και προκειμένου να διασφαλισθεί η προσήκουσα διαφάνεια όσον αφορά στις δομές των αποδοχών και τους συναφείς κινδύνους, είναι αναρτημένες στην ιστοσελίδα www.eurobankholdings.gr.

Πολιτική Αποδοχών

Η Τράπεζα έχει θεσπίσει Πολιτική Αποδοχών που καλύπτει όλους τους εργαζόμενους στην Τράπεζα και το σύνολο των αποδοχών τους. Η Πολιτική Αποδοχών αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της εταιρικής διακυβέρνησης της Τράπεζας. Η Πολιτική Αποδοχών προάγει την ορθή και αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων και συνάδει με τους στόχους της επιχειρησιακής στρατηγικής και της στρατηγικής διαχείρισης κινδύνων της Τράπεζας, συμπεριλαμβανομένων των άμεσων και έμμεσων κινδύνων βιωσιμότητας, την εταιρική κουλτούρα και τις αξίες, και δεν ενθαρρύνει την ανάληψη υπερβολικών κινδύνων εκ μέρους της Τράπεζας. Κατά συνέπεια, τα πρότυπα λειτουργίας και οι μηχανισμοί που έχουν υιοθετηθεί, διασφαλίζουν ότι τα επίπεδα αποδοχών συνδέονται άμεσα με τα επιδιωκόμενα επιχειρηματικά αποτελέσματα και τις επιθυμητές συμπεριφορές.

Η Πολιτική Αποδοχών έχει υιοθετηθεί και εφαρμόζεται σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό και ρυθμιστικό πλαίσιο. Οι αρχές και οι απαιτήσεις της Πολιτικής Αποδοχών της Τράπεζας ενσωματώνονται στην Πολιτική Αποδοχών όλων των θυγατρικών της Τράπεζας στην Ελλάδα και το εξωτερικό που απασχολούν εργαζόμενους και έχουν ορισθεί ως σημαντικές νομικές οντότητες σύμφωνα με το Σχέδιο Ανάκαμψης του Ομίλου, λαμβάνοντας υπόψη επίσης τυχόν άλλες αυστηρότερες διατάξεις που τους αφορούν. Οι αποδοχές αποτελούν σημαντικό παράγοντα προσέλκυσης και διατήρησης στην Τράπεζα υψηλού επιπέδου ανθρώπινου δυναμικού του οποίου ο ρόλος στα αποτελέσματά της είναι καθοριστικής σημασίας. Στο πλαίσιο αυτό, οι συνολικές αποδοχές των εργαζομένων αποτελούνται από σταθερές και μεταβλητές αποδοχές.

Οι σταθερές αποδοχές αντανakλούν το μορφωτικό επίπεδο, την εμπειρία, την ευθύνη, τη βαρύτητα της θέσης στην αγορά εργασίας, όπως επίσης και τις λειτουργικές απαιτήσεις κάθε θέσης. Επιπλέον, οι σταθερές αποδοχές δεν παρέχουν κίνητρα για ανάληψη κινδύνων. Οι μεταβλητές αποδοχές παρέχονται ως επιβράβευση της ατομικής απόδοσης του εργαζομένου σε συνδυασμό με τις συλλογικές επιδόσεις σε επίπεδο μονάδας ή/και Τράπεζας. Ως εκ τούτου, όταν η οικονομική πορεία της Τράπεζας το επιτρέπει, και πάντα υπό τη διακριτική ευχέρεια να τις ανακαλέσει πλήρως ή εν μέρει, δύναται να καταβάλλονται μεταβλητές αποδοχές στους εργαζόμενους. Οι μεταβλητές αποδοχές υπόκεινται σε τυχόν ρυθμίσεις αναβολής ή διακράτησης με βάση τα κάτωθι κριτήρια που μπορεί να ισχύουν μεμονωμένα ή σωρευτικά:

- απόδειξη παραπτώματος ή σοβαρού σφάλματος εκ μέρους του εργαζομένου (π.χ. παραβίαση του κώδικα δεοντολογίας και άλλων εσωτερικών κανόνων, ιδίως όσον αφορά τους κινδύνους),
- κατά πόσον η Τράπεζα και/ή η μονάδα υπέστη στη συνέχεια σημαντική επιδείνωση των χρηματοοικονομικών επιδόσεών της (π.χ. συγκεκριμένοι επιχειρηματικοί δείκτες),
- κατά πόσον η Τράπεζα και/ή η μονάδα στην οποία εργάζεται ο εργαζόμενος υφίσταται μείζονα αποτυχία στο πεδίο της διαχείρισης κινδύνων,

- σημαντικές αυξήσεις στην οικονομική ή κανονιστική κεφαλαιακή βάση της Τράπεζας ή της μονάδας,
- τυχόν κανονιστικές κυρώσεις όταν οφείλονται στην ανάρμοστη συμπεριφορά του συγκεκριμένου μέλους του προσωπικού.

Η Τράπεζα έχει δεσμευτεί να βοηθήσει όλους τους υπαλλήλους και τις οικογένειές τους να αντιμετωπίσουν απρόβλεπτα και δυσμενή γεγονότα, που συνδέονται τόσο με την υγεία όσο και με οικονομικές δυσκολίες και επηρεάζουν έντονα την ευτυχία των εργαζομένων. Σε αυτό το πλαίσιο, δίνονται παροχές στους εργαζομένους της και τις οικογένειές τους χωρίς διάκριση και σύμφωνα με την οργανωτική τους ευθύνη. Εγγυημένες μεταβλητές αποδοχές είναι δυνατόν να παρέχονται μόνο όταν προσλαμβάνεται νέος εργαζόμενος, υπό τον όρο ότι η Τράπεζα διαθέτει υγιή και ισχυρή κεφαλαιακή βάση, και μόνο για το πρώτο έτος απασχόλησης.

Η Τράπεζα έχει τη δυνατότητα να παρέχει προγράμματα κινήτρων σε εργαζόμενους με σκοπό:

- Να υποστηρίζει τους στόχους του Ομίλου ευθυγραμμίζοντας τους στόχους των εργαζομένων με αυτούς.
- Να δίνει κίνητρο στους εργαζόμενους να αυξήσουν την απόδοσή τους ή / και την απόδοση της μονάδας τους.
- Να βελτιώνει τη διακράτηση των εργαζομένων.
- Να δίνει έμφαση στη σημασία της συνεργασίας για την επίτευξη των στόχων του Ομίλου.

Σημειώνεται ότι τα προγράμματα κινήτρων διασφαλίζουν ότι οι εργαζόμενοι δεν αμείβονται κατά τρόπο που να έρχεται σε σύγκρουση με το καθήκον της Τράπεζας να ενεργεί προς το συμφέρον των πελατών της.

Κατά κανόνα, δεν δίνονται προαιρετικές συνταξιοδοτικές παροχές και σε κάθε περίπτωση εάν δοθούν θα πρέπει να θεωρηθούν μεταβλητές αποδοχές. Η Τράπεζα διασφαλίζει ότι, σε περίπτωση αποχώρησης ενός εργαζόμενου από την Τράπεζα ή συνταξιοδότησής του, δεν καταβάλλονται προαιρετικές συνταξιοδοτικές παροχές χωρίς να έχει ληφθεί υπόψη η οικονομική κατάσταση της Τράπεζας ή οι κίνδυνοι που έχουν αναληφθεί από το εργαζόμενο και οι οποίοι μπορούν να έχουν αντίκτυπο στην Τράπεζα σε μακροπρόθεσμο ορίζοντα.

Διαδικασία για τον καθορισμό της αμοιβής

Η Τράπεζα έχει θεσπίσει ένα ανταγωνιστικό πλαίσιο αποδοχών για τους εργαζομένους της με σκοπό την προσέλκυση, απασχόληση και διατήρηση του ανθρώπινου δυναμικού της.

Η Πολιτική Αποδοχών έχει σχεδιαστεί ώστε να ενσωματώνει τους κινδύνους βιωσιμότητας. Οι βασικές του αρχές είναι:

- Να διασφαλίζεται ότι οι αποδοχές είναι επαρκείς για τη διακράτηση και προσέλκυση στελεχών με την κατάλληλη εξειδίκευση και εμπειρία.
- Να διασφαλίζεται η εσωτερική ισορροπία μεταξύ όλων των μονάδων της Τράπεζας.
- Να αποφεύγεται η ανάληψη υπερβολικών κινδύνων συμπεριλαμβανομένων των άμεσων και έμμεσων κινδύνων βιωσιμότητας.
- Να διασφαλίζεται η σύνδεση των αποδοχών με την αξιολόγηση των μακροπρόθεσμων επιτυχανόμενων επιδόσεων.

Η συνεχής παρακολούθηση των τάσεων της αγοράς και των βέλτιστων πρακτικών σε εγχώριο και παγκόσμιο επίπεδο οδηγεί στη δημιουργία μιας ανταγωνιστικής Πολιτικής Αποδοχών που διέπεται από διαφάνεια και εσωτερική ισορροπία. Επιπλέον, η Τράπεζα έχει υιοθετήσει μια δομή αποδοχών, η οποία έχει ως κύριο στόχο να παρέχει στον Όμιλο έναν ενιαίο τρόπο διοίκησης και ένα κοινό πλαίσιο λειτουργίας λαμβάνοντας υπόψη την ανάγκη για ευελιξία στον τρόπο λήψης αποφάσεων και τις ιδιαιτερότητες όλων των μονάδων της Τράπεζας. Το σύστημα δομής αποδοχών της Τράπεζας είναι βασισμένο στην κατηγοριοποίηση των θέσεων εργασίας σε σύστημα δύο αξόνων:

- Την «Οικογένεια θέσης» (Job Family), η οποία εξαρτάται από τη φύση και το αντικείμενο της εργασίας (π.χ. IT, Finance).
- Το ιεραρχικό επίπεδο, το οποίο συνδέεται με τις απαιτήσεις της θέσης, το εύρος των αρμοδιοτήτων και την επαγγελματική εμπειρία.

Η κατηγοριοποίηση των θέσεων έχει καταρτιστεί σύμφωνα με συγκεκριμένη μεθοδολογία, η οποία αξιολογεί την κάθε θέση με βάση 3 άξονες:

- Τεχνογνωσία (Know How).
- Επίλυση προβλημάτων (Problem Solving).
- Υπευθυνότητα (Accountability).

Εμπλοκή των ενδιαφερόμενων μερών στο καθορισμό των αποδοχών

Οι ατομικές προτάσεις αυξήσεων των σταθερών αποδοχών διαμορφώνονται τόσο βάσει των στοιχείων της αγοράς για κάθε θέση, όσο και βάσει της απόδοσης του εργαζομένου. Η διαδικασία που ακολουθείται για την έγκριση των αποδοχών, για όλους τους εργαζόμενους είναι προκαθορισμένη και εγκεκριμένη από το Διοικητικό Συμβούλιο, σύμφωνα με την Πολιτική Αποδοχών και το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

Ετήσιος συνολικός δείκτης αποζημίωσης

Η Τράπεζα έχει τη δυνατότητα να παρέχει προγράμματα αποχώρησης στους εργαζόμενους σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία. Ένα ελάχιστο και ένα μέγιστο ποσό καθώς και άλλοι συγκεκριμένοι όροι προσδιορίζονται κάθε φορά για κάθε Πρόγραμμα Αποχώρησης που εφαρμόζεται στους εργαζόμενους, με στόχο το σχεδιασμό ενός ανταγωνιστικού προγράμματος και τη δημιουργία αίσθησης ασφάλειας για τα Ανώτερα Στελέχη σε περιόδους ανάγκης υψηλής αφοσίωσης και δέσμευσης από την πλευρά τους. Σημειώνεται ότι η αναλογία της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για το στέλεχος με την υψηλότερη αμοιβή σε σύγκριση με τη μέση ετήσια συνολική αποζημίωση όλων των υπόλοιπων εργαζομένων (εξαιρείται το στέλεχος με την υψηλότερη αμοιβή) είναι 10,9.

Ποσοστό αύξησης του ετήσιου συνολικού ποσοστού αποζημίωσης

Το ποσοστό αύξησης του ετήσιου συνολικού ποσοστού αποζημίωσης ήταν 0% λόγω του χαμηλού αριθμού αυξήσεων των αμοιβών. Σημειώνεται δε, ότι τα υψηλά στελέχη (υψηλά αμειβόμενοι) δεν έλαβαν αύξηση στις αποδοχές τους κατά τη διάρκεια του 2020.

Λόγος βασικού μισθού και αμοιβής γυναικών προς ανδρών

Ο Όμιλος έχει υιοθετήσει πολιτική αποδοχών, η οποία έχει ως κύριο στόχο να παρέχει έναν ενιαίο τρόπο διοίκησης και ένα κοινό πλαίσιο λειτουργίας για όλους τους εργαζόμενους. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην υιοθέτηση αρχών, ώστε να διασφαλίζεται η μη διάκριση μεταξύ των φύλων. Ειδικότερα το ποσοστό μισθολογικών αποδοχών μεταξύ γυναικών και ανδρών, βάσει των κάτωθι ιεραρχικών επιπέδων, ορίζεται ως εξής:

- Ανώτερα Στελέχη: 91%
- Μεσαία Στελέχη: 94%
- Υπάλληλοι: 97%

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 πολιτικές και 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 πληροφοριακά 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 70 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 28.7.2020 όρισε τακτικό ελεγκτή των ετήσιων οικονομικών καταστάσεων (ενοποιημένων και μη ενοποιημένων) της Eurobank Holdings για τη χρήση 2020 την εταιρία KPMG Ορκωτοί Ελεγκτές Ανώνυμη Εταιρεία (KPMG), η οποία ανέθεσε τη διενέργεια του τακτικού ελέγχου στο μέλος της κ. Χαράλαμπο Σιρούνη, 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). Ο Όμιλος της Eurobank Holdings 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 το νόμο ή από την πολιτική του Ομίλου της Eurobank Holdings.

Όσον αφορά την πολιτική σχετικά με τη διαγωνιστική διαδικασία που ακολουθείται από τον Όμιλο της Eurobank Holdings για την ανάθεση του τακτικού ελέγχου των οικονομικών καταστάσεων της σε εξωτερικούς ελεγκτές, κύριος σκοπός αυτής είναι να καθοριστεί το πλαίσιο με το οποίο ο Όμιλος της Eurobank Holdings 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 ΔΣ και για διοικητικά θέματα στο 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 το 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 2020 ήταν:

- Περαιτέρω ανάπτυξη του πλαισίου για την αξιολόγηση του κινδύνου κανονιστικής συμμόρφωσης.
- Αναθεώρηση του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής.
- 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 (Sanctions) και την περαιτέρω εξειδίκευσή της με τον σχεδιασμό Κατευθυντηρίων, βάσει των απαιτήσεων της 5^{ης} AML Κοινοτικής Οδηγίας και λαμβάνοντας υπόψη διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.
- Υλοποίηση της πληροφοριακής υποδομής που υποστηρίζει τη συστηματική παρακολούθηση των συναλλαγών, με στόχο τον εντοπισμό ασυνήθιστων και ύποπτων συναλλαγών για AML/CFT και η κεντροποίηση της διαχείρισης των σχετικών ειδοποιήσεων.
- Επανασχεδιασμός και έναρξη υλοποίησης της διαδικασίας και της ροής για την Εκτίμηση και Αξιολόγηση του Κινδύνου ML/FT των νέων πελατών (φυσικών και νομικών προσώπων) κατά την έναρξη επιχειρηματικής σχέσης (On-boarding), με ενσωμάτωση ελέγχων των υποψήφιων πελατών έναντι λιστών κυρώσεων, πολιτικώς εκτεθειμένων προσώπων και αρνητικών πληροφοριών.
- 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 κατάχρησης αγοράς.
- Έκδοση νέας Πολιτικής για την Πρόληψη και τον Εντοπισμό Κατάχρησης της Αγοράς και αναθεώρηση της Οδηγίας Insider Dealing. Αναθεώρηση του Ενημερωτικού Εντύπου για τις Επενδυτικές Υπηρεσίες και τα Επενδυτικά Προϊόντα, της Πολιτικής Εκτέλεσης Εντολών και της Πολιτικής Σύγκρουσης Συμφερόντων.
- Παρακολούθηση των 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 τις υπηρεσίες πληρωμών, την ενυπόθηκη και την καταναλωτική πίστη, τους αδρανείς λογαριασμούς, τον Κώδικα Δεοντολογίας δανείων της ΤτΕ, τους δείκτες αναφοράς των χρηματοπιστωτικών μέσων και το Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων).
- Έκδοση ενημερωτικού εντύπου το οποίο αναφέρεται στις κανονιστικές εξελίξεις και τις επιπτώσεις τους στη λειτουργία της Τράπεζας. Το εν λόγω έντυπο εκδίδεται ανά 15 ημέρες και διανέμεται στα στελέχη της Τράπεζας.

- Συμμετοχή σε έργα της Τράπεζας που αφορούν είτε τον εταιρικό μετασχηματισμό της, είτε την παροχή των προϊόντων και των υπηρεσιών της μέσα από εναλλακτικά δίκτυα (e-Banking, v-Banking, m-Banking, διαμεσολαβητές).
- Παρακολούθηση της έγκαιρης υποβολής των εκθέσεων προς τις αρμόδιες εποπτικές αρχές, συμπεριλαμβανομένων των εκθέσεων FATCA/CRS.
- Ενεργός 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 Δεοντολογίας και Ηθικής 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, κώδικα δεοντολογίας και ηθικής, και σύγκρουσης συμφερόντων,
- μηχανισμών ελέγχου για AML/CFT, καθώς και για τον εντοπισμό ύποπτων συναλλαγών.

Κώδικας Δεοντολογίας & Ηθικής

Ο Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής (Κώδικας), επισημαίνει τη σημασία που αποδίδει η Eurobank στην ενσωμάτωση αρχών στον τρόπο επαγγελματικής συμπεριφοράς και διεξαγωγής των εργασιών. Ο Κώδικας είναι ένας καθημερινός οδηγός για κάθε μέλος του προσωπικού της Eurobank, ανεξαρτήτως του τμήματος, της θέσης ή του ρόλου του. Ο Κώδικας είναι ο οδηγός του για τη λήψη κάθε απόφασης.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής επέχει θέση κανονιστικού πλαισίου για τη Eurobank και λειτουργεί συμπληρωματικά και επικουρικά σε σχέση με την ισχύουσα νομοθεσία. Επιπροσθέτως, ο Κώδικας συμπληρώνεται από επιμέρους πολιτικές, οι οποίες χρησιμεύουν ως ένα περαιτέρω σημείο αναφοράς για το προσωπικό της Eurobank.

Στη Eurobank, οι εργαζόμενοι λειτουργούν με βάση υψηλά πρότυπα ηθικής, ακεραιότητας, διαφάνειας και υπευθυνότητας. Στρατηγικής σημασίας δέσμευση, αποτελεί η διαφύλαξη της φήμης και της πελατείας. Γι' αυτό είναι πρωταρχικής σημασίας, το προσωπικό να ενεργεί με εντιμότητα, υψηλό αίσθημα ευθύνης και να μεριμνά για τη διασφάλιση των περιουσιακών στοιχείων και των πόρων για τα οποία είναι υπεύθυνο.

Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζεται ο κανόνας μηδενικής ανοχής σε περιστατικά απάτης, διαφθοράς, παραβίασης νομοθεσίας σχετιζόμενης με το ξέπλυμα χρήματος, και γενικότερα σε ενέργειες που ζημιώνουν υλικά και επικοινωνιακά τη Eurobank. Οι επικεφαλές των Μονάδων οφείλουν να διασφαλίζουν ένα εργασιακό περιβάλλον που δημιουργεί ασφάλεια στο προσωπικό ώστε αυτό να μπορεί να επικοινωνεί ελεύθερα και να αναφέρει τα τυχόν θέματα που υποπίπτουν στην αντίληψή του. Το προσωπικό, σε κάθε περίπτωση, έχει τη δυνατότητα να απευθύνεται στα αρμόδια όργανα αναφέροντας γεγονότα ή περιπτώσεις που συνιστούν ενδεικτικά:

- παραβίαση του νόμου ή άλλων κανονισμών,
- παραβίαση του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής,
- παραβίαση Πολιτικών της Eurobank,
- άλλη μορφή παράνομης, παράτυπης, ανέντιμης, αντιεπαγγελματικής ή αντιδεοντολογικής συμπεριφοράς, όπως ενδεικτικά:
 - ο κλοπή,
 - ο υπεξαίρεση,
 - ο δωροδοκία και διαφθορά,
 - ο σύγκρουση συμφερόντων,
 - ο νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές ενέργειες και χρηματοδότηση της τρομοκρατίας,
 - ο κατάχρηση/καταστροφή περιουσιακών στοιχείων,
 - ο κατάχρηση εμπιστευτικής πληροφορίας,
 - ο ηθική/ψυχολογική/σωματική/σεξουαλική παρενόχληση,
 - ο απόπειρα τέλεσης απάτης,
 - ο συναλλαγές ή συμπεριφορές που θα μπορούσαν να εκληφθούν ως ενδείξεις απάτης ή απόπειρας απάτης.

Σύμφωνα με την Πολιτική Αναφοράς Ανέντιμης/Παράτυπης Συμπεριφοράς, η Eurobank παρέχει προστασία από αντίποινα και διατηρεί μυστική την ταυτότητα όσων έχουν καταθέσει όλες τις πληροφορίες που γνωρίζουν και θεωρούν ακριβείς και αληθινές, ενώ κακόβουλες αναφορές δεν τυγχάνουν προστασίας και εμπιστευτικότητας και συνιστούν αντιδεοντολογική συμπεριφορά.



Όλες οι μορφές διακρίσεων, παρενόχλησης ή εκφοβισμού, οι οποίες αφορούν την εθνικότητα, το φύλο, τη μητρότητα, το χρώμα, τη θρησκεία, την υγεία, τη σεξουαλική προτίμηση και οποιαδήποτε άλλη διάκριση, αποτελούν για τη Eurobank συμπεριφορές ασυμβίβαστες με την κουλτούρα και τις αξίες της. Επιδεικνύεται μηδενική ανοχή προς τέτοιες συμπεριφορές και έχουν θεσπιστεί κανάλια επικοινωνίας και διαδικασίες μέσω των οποίων μπορεί να αναφερθεί, να εξεταστεί και να αντιμετωπιστεί κάθε περιστατικό, ή υπόνοια περιστατικού, διακριτικής μεταχείρισης, παρενόχλησης ή εκφοβισμού. Όλα τα μέλη του προσωπικού ενθαρρύνονται να εγείρουν ζητήματα που τους απασχολούν και να προβαίνουν σε αναφορές όταν υποψιάζονται ενδεχόμενες παρατυπίες ή όταν αντιμετωπίζουν συμπεριφορές ή καταστάσεις που μπορεί να εγείρουν ανησυχίες ηθικής, νομικής ή κανονιστικής φύσεως.

Η υποβολή αναφοράς για τα παραπάνω περιστατικά γίνεται είτε στην ηλεκτρονική διεύθυνση ethicshotline@eurobank.gr είτε στην τηλεφωνική γραμμή 214 405 8990, είτε μέσω αλληλογραφίας προς την Γενική Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Πεσμαζόγλου 2-6, 105 59, Αθήνα.

Επισημαίνεται ότι, τόσο ο Κώδικας, όσο και οι επιμέρους πολιτικές που τον συμπληρώνουν (π.χ. Πολιτική Αναφοράς Ανέντιμης/Παράτυπης Συμπεριφοράς, Πολιτική κατά της Διαφθοράς και της Δωροδοκίας, Πολιτική για τη Σύγκρουση Συμφερόντων κ.λπ.) διανέμονται στο 100% των μελών του προσωπικού, περιλαμβανομένων των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και στα πρόσωπα που απασχολούνται σε παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών ή απασχολούνται επί τη βάση συμβολαίου παροχής υπηρεσιών ορισμένου χρόνου και έργου.

Η Κανονιστική Συμμόρφωση παρέχει εκπαίδευση, τόσο επί του Κώδικα, όσο, και μεταξύ άλλων, επί ζητημάτων διαφθοράς και δωροδοκίας, με σκοπό την ευαισθητοποίηση και την καλλιέργεια μίας ισχυρής κουλτούρας αξιών και ακεραιότητας στο εσωτερικό του Ομίλου. Σημειώνεται ότι η εισαγωγική ενημέρωση των νεοπροσλαμβανομένων περιλαμβάνει και εκπαίδευση επί των προαναφερθέντων θεματικών. Το 2020, σε συνέχεια της αναθεώρησης του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, που επικοινωνήθηκε στις 14.12.2020 σε όλο το προσωπικό για ενημέρωση και αποδοχή, πραγματοποιήθηκαν και 4 εκπαιδευτικές παρουσιάσεις που κάλυψαν το 4,6% του προσωπικού της Τράπεζας. Το 2021 θα συνεχιστούν οι εκπαιδευτικές αυτές παρουσιάσεις που περιλαμβάνουν θέματα του Κώδικα καθώς και επιμέρους πολιτικών.

Όσον αφορά τη διαχείριση των ερωτημάτων που πιθανόν να ανακύψουν σε σχέση με τη σωστή εφαρμογή των κανόνων του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, αρμόδια είναι η Κανονιστική Συμμόρφωση.

Τυχόν διαπιστωμένες παραβιάσεις των διατάξεων του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής είναι δυνατό να παραπεμφθούν στα αρμόδια όργανα της Eurobank και μπορεί να οδηγήσουν ακόμη και σε διοικητικές ή πειθαρχικές ενέργειες, συμπεριλαμβανομένης της λύσης της υπηρεσιακής σχέσης με την Eurobank. Κατά τη διάρκεια του 2020, δεν υπήρξε κανένα διαπιστωμένο περιστατικό διαφθοράς.



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 (ΔΣ) 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 έξι μη εκτελεστικά μέλη του ΔΣ, συνεδριάζει σε μηνιαία βάση και αναφέρεται στο ΔΣ 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 Ανάληψη 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 ΔΣ της Τράπεζας τουλάχιστον σε ετήσια βάση, διασφαλίζοντας τη συμμόρφωση με τις

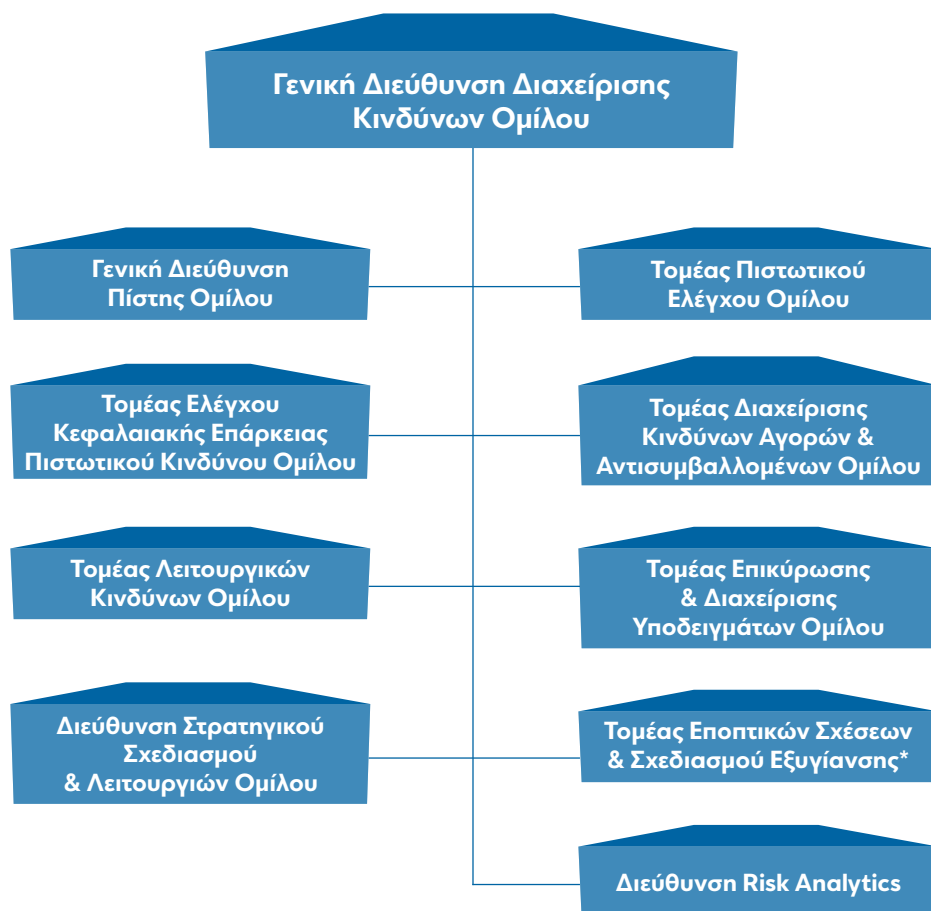
εποπτικές απαιτήσεις και με τη διάθεση της Τράπεζας για ανάληψη κινδύνων στο εκάστοτε διαμορφούμενο επιχειρηματικό περιβάλλον. Η Διοίκηση του Ομίλου έχει θεσπίσει επαρκείς μηχανισμούς για την παρακολούθηση της τήρησης και εφαρμογής του Πλαισίου Διάθεσης για Ανάληψη Κινδύνων και των σχετικών με αυτό ορίων.

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 Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού και Λειτουργιών Ομίλου, τη Διεύθυνση Risk Analytics και τον Τομέα Εποπτικών Σχέσεων και Σχεδιασμού Εξυγίανσης (ο οποίος έχει διπλή γραμμή αναφοράς και προς τον Γενικό Διευθυντή Finance Ομίλου).



*Ο Τομέας 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).

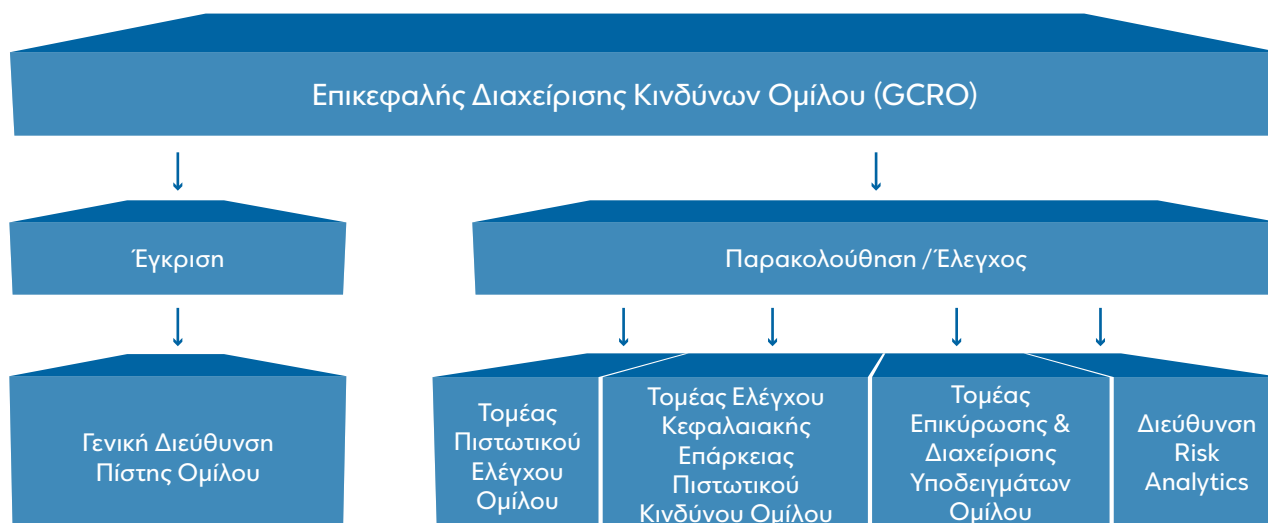
Ο πιστωτικός κίνδυνος προέρχεται κυρίως από τα χαρτοφυλάκια Επιχειρηματικής και Λιανικής Τραπεζικής του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένων πιστωτικών διευκολύνσεων, όπως οι χρηματοοικονομικές εγγυήσεις και οι ενέγγυες πιστώσεις. Ο Όμιλος εκτίθεται επίσης σε πιστωτικό κίνδυνο που απορρέει από άλλες δραστηριότητες,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



Η διαδικασία αξιολόγησης και έγκρισης των επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων είναι κεντροποιημένη τόσο στην Ελλάδα όσο και στις χώρες που δραστηριοποιείται η Τράπεζα στο εξωτερικό. Ο διαχωρισμός των αρμοδιοτήτων διασφαλίζει την ανεξαρτησία των στελεχών που φέρουν την ευθύνη της πελατειακής σχέσης, συμμετέχουν στην εγκριτική διαδικασία, στη διαδικασία εκταμίευσης, καθώς και παρακολούθησης του δανείου μέχρι και την αποπληρωμή του.

Η εγκριτική διαδικασία για το εταιρικό χαρτοφυλάκιο διενεργείται σε κλιμακούμενα εγκριτικά επίπεδα μέσω των Επιτροπών Πιστοδοτήσεων της Τράπεζας. Οι βασικές Επιτροπές Πιστοδοτήσεων είναι:

- Επιτροπές Ενήμερων Πιστοδοτήσεων (Κεντρικές και Τοπικές), οι οποίες είναι εξουσιοδοτημένες να εγκρίνουν νέα πιστοδοτικά όρια, ανανεώσεις ή τροποποιήσεις επί υφιστάμενων ορίων, σύμφωνα με τις εγκριτικές ευχέρειες, λαμβάνοντας υπόψη την πιστοληπτική ικανότητα και την κατηγορία κινδύνου του πιστούχου (υψηλή, μεσαία, χαμηλή), καθώς και την αξία και το είδος των παρεχόμενων εξασφαλίσεων.
- Επιτροπές Πιστωτικών Χειρισμών, οι οποίες αποφασίζουν για θέματα πιστοδοτήσεων και για τις απαιτούμενες ενέργειες για περιπτώσεις μη ενήμερων (προβληματικών) πιστούχων.
- Διεθνείς Επιτροπές Πιστοδοτήσεων (Περιφερειακές και Τοπικές), οι οποίες είναι εξουσιοδοτημένες να εγκρίνουν νέα πιστοδοτικά όρια μεγάλων εταιρικών πιστούχων/ πελατών θυγατρικών εξωτερικού, να ανανεώνουν ή να τροποποιούν τα υφιστάμενα όρια σύμφωνα με τις εγκριτικές ευχέρειες, λαμβάνοντας υπόψη την πιστοληπτική ικανότητα και την κατηγορία κινδύνου του πιστούχου (υψηλή, μεσαία, χαμηλή), καθώς και την αξία και το είδος των παρεχόμενων εξασφαλίσεων.
- Διεθνείς Επιτροπές Πιστωτικού Χειρισμού, οι οποίες είναι εξουσιοδοτημένες να αποφασίζουν για θέματα χειρισμού προβληματικών δανείων εταιρικών πιστούχων/ πελατών θυγατρικών εξωτερικού.

Οι Επιτροπές Πιστοδοτήσεων 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, καθώς και διατυπώνοντας τεκμηριωμένες συστάσεις ώστε ο αναλαμβανόμενος κίνδυνος ανά δανειζόμενο (οφειλέτη) να θεωρείται αποδεκτός σύμφωνα με το Πλαίσιο Διάθεσης για Ανάλυση Κινδύνων που έχει εγκριθεί. Επικεφαλής της Γενικής Διεύθυνσης Πίστης Ομίλου (ΓΔΠΟ) είναι ο Group Chief Credit Officer (GCCO), με άμεση αναφορά στον Group Chief Risk Officer (GCRO).

Οι δραστηριότητες της ΓΔΠΟ αφορούν σε δυο πυλώνες λειτουργίας: (α) το Corporate Credit Risk (Πιστωτικός Κίνδυνος Εταιρικών Πιστούχων), το οποίο περιλαμβάνει την αξιολόγηση του πιστωτικού κινδύνου (underwriting) των εγχώριων και αλλοδαπών δραστηριοτήτων (για τις τελευταίες, μόνον για τους διεθνείς πελάτες και τα υψηλά πιστοδοτικά όρια των αλλοδαπών θυγατρικών) και (β) το Retail Credit Risk (Πιστωτικός κίνδυνος Λιανικής Τραπεζικής), το οποίο καλύπτει τις ανάγκες αξιολόγησης του πιστωτικού κινδύνου του SBB χαρτοφυλακίου και των ιδιωτών (στεγαστικά δάνεια, καταναλωτικά δάνεια, δάνεια αγοράς οχημάτων και πιστωτικές κάρτες).

Corporate Credit Risk

Ελληνικό Χαρτοφυλάκιο πιστούχων

Η ΓΔΠΟ έχει την ευθύνη της αξιολόγησης των πιστοδοτικών αιτημάτων που αφορούν σε μεγάλου και μεσαίου μεγέθους επιχειρήσεις, καθώς και εξειδικευμένων χρηματοδοτήσεων Shipping & Structured Finance (Commercial Real Estate, Hotel & Leisure, Project Finance) και Private Banking.

Βασικά καθήκοντα στη ροή εργασιών της αντίστοιχης μονάδας της ΓΔΠΟ αποτελούν τα ακόλουθα:

- Αξιολόγηση των πιστοδοτικών αιτημάτων και η σύνταξη ανεξάρτητης Γνωμοδότησης (Risk Opinion) η οποία περιλαμβάνει:
 - την επισκόπηση του πιστωτικού προφίλ του πιστούχου λαμβάνοντας υπόψη ποιοτικούς και ποσοτικούς παράγοντες κινδύνου (αγοράς, λειτουργίας, διάρθρωσης και οικονομικά),
 - τη διατύπωση συστάσεων για τη διαμόρφωση καλά καλυμμένων και δομημένων τραπεζικών συναλλαγών (credit facility) και
 - τον έλεγχο και την επιβεβαίωση των πιστοληπτικών διαβαθμίσεων (ratings) κάθε πιστούχου το οποίο θα πρέπει να αντικατοπτρίζει τους κινδύνους που αναγνωρίζονται.
- Συμμετοχή στις Επιτροπές Πιστοδοτήσεων με δικαίωμα ψήφου, με βάση τις διαδικασίες των εγκριτικών ευχερειών.
- Ενεργή συμμετοχή σε εποπτικούς ελέγχους και σημαντικά εσωτερικά projects της Τράπεζας, παρέχοντας παράλληλα εξειδικευμένη γνώση, εμπειρία και υποστήριξη σε άλλες διευθύνσεις της Τράπεζας.
- Προετοιμασία εξειδικευμένων αναφορών στο Senior Management σε τακτή χρονική βάση (Top 25 μεγαλύτεροι όμιλοι-πιστούχοι με βάση τα πιστοδοτικά υπόλοιπα, στατιστικά νέων χρηματοδοτήσεων και Μοχλευμένες Συναλλαγές- Leveraged Transactions).

Διεθνές Χαρτοφυλάκιο πιστούχων

Η ΓΔΠΟ συμμετέχει ενεργά στον σχεδιασμό, την υλοποίηση και επισκόπηση της πιστοδοτικής διαδικασίας για τους εταιρικούς πιστούχους των διεθνών θυγατρικών, καλύπτοντας την Βουλγαρία, Κύπρο, Σερβία, την πρώην θυγατρική της Ρουμανίας (περίμετρος Β) και μέρος του χαρτοφυλακίου στο Λουξεμβούργο (και το Λονδίνο).

Τα βασικά καθήκοντα στη ροή εργασιών του συγκεκριμένου Τομέα καταγράφονται κατωτέρω:

- Συμμετοχή στις Τοπικές Επιτροπές Κινδύνων των θυγατρικών (CRCs), καθώς και με δικαίωμα ψήφου στις Διεθνείς Επιτροπές (Regional & Special Handling).
- Συμμετοχή στις Επιτροπές Παρακολούθησης Πιστωτικών Χειρισμών Βουλγαρίας και Σερβίας, υπεύθυνες για την παρακολούθηση και τη χάραξη στρατηγικής για τη διαχείριση μεγάλων προβληματικών εταιρικών πιστούχων.
- Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών και υποστήριξη στις Διευθύνσεις Πιστωτικού κινδύνου των θυγατρικών του εξωτερικού.
- Συμμετοχή σε projects σχετιζόμενα με τη διαχείριση πιστωτικού κινδύνου των θυγατρικών (wholesale field reviews, AQRs, εξαγορά ή πώληση εταιρικού χαρτοφυλακίου κτλ).

Η ΓΔΠΟ είναι επιφορτισμένη με την προετοιμασία της ατζέντας των πιστοδοτικών επιτροπών, τη διανομή του αντίστοιχου υλικού και την τήρηση των πρακτικών των πιστοδοτικών επιτροπών.

Retail Credit Risk

(Πιστωτικός Κίνδυνος Λιανικής Τραπεζικής- μόνο εγχώριες δραστηριότητες)

Ο Τομέας Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου και Πιστοδοτήσεων Λιανικής Τραπεζικής φέρει την ευθύνη της αξιολόγησης πιστοδοτικών αιτημάτων ιδιωτών και μικρών επιχειρήσεων που υποβάλλονται από τις μονάδες Retail Banking και της σύνταξης ανεξάρτητης Γνωμοδότησης (Risk Opinion), πάνω από κάποιο επίπεδο κινδύνου, βάσει των διαδικασιών Πιστοδοτικής Πολιτικής της Τράπεζας.

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, και έχει την ευθύνη για τον σχεδιασμό, σύνταξη, έκδοση, διαχείριση και περιοδική επικαιροποίηση των εγχειριδίων πιστωτικής πολιτικής (Credit Policy Manuals, CPMs) διαφόρων επιχειρηματικών χώρων της Τράπεζας καθώς και την παρακολούθηση και ενημέρωση για τις εξελίξεις στο ρυθμιστικό και εποπτικό πλαίσιο σε θέματα πιστωτικού κινδύνου και θεμάτων ESG. 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 2020 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 13 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 Υποστήριξης Συστημάτων Διαβάθμισης Εταιρικής Τραπεζικής είναι υπεύθυνος να αξιολογεί το επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο και να εντοπίζει σημάδια πιθανής δυσκολίας αποπληρωμής στο μέλλον (distress signals) για συγκεκριμένους πιστούχους ή χαρτοφυλάκια μέσω των συστημάτων διαβάθμισης της Τράπεζας (rating systems). Επίσης, μέσω της εξειδικευμένης γνώσης που διαθέτει, συμβάλλει ουσιαστικά στην περαιτέρω ανάπτυξη, εμπλουτισμό και λειτουργία του πολυμετρικού μοντέλου έγκαιρης αναγνώρισης εναυσμάτων πιθανής δυσκολίας αποπληρωμής στο μέλλον (Early Warning System) από τον νέο Τομέα Data Analytics της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Κινδύνου.

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 πρώτο τρίμηνο του 2020 ολοκληρώθηκε ο έλεγχος των μοντέλων IRB για νέες εκταμιεύσεις της λιανικής τραπεζικής, σύμφωνα με την οδηγία της ΕΚΤ (Internal Model Investigations - IMI) με την έγκριση των νέων μοντέλων, ενώ στην διάρκεια του τρίτου και τέταρτου τριμήνου του έτους διενεργήθηκε ο έλεγχος για την εφαρμογή του νέου ορισμού της αθέτησης υποχρέωσης εν ισχύ από 1.1.2021.

Μέτρηση Κεφαλαιακών Απαιτήσεων Πιστωτικού Κινδύνου

Από 11.01.2008 ο Όμιλος εφαρμόζει:

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

Η εφαρμογή της Προσέγγισης των Εσωτερικών Διαβαθμίσεων καλύπτει το 75,5% του δανειακού χαρτοφυλακίου του Ομίλου (Δεκέμβριος 2020), εξαιρώντας τμήματα του δανειακού χαρτοφυλακίου που είναι μη σημαντικά σε όρους μεγέθους και προφίλ κινδύνου, καθώς και λοιπές μόνιμες εξαιρέσεις.

Συστήματα Διαβάθμισης

Διαβάθμιση Μεγάλων και Μεσαίων Επιχειρήσεων

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

- Corporate χρηματοδοτήσεις: Moody's Risk 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.

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 ValueAdded).
- Στην τιμολόγηση βάσει πιστωτικού κινδύνου (Risk Adjusted Pricing).

Διαβάθμιση Δανείων Λιανικής Τραπεζικής

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

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

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

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 31.12.2020, όπως δημοσιοποιήθηκαν για σκοπούς ΔΠΧΑ.

	31.12.2020								
	Ελλάδα			Λοιπές ευρωπαϊκές χώρες			Λοιπές χώρες		
	Σύνολο Δανείων € εκατ.	Εκ των οποίων: απομειωμένα δάνεια € εκατ.	Πρόβλεψη απομείωσης € εκατ.	Σύνολο Δανείων € εκατ.	Εκ των οποίων: απομειωμένα δάνεια € εκατ.	Πρόβλεψη απομείωσης € εκατ.	Σύνολο Δανείων € εκατ.	Εκ των οποίων: απομειωμένα δάνεια € εκατ.	Πρόβλεψη απομείωσης € εκατ.
Λιανική Τραπεζική	16.340	3.306	(2.073)	3.185	292	(161)	10	1	(0)
Στεγαστικά δάνεια	10.034	1.615	(779)	1.608	163	(62)	8	1	(0)
Καταναλωτικά δάνεια	1.551	503	(485)	985	52	(49)	1	0	(0)
Πιστωτικές κάρτες	754	173	(180)	115	5	(4)	0	0	(0)
Μικρές επιχειρήσεις	4.001	1.016	(628)	476	71	(46)	0	-	(0)
Επιχειρηματικά	11.273	1.761	(1.056)	7.771	326	(158)	2.254	36	(26)
Εμπόριο και Υπηρεσίες	4.890	980	(587)	4.515	119	(83)	463	20	(15)
Βιομηχανία	3.000	292	(198)	681	27	(13)	-	-	-
Ναυτιλία	61	50	(47)	217	18	(14)	1.609	16	(11)
Κατασκευές	1.127	226	(118)	546	31	(20)	75	0	(0)
Τουρισμός	1.517	207	(91)	294	18	(2)	-	-	-
Ενέργεια	647	1	(5)	219	18	(2)	-	-	-
Λοιπές	30	4	(8)	1.299	96	(23)	107	-	(0)
Δημόσιος τομέας	40	1	(2)	2	1	(0)	-	-	-
Σύνολο	27.653	5.068	(3.131)	10.958	619	(320)	2.264	37	(26)
Δεσμεύσεις που σχετίζονται με τον πιστωτικό κίνδυνο	3.787	52	(62)	1.838	4	(4)	87	0	(0)
Δανειακές δεσμεύσεις	3.060	1	(26)	1.456	3	(2)	69	0	(0)
Χρηματοοικονομικές εγγυήσεις και λοιπές δεσμεύσεις	727	50	(35)	381	1	(2)	18	0	(0)

Ποιότητα Δανειακού Χαρτοφυλακίου

Στο τέλος του έτους οι συσσωρευμένες προβλέψεις διαμορφώθηκαν σε €3,5 δισ., καλύπτοντας το 81,8% των δανείων σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών, που αποτελούν το 10,6% του συνολικού δανειακού χαρτοφυλακίου. Όσον αφορά τα μη εξυπηρετούμενα ανοίγματα (NPEs), οι αντίστοιχοι δείκτες είναι 61,9% και 14,0%.

Στους παρακάτω πίνακες παρουσιάζεται συνοπτικά η ποιότητα του δανειακού χαρτοφυλακίου:

Πιστωτικός Κίνδυνος - Ποιότητα Δανειακού Χαρτοφυλακίου (σε €δισ.)					
2020	Total Balance	NPE Υπόλοιπα	Total Προβλέψεις ¹	NPE (Δείκτης σε %)	Δείκτης Κάλυψης NPE (%)
Καταναλωτικά	3,4	0,7	0,7	21,5%	101,3%
Στεγαστικά	11,7	1,8	0,8	15,3%	47,3%
Μικρές Επιχειρήσεις	4,5	1,1	0,7	24,3%	62,3%
Επιχειρηματικά	21,3	2,1	1,3	10,0%	60,3%
Σύνολο	40,9	5,7	3,5	14,0%	61,9%

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

31 Δεκεμβρίου 2020			
	>90 ημέρες καθυστέρησης (Δείκτης σε %)	>90 ημέρες καθυστέρησης (σε € δισ.)	Δείκτης Κάλυψης 90+ (%)
Καταναλωτικά	18,5%	0,6	117,6%
Στεγαστικά	10,6%	1,2	68,0%
Μικρές Επιχειρήσεις	19,2%	0,9	78,8%
Επιχειρηματικά	7,5%	1,6	79,9%
Σύνολο	10,6%	4,3	81,8%

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:

- καθιερώνει ένα αποτελεσματικό πλαίσιο διαχείρισης του κινδύνου αγοράς σε επίπεδο Ομίλου,
- διασφαλίζει 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)	
	2020 Μέσος όρος € εκατ.
Κίνδυνος Επιτοκίων ¹	69,8
Κίνδυνος Συναλλαγματικών Αξιών	0,4
Κίνδυνος Μετοχών	0,5
Συνολικό VaR	70,0

¹ Τα ποσά αναφέρονται στα χαρτοφυλάκια FVTPL και 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 ένα 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 31.12.2020:

Τυποποιημένη Προσέγγιση για τον κίνδυνο της αγοράς	
	2020 € εκατ.
Γενικός κίνδυνος διαπραγματεύσιμων χρεωστικών τίτλων	0,6
Ειδικός κίνδυνος διαπραγματεύσιμων χρεωστικών τίτλων	0,0
Γενικός κίνδυνος μετοχών	0,6
Κίνδυνος προσαρμογής πιστωτικής αποτίμησης (CVA)	5,8
Κίνδυνος Τιμών Συναλλαγματικών Ισοτιμιών	19,2
Σύνολο	26,2

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:

Τυποποιημένη Προσέγγιση για τον πιστωτικό κίνδυνο του επενδυτικού χαρτοφυλακίου	
	2020 € εκατ.
Χρεωστικοί τίτλοι	78,9
Μετοχές	74,8
Σύνολο	153,7

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 31.12.2020 παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

31.12.2020					
	Ακαθάριστη εύλογη αγοραία αξία ή καθαρή λογιστική αξία	Αποτέλεσμα συμψηφισμού	Τρέχον άνοιγμα μετά συμψηφισμού	Ενέχυρο που εισπράχθηκε	Άνοιγμα μετά την εφαρμογή συμψηφισμού και ανταλλαγή ενεχύρου
Παράγωγα	2.573	750	1.824	1.676	151
ΣΧΤ (Συναλλαγές Χρηματοδότησης Τίτλων)	318	24	294	11	283
Συμψηφισμός μεταξύ προϊόντων	0	0	0	0	0
Σύνολο	2.892	774	2.118	1.688	435

1. Ο συμψηφισμός και η ανταλλαγή του ενεχύρου εφαρμόζεται μόνο σε συναλλαγές με υπογεγραμμένα ISDA, CSA ή GMRA.
2. Οι συμφωνίες επαναγοράς και επαναπώλησης με Κεντρικές Τράπεζες (Τράπεζα της Ελλάδος, Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, κ.α.) εξαιρούνται.
3. Για τον υπολογισμό του ανοίγματος από συναλλαγές χρηματοδότησης τίτλων (ΣΧΤ) τα ποσοστά περικοπής λαμβάνονται υπόψη και αυξάνουν το άνοιγμα.
4. Στη στήλη "Ενέχυρο που εισπράχθηκε" συμπεριλαμβάνονται τα έντοκα γραμμάτια Ελληνικού Δημοσίου (ΕΓΕΔ) που έχουν ληφθεί ως εξασφάλιση στα πλαίσια του υπογεγραμμένου CSA με τον Οργανισμό Διαχείρισης Δημοσίου Χρέους (Ο.Δ.ΔΗ.Χ.).

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 της σύνταξης 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. Ο Όμιλος στο τέλος του 2020 κάλυπτε πλήρως τις εποπτικές απαιτήσεις που αφορούν τον δείκτη LCR (Liquidity Coverage Ratio) με τον δείκτη να ισούται για το τέλος χρόνου σε ενοποιημένη βάση με 123,70%.

Λειτουργικός Κίνδυνος

Διακυβέρνηση

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

Η ευθύνη διακυβέρνησης για τη διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου πηγάζει από το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) μέσω της Εκτελεστικής Επιτροπής και της Ανώτερης Διοίκησης και καταλήγει στους επικεφαλής και το προσωπικό κάθε επιχειρηματικής μονάδας. Το Δ.Σ. εγκρίνει τους μηχανισμούς μέσω των οποίων ο Όμιλος διαχειρίζεται τον λειτουργικό κίνδυνο, καθορίζοντας τον τόνο και τις προσδοκίες από την κορυφή και αναθέτοντας στα επόμενα επίπεδα της ιεραρχίας. Η Επιτροπή Κινδύνων (Board Risk Committee – BRC) και η Επιτροπή Ελέγχου Ομίλου (Audit Committee - AC) παρακολουθούν το επίπεδο και το προφίλ του λειτουργικού κινδύνου, περιλαμβανομένου του ύψους των λειτουργικών ζημιών, της συχνότητας και της σοβαρότητάς τους. Ο Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου (Group Chief Risk Officer - GCRO) είναι αρμόδιος για κάθε πρόγραμμα που σχετίζεται με τον λειτουργικό κίνδυνο και διασφαλίζει την εφαρμογή του Πλαισίου Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων, 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 το σκοπό αυτό κάθε επιχειρηματική μονάδα:

- εντοπίζει, αξιολογεί και παρακολουθεί τους λειτουργικούς κινδύνους της και εφαρμόζει ελέγχους και τεχνικές μετριασμού του κινδύνου,
- αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των μηχανισμών ελέγχου,
- αναφέρει όλα τα σχετικά θέματα,
- έχει πρόσβαση και χρησιμοποιεί τις μεθόδους και τα εργαλεία που καθορίζονται από τον Τομέα Λειτουργικών Κινδύνων 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) ή Μονάδα Ελέγχου Λειτουργικού Κινδύνου (ORMU) ανάλογα με το μέγεθος της επιχειρηματικής μονάδας, που είναι υπεύθυνοι για την εσωτερική διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου της Μονάδας τους και δρουν ως σύνδεσμοι με τον Τομέα Λειτουργικών Κινδύνων Ομίλου και την εκάστοτε Μονάδα Λειτουργικού Κινδύνου της χώρας τους.

Πλαίσιο Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου

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

- αρχές
- διακυβέρνηση και 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 και Ελέγχων (RCSA)**
Η Αυτοαξιολόγηση Λειτουργικών Κινδύνων και Ελέγχων είναι μια ομαδική μέθοδος που σκοπό έχει να εντοπίσει, να αξιολογήσει και να περιορίσει τον λειτουργικό κίνδυνο. Με αυτόν 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 και Επαγγελματικής Ευθύνης από την αγορά του Λονδίνου, τα οποία περιλαμβάνουν το σύνολο των δραστηριοτήτων της σε επίπεδο Ομίλου.

- **Κουλτούρα Λειτουργικού Κινδύνου (Operational Risk Culture)**

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 την ελαχιστοποίηση του κινδύνου απάτης (fraud risk).

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 2018, 2019 και 2020 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 31.12.2020 το σχετικό ποσό για τον λειτουργικό κίνδυνο ανήλθε σε €242 εκατ.

Τομέας Επικύρωσης & Διαχείρισης Υποδειγμάτων Ομίλου

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

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

Οι λειτουργίες Διαχείρισης Υποδειγμάτων περιλαμβάνουν την καταγραφή των υποδειγμάτων, του τρόπου λειτουργίας τους και των υπεύθυνων ατόμων / μονάδων, καθώς και την ενσωμάτωση των εποπτικών απαιτήσεων και των διεθνών πρακτικών στις πολιτικές υποδειγμάτων του Ομίλου. Οι λειτουργίες Επικύρωσης Υποδειγμάτων περιλαμβάνουν τη διενέργεια μελετών και ελέγχων και 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 και υλοποίηση των θεμάτων που άπτονται της χάραξης της στρατηγικής διαχείρισης κινδύνων του Ομίλου καθώς και στο συντονισμό των στρατηγικών έργων, συστάθηκε το 2018 ανεξάρτητη Διεύθυνση εντός της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Κινδύνων. Επιπροσθέτως, η Διεύθυνση παρακολουθεί το σύνολο των λειτουργικών εργασιών της ΓΔΔΚ και, εφόσον κριθεί αναγκαίο, προτείνει αλλαγές και ενέργειες προς τη βελτίωση της επιχειρησιακής αποτελεσματικότητας της Γενικής Διεύθυνσης.

Οι βασικές αρμοδιότητες της Διεύθυνσης 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 υλοποίησης της.
- 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.
- Αναδεικνύει λειτουργικές αδυναμίες της στρατηγικής διαχείρισης κινδύνων του Ομίλου και προτείνει κατάλληλα βελτιωτικά μέτρα.
- Αναλαμβάνει την προετοιμασία και υλοποίηση εξωτερικών ελέγχων (ανάθεση από Group CRO).
- Παρακολουθεί την υλοποίηση όλων των εργασιών που σχετίζονται με εσωτερικούς ελέγχους για θέματα Διαχείρισης Κινδύνων.

Διεύθυνση Risk Analytics

Η Διεύθυνση Risk Analytics έχει ως κύριες αρμοδιότητες την ανάπτυξη προβλεπτικών μοντέλων και την εκπόνηση αναλύσεων με βάση τις τεχνικές Big Data analytics και Machine Learning modelling. Η αξιοποίηση του μεγάλου όγκου δεδομένων θα συμβάλει στην αποτελεσματικότερη αξιολόγηση και διαχείριση του κινδύνου των πελατών της Τράπεζας. Επιπροσθέτως, η Διεύθυνση Risk Analytics συμβάλλει στα έργα του ψηφιακού μετασχηματισμού της εγκριτικής διαδικασίας μέσω της αυτοματοποίησης των κανόνων και των πολιτικών. Η ανάπτυξη λύσεων για τη βελτιστοποίηση των αποφάσεων σχετικά με τη διαχείριση κινδύνου σε όλα τα στάδια του πιστωτικού κύκλου καθώς και στην τιμολόγηση των πελατών, αποτελούν επίσης στόχους της Διεύθυνσης.

Οι βασικότερες αρμοδιότητες της Διεύθυνσης Risk Analytics είναι οι εξής:

- Ανάπτυξη υποδομής Data Science με εργαλεία ανοικτού κώδικα για την επεξεργασία και την μοντελοποίηση μεγάλων δεδομένων (big data).
- Ανάπτυξη βιβλιοθηκών ανοικτού κώδικα για την επεξεργασία των μεγάλων δεδομένων.
- Παροχή εξειδικευμένης υποστήριξης σε μονάδες της Τράπεζας οι οποίες επιθυμούν να αξιοποιήσουν τεχνικές big data & machine learning.
- Ανάπτυξη του συστήματος έγκαιρης προειδοποίησης κινδύνων (Early Warning System) για όλες τις Επιχειρηματικές μονάδες της Τράπεζας.
- Αξιοποίηση των δεδομένων συναλλαγών της Τράπεζας (transactional data) με στόχο την αποτελεσματικότερη διαχείριση των κινδύνων.

Ενιαίος Εποπτικός Μηχανισμός & Ενιαίος Μηχανισμός Εξυγίανσης

Τομέας Εποπτικών Σχέσεων & 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 υπεύθυνη 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.

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 τον Τομέα Εποπτικών Σχέσεων και Σχεδιασμού Εξυγίανσης (Supervisory Relations and Resolution Planning Sector), ο οποίος 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 του Τομέα αναφέρεται στον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου (Group CRO) και στον Γενικό Διευθυντή Οικονομικών Υπηρεσιών του Ομίλου (Group CFO). Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, ο Τομέας 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 του Τομέα Εποπτικών Σχέσεων και Σχεδιασμού Εξυγίανσης είναι οι εξής:

- Συνιστά τον βασικό σύνδεσμο της Τράπεζας με τον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό (ΕΕΜ) και τον Ενιαίο Μηχανισμό Εξυγίανσης (ΕΜΕ), και διαχειρίζεται την καθημερινή σχέση της Τράπεζας με τις εποπτικές αρχές.
- Έχει συντονιστικό και εποπτικό ρόλο σε έργα και πρωτοβουλίες που σχετίζονται με τον ΕΕΜ και τον ΕΜΕ, όπως ενδεικτικά: η Εσωτερική Διαδικασία Αξιολόγησης Κεφαλαιακής Επάρκειας, το Σχέδιο Ανάκαμψης, το πλαίσιο διάθεσης για ανάληψη κινδύνων, οι εποπτικές ασκήσεις προσομοίωσης καταστάσεων κρίσης, τα στοιχεία που απαιτούνται στο πλαίσιο του Σχεδίου Εξυγίανσης της Ομίλου και προσδιορισμού των Ελάχιστων Απαιτήσεων Ιδίων Κεφαλαίων και Επιλέξιμων Υποχρεώσεων (MREL).
- Συντονίζει τις ενέργειες που αφορούν στο σχεδιασμό εξυγίανσης και στον προγραμματισμό του MREL σε επίπεδο Ομίλου, και ενημερώνει σχετικά τη Διοίκηση της Τράπεζας.
- Διασφαλίζει την έγκαιρη και αποτελεσματική διαχείριση διαφόρων αιτημάτων και αναφορών που απαιτούνται από τον ΕΕΜ ή τον ΕΜΕ.
- Παρέχει ένα μοναδικό σημείο επικοινωνίας για την υποστήριξη των θυγατρικών εξωτερικού της Τράπεζας κυρίως σε θέματα που αφορούν σε εποπτικούς ελέγχους, ασκήσεις και αναφορές.

ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΠΕΛΑΤΗ



Εξυπηρέτηση Πελατών

Η συνεχής βελτίωση των προϊόντων και των υπηρεσιών αποτελεί σημαντική προτεραιότητα της Eurobank. Η απλοποίηση του τρόπου εσωτερικής λειτουργίας, αλλά και η συνεχής αναβάθμιση των συστημάτων, οδήγησαν σε πολύ σημαντικές μειώσεις στο χρόνο απόκρισης προς τους πελάτες.

Ο χρόνος αναμονής των πελατών για τραπεζοασφαλιστικό ή για προϊόν καταναλωτικής πίστης έχει μειωθεί στο ένα τέταρτο (Δείκτης Cycle Time, κατά μέσο όρο 75%). Ειδικά για το πρόγραμμα «Εξοικονομώ-Αυτονομώ», οι πελάτες μπορούν εντός μιας εργάσιμης ημέρας να λάβουν απάντηση για την προ-έγκριση της χρηματοδότησής τους.

Με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων, ο χρόνος ολοκλήρωσης του νομικού/κανονιστικού ελέγχου που απαιτείται για την έναρξη της συνεργασίας τους με την Eurobank μειώθηκε κατά 50%. Επιπλέον, ο χρόνος αξιολόγησης αιτήματος επιχειρηματικού δανείου έχει μειωθεί κατά 50%, επιτρέποντας την αμεσότερη ανταπόκριση της Τράπεζας στις χρηματοδοτικές ανάγκες των επιχειρήσεων.

Δείκτης
Paperless Bank
μειωμένος
κατά 30% σε
σχέση με το
2019

Καθόλη τη διάρκεια του έτους συνεχίσθηκαν τα βήματα της διαδρομής προς την επίτευξη «paperless» διαδικασιών και λειτουργιών του Δικτύου, ενώ επετεύχθη σημαντικού πλήθους αυτοματοποίηση διαδικασιών, με σκοπό την εξοικονόμηση χρόνου των στελεχών του Δικτύου, για ανάπτυξη του πελατολογίου, αλλά και για βελτίωση της συνολικής εμπειρίας του πελάτη. Έχοντας πετύχει, τις προηγούμενες χρονιές, πολύ μεγάλο ποσοστό μείωσης στη χρήση χαρτιού στο Δίκτυο των Καταστημάτων, οι «εσωτερικές» εκτυπώσεις μειώθηκαν δραστικά (Δείκτης Paperless Bank -30% σε σχέση με το 2019). Παράλληλα, υλοποιήθηκαν οι απαραίτητοι μηχανισμοί ώστε να περιοριστεί η χρήση χαρτιού στην επικοινωνία με τους πελάτες (Δείκτης Paperless Customer -19% σε σχέση με το 2019). Η μείωση των εκτυπώσεων και της διακίνησης χαρτιού συμβάλλει στους περιβαλλοντικούς στόχους της Τράπεζας.

Δείκτης
Paperless
Customer
μειωμένος
κατά 19% σε
σχέση με το
2019

Επιπρόσθετα, παρ' όλες τις δυσκολίες του Covid-19, ο δείκτης Net Promoter Score (NPS) του Δικτύου Καταστημάτων, ως καναλιού, βελτιώθηκε και ο δείκτης παραπόνων έπεσε σε ιστορικά χαμηλά, επιβεβαιώνοντας πως όλες οι παραπάνω ενέργειες εστιάζουν στην ικανοποίηση του πελάτη και τη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας του.

Παρουσία
σε 207
περιοχές/
δήμους με
πληθυσμό
μικρότερο
των 5 χιλ.
κατοίκων

Η Eurobank μέσω του Δικτύου Καταστημάτων της, του Δικτύου Καταστημάτων ΕΛΤΑ, των ATM και της υπηρεσίας v-Banking στοχεύει στην κάλυψη απομακρυσμένων και δυσπρόσιτων περιοχών. Ειδικότερα, μέσω των καταστημάτων ΕΛΤΑ διαθέτει παρουσία σε 207 περιοχές/δήμους με πληθυσμό μικρότερο των 5 χιλ. κατοίκων, πολλές εκ των οποίων έχουν δυσκολία πρόσβασης, όπως είναι οι νησιωτικές περιοχές (ενδεικτικά: το Αγαθονήσι, η Ανάφη, η Κάλυμνος, η Κάρπαθος, τα Κύθηρα, η Λέρος, η Νίσυρος, η Τήλος, η Χάλκη, η Φολέγανδρος, η Αμοργός κ.ά.). Επίσης, σε 67 περιοχές, όπου δεν υπάρχει παρουσία είτε καταστήματος της Τράπεζας είτε καταστήματος ΕΛΤΑ, η πρόσβαση παρέχεται μέσω των off site ATM (ενδεικτικά: ο Άγιος Ευστράτιος, η Αλόνησος, η Σύμη κ.ά.).

Επίσης, με την εξυπηρέτηση όλων των πελατών να αποτελεί βασική προτεραιότητα, η Eurobank είναι ιδιαίτερα ευαισθητοποιημένη για τη διευκόλυνση της πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ). Για τους πελάτες που αντιμετωπίζουν προβλήματα όρασης η εξυπηρέτηση στα καταστήματα γίνεται κατά προτεραιότητα, ενώ στα ATM έχουν τοποθετηθεί ειδικά ανάγλυφα πλήκτρα, ώστε αυτοί να μπορούν να πληκτρολογούν το pin μόνοι τους, χωρίς να χρειάζεται να το αποκαλύψουν σε κάποιον τρίτο. Παράλληλα, 115 καταστήματά διαθέτουν ράμπα προκειμένου να εξυπηρετούνται πελάτες με κινητικά προβλήματα.

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι στα καταστήματα και στο EuroPhone Banking υπάρχει η δυνατότητα εξυπηρέτησης στα αγγλικά, ενώ η επιλογή της αγγλικής υπάρχει και στα ATM.

Δίκτυο Καταστημάτων

301
καταστήματα
στο Δίκτυο
Καταστημάτων
Eurobank

Στο τέλος του 2020, το Δίκτυο Καταστημάτων της Eurobank αριθμούσε 301 καταστήματα συνολικά (πάνω από το 50 % στη Θεσσαλονίκη και την επαρχία), το προσωπικό των οποίων προσαρμόστηκε στις δύσκολες συνθήκες που προέκυψαν λόγω της πανδημίας. Βασικό στόχο αποτέλεσε η τήρηση των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας στα καταστήματα, έτσι ώστε οι πελάτες να εξυπηρετούνται απρόσκοπτα.

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 640 καταστήματα και 101 ATM σε ολόκληρη την Ελλάδα, το δίκτυο των ΕΛΤΑ παρέχει εκτεταμένη κάλυψη, τόσο σε αστικές, όσο και στις πιο απομακρυσμένες περιοχές με περιορισμένη ή χωρίς καθόλου παρουσία σημείων τραπεζικής εξυπηρέτησης.

Εξωτερικά Δίκτυα

Παρά τις αντίξοες συνθήκες, το 2020 κρίνεται ως μια ακόμα επιτυχημένη χρονιά για τα εξωτερικά δίκτυα πωλήσεων. Πιο συγκεκριμένα, στο χώρο των χρηματοδοτήσεων Μικρών και Μεσαίων Επιχειρήσεων οι εκταμιεύσεις ανήλθαν στα €11 εκατ., πετυχαίνοντας σημαντική διείσδυση στα δάνεια του αγροτικού τομέα. Παράλληλα, ολοκληρώθηκε η νέα πλατφόρμα του χρηματοδοτικού προγράμματος της εφοδιαστικής αλυσίδας (Floor Plan). Στον τομέα των δανείων στέγης, οι εκταμιεύσεις μέσω συνεργατών άγγιξαν τα €62 εκατ., συνεισφέροντας ουσιαστικά στη διατήρηση της ηγετικής θέσης της Τράπεζας στην αγορά στεγαστικών δανείων. Αναφορικά με τις χρηματοδοτήσεις αυτοκίνητου, όπου η Τράπεζα διατηρεί ηγετική θέση επί σειρά ετών, οι εκταμιεύσεις ξεπέρασαν τα €117 εκατ. Τέλος, ξεκίνησε η προώθηση ενός νέου καταναλωτικού δανείου, με σκοπό τη χρηματοδότηση για αγορά ειδών διαρκείας, ενώ υπεγράφησαν οι πρώτες, στρατηγικής σημασίας, συμβάσεις συνεργασίας.

Telemarketing

Το Telemarketing είναι ένα εναλλακτικό κανάλι για την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες. Προσφέρει άμεση, προσωπική και αμφίδρομη επικοινωνία, επιτρέποντας να ολοκληρώνεται η διαδικασία πώλησης χωρίς να χρειάζεται ο πελάτης να επισκεφτεί κάποιο κατάστημα. Κατά τη διάρκεια της πανδημίας δημιουργήθηκε νέα διαδικασία end-to-end για έκδοση χρεωστικής κάρτας, προκειμένου να εξυπηρετούνται, άμεσα και με ασφάλεια, πελάτες που δεν είχαν στην κατοχή τους το συγκεκριμένο προϊόν. Η αποστολή της κάρτας πραγματοποιείται απευθείας στη διεύθυνση αλληλογραφίας που έχει δηλώσει ο πελάτης, κατόπιν επιθυμίας του, ύστερα από τηλεφωνική επιβεβαίωση. Μέσω της συγκεκριμένης ενέργειας εκδόθηκαν περίπου 12.300 χρεωστικές κάρτες, ενώ παράλληλα επετεύχθη και πώληση 5.300 πιστωτικών καρτών.

EuroPhone

3,1 εκατ. επαφές
με πελάτες το
2020

Το EuroPhone Banking αποτελεί ένα σύγχρονο τραπεζικό κανάλι επικοινωνίας και προώθησης των προϊόντων και των υπηρεσιών της Τράπεζας. Ως κανάλι εξυπηρέτησης και διαχείρισης των επαφών των πελατών με την Τράπεζα, έχει ενσωματώσει σύγχρονα μέσα επικοινωνίας, όπως οι τηλεφωνικές κλήσεις, η πύλη φωνητικής αναγνώρισης με τεχνολογία NLU, e-mails, τα προσωπικά μηνύματα (personal messages), οι Web Forms και το Click2Chat, προσφέροντας έναν πολύ μεγάλο αριθμό συναλλαγών πλατφόρμας, με εκπρόσωπο αλλά και αυτοματοποιημένα, 24 ώρες το 24ωρο. Το 2020, προσαρμόζοντας την παρεχόμενη δραστηριότητα, λόγω πανδημίας, σε ποσοστό μεγαλύτερο του 80% αποκλειστικά από απόσταση, πραγματοποιήθηκαν 3,1 εκατ. επαφές με πελάτες, αριθμός

αυξημένος κατά 16% σε σχέση με το 2019, με το πλήθος των συναλλαγών να αυξάνεται κατά 2,5% σε σχέση με το 2019 και τον όγκο να παρουσιάζει αύξηση κατά 8,5% 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 ικανοποιητική. Το ποσοστό των πελατών που δηλώνουν «πάρα πολύ» και «πολύ» ικανοποιημένοι ανέρχεται σε 72%, το ποσοστό εξυπηρέτησης των πελατών από την πρώτη κιάλας κλήση, βάσει της δικής τους εκτίμησης ήταν 80%, ενώ ο δείκτης NPS, που αποτυπώνει την πιθανότητα σύστασης της Τράπεζας σε άλλους πελάτες με βάση την τηλεφωνική εμπειρία εξυπηρέτησης, ανήλθε στο 49%.

Σημαντική ήταν, επίσης, η συνεισφορά της ειδικά εκπαιδευμένης ομάδας του EuroPhone στην επίτευξη των πωλησιακών στόχων της Τράπεζας. Παρά τις πρωτόγνωρες συνθήκες και με το σύνολο σχεδόν της ομάδας να εργάζεται από απόσταση, η συνολική παραγωγή του τραπεζοασφαλιστικού προϊόντος Safe Pocket ανήλθε στα 8.419 συμβόλαια, αυξημένη κατά 106% σε σχέση με το προηγούμενο έτος (από 4.093) και με υπέρβαση του στόχου κατά 5,2%, ενώ το εσωτερικό μερίδιο αγοράς αυξήθηκε από το 15% στο 20%.

ATM, Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών & PPU

1.608 σημεία
εξυπηρέτησης
Self-Service
Banking Terminals

Το δίκτυο των Self-Service Banking Terminals αποτελείται συνολικά από 1.608 σημεία εξυπηρέτησης, τα οποία περιλαμβάνουν: 359 ATM, 491 Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (ΚΑΣ) και 138 PPU που βρίσκονται σε καταστήματα του Δικτύου, 519 ATM εκτός Δικτύου Καταστημάτων (σε κεντρικά σημεία, τουριστικές περιοχές κ.λπ.) και 101 ATM σε καταστήματα ΕΛΤΑ. Μέσω αυτών των σημείων εξυπηρέτησης η Τράπεζα παρέχει στους πελάτες της τη δυνατότητα να πραγματοποιούν τραπεζικές συναλλαγές εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια. Το 2020, μέσω των ATM και των Κέντρων Αυτόματων Συναλλαγών, πραγματοποιήθηκαν 52,6 εκατ. συναλλαγές. Το 2020 λειτούργησαν 67 νέα ATM σε εξωτερικούς χώρους εκτός τραπεζικών καταστημάτων, 38 εκ των οποίων λειτούργησαν για κάλυψη αναγκών Δικτύου μετά από συγχωνεύσεις καταστημάτων. Παράλληλα, πραγματοποιήθηκαν 21 εγκαταστάσεις 2^{ου} ATM σε επιλεγμένα καταστήματα. Για πρώτη φορά το 2020 προστέθηκαν στο δίκτυο των Self-Service 138 νέα μηχανήματα (PPU), μέσω των οποίων οι πελάτες μπορούν μόνοι τους να ενημερώνουν τα βιβλιάρια τους. Στη νέα πραγματικότητα, τα ATM (Branch & Offsite) καθαρίζονται με μεγαλύτερη συχνότητα και με τη χρήση ειδικών υλικών.

v-Banking

Η υπηρεσία v-Banking ανέλαβε τη διαχείριση 2 χιλ. σημαντικών πελατών του Δικτύου κατά τη διάρκεια του 1^{ου} lockdown. Το 2020 αποτέλεσε έτος ορόσημο για το ψηφιακό κανάλι του v-Banking, καθώς, πρωτίστως, καθιερώθηκε στη συνείδηση του επιχειρηματία πελάτη (αύξηση κλήσεων, νέων πελατών, υπολοίπων) και, δευτερευόντως, ξεκίνησε η επέκτασή του σε διαφορετικές πελατειακές βάσεις (Personal Banking).

Μέσα στη χρονιά τον v-Banking πέτυχε:

- Επέκταση εργασιών στο χώρο του Personal Banking.
- Επιλεγμένοι, μεγάλοι εταιρικοί πελάτες απέκτησαν πρόσβαση στις λειτουργικότητες της υπηρεσίας.
- Εξυπηρέτηση κατοίκων εξωτερικού για επικαιροποίηση στοιχείων.
- Δυνατότητα σε πελάτες που χρησιμοποιούν «Εγγυητικές Επιστολές» για ολοκλήρωση της διαδικασίας έκδοσης και παραλαβής χωρίς να απαιτείται να μεταβούν σε φυσικό κατάστημα.

- Δυνατότητα σε νομικά πρόσωπα να ανανεώνουν τα νομιμοποιητικά τους έγγραφα χωρίς να απαιτείται να μεταβούν σε φυσικό κατάστημα.
- Δυνατότητα συμμετοχής των πελατών στις δημόσιες εγγραφές (βλ. ΟΠΑΠ & ΛΑΜΔΑ) μέσω video κλήσης, χωρίς να απαιτείται η επίσκεψη σε φυσικό κατάστημα.
- Επέκταση προσφερόμενων προϊόντων με την προσθήκη και συνδυαστικών προγραμμάτων (ασφαλιστικά με επενδυτικά).
- Βελτίωση χαρακτηριστικών της υπηρεσίας (UI), προσαρμόζοντάς την σε αυτήν του e-Banking, κάνοντας το περιβάλλον πιο φιλικό στους πελάτες.
- Μετάβαση σε νέα πλατφόρμα, δίνοντας τη δυνατότητα σύνδεσης πελατών από οποιονδήποτε browser.

Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές

Υπεύθυνη ενημέρωση Πελατών

Η Eurobank, στο πλαίσιο της υπεύθυνης ενημέρωσης πελατών, δίνει έμφαση στην παροχή εξειδικευμένης πληροφόρησης σε κάθε πελάτη/συναλλασσόμενο με στόχο τη διαφάνεια στην επικοινωνία των προϊόντων και υπηρεσιών της. Για τον σκοπό αυτό έχει αναπτύξει 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 των Όρων Παροχής 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 το ue-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 των Όρων Παροχής 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).

Ο πελάτης ο οποίος εκδηλώνει ενδιαφέρον για λήψη δανειακού προϊόντος, ενημερώνεται γραπτώς για τα βασικά χαρακτηριστικά του δανείου, πριν την υπογραφή της σχετικής σύμβασης, μέσω της τυποποιημένης προσυμβατικής ενημέρωσης. Μεταξύ άλλων, λαμβάνει εξατομικευμένες πληροφορίες για το σκοπό της πίστωσης, την πιθανή διάρκεια του δανείου, το είδος του επιτοκίου και τον τρόπο υπολογισμού του, το νόμισμα, την περιοδικότητα καταβολής δόσεων και τις μορφές εξασφάλισης του δανείου.

Επίσης, μετά τη σύναψη της χορηγητικής σύμβασης, ο πελάτης ενημερώνεται σε τακτική βάση μέσω της περιοδικής ενημέρωσης που του παρέχεται, αλλά 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 2020 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 μη 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.

Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Η προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αποτελεί σημαντικό τομέα για την Τράπεζα, όχι μόνο διότι έχει εκ του νόμου την υποχρέωση αυτή, αλλά και γιατί η προστασία των προσωπικών δεδομένων θέτει τις βάσεις για τη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πελάτες και τους συνεργάτες της.

Στο πλαίσιο αυτό η Τράπεζα έχει προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για τη συμμόρφωσή της με τις διατάξεις του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 (ΓΚΠΔ), του εφαρμοστικού νόμου 4624/2019 και τις λοιπές διατάξεις της σχετικής κείμενης ελληνικής και ενωσιακής νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Ήδη από τη θέση σε εφαρμογή του ΓΚΠΔ παρέχεται μέσω του σχετικού εντύπου («Έντυπο ενημέρωσης για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων της Τράπεζας Eurobank AE σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 και τη σχετική ελληνική και ενωσιακή νομοθεσία») ενημέρωση για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων όλων όσοι συναλλάσσονται με την Τράπεζα. Το έντυπο αυτό βρίσκεται αναρτημένο στον διαδικτυακό της τόπο (www.eurobank.gr) και διατίθεται σε έντυπη μορφή και από τα καταστήματά της, ενώ επικαιροποιείται τόσο σύμφωνα με τις νομοθετικές εξελίξεις όσο και σε περίπτωση που μεταβάλλεται καθ' οιονδήποτε τρόπο η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από την Τράπεζα. Περαιτέρω, η Τράπεζα έχει εκδώσει ειδικές ενημερώσεις σε περιπτώσεις επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που δεν καλύπτονται από το γενικό έντυπο ενημέρωσης.

Η Τράπεζα επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα σύμφωνα με τις αρχές που προβλέπει ο ΓΚΠΔ και σεβόμενη 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 λαμβάνονται κατάλληλα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για την ασφάλειά τους, τη διασφάλιση του απορρήτου της επεξεργασίας τους και την προστασία τους. Η Τράπεζα, το 2020 ανανέωσε την πιστοποίησή της κατά το διεθνές πρότυπο ασφαλείας πληροφοριών ISO/IEC 27001:2013.

Στο πλαίσιο των ανωτέρω, ενδεικτικές δράσεις συμμόρφωσης της Τράπεζας με τον ΓΚΠΔ είναι οι εξής:

- Ενεργή συμμετοχή του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων (DPO) στα έργα της Τράπεζας, συμπεριλαμβανομένων και αυτών του ψηφιακού μετασχηματισμού και της παροχής νέων προϊόντων και υπηρεσιών (privacy by design).
- Τήρηση Αρχείου Δραστηριοτήτων Επεξεργασίας και Διενέργεια Μελέτης Εκτίμησης Αντικτύπου σε έργα/προϊόντα/διαδικασίες που αφορούν σε επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με σκοπό την ανάλυση και την ελαχιστοποίηση των κινδύνων από την εν λόγω επεξεργασία για τα υποκείμενα των δεδομένων.
- Κατάρτιση και έκδοση εσωτερικής Πολιτικής για την επεξεργασία και την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και σχετικών οδηγιών και διαδικασιών.
- Σχεδιασμός και τροποποίηση των συμβατικών όρων που αφορούν στα προϊόντα και υπηρεσίες της Τράπεζας προς τους πελάτες της καθώς και των συμβατικών κειμένων με τους εκτελούντες την επεξεργασία.
- Δημιουργία πλαισίου για την αποτελεσματική και έγκαιρη διαχείριση αιτημάτων πελατών για την άσκηση των δικαιωμάτων για την προστασία των προσωπικών δεδομένων τους.
- Δημιουργία κατάλληλων διαδικασιών για τη λήψη και διαχείριση συγκατάθεσης ως προς την επεξεργασία δεδομένων, όπου αυτή απαιτείται, καθώς και για την ανάκλησή της.

Το προσωπικό της Τράπεζας είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο αναφορικά με την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, γεγονός που συμβάλλει ώστε η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων να πραγματοποιείται με ιδιαίτερη επιμέλεια και εμπιστευτικότητα.

Το 2020 η Τράπεζα δεν απαιτήθηκε να γνωστοποιήσει περιστατικά παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Επίσης δεν υπήρξαν τεκμηριωμένες καταγγελίες σχετικά με παραβιάσεις της ιδιωτικής ζωής και απώλειες/διαρροές προσωπικών δεδομένων πελατών.

Το ίδιο διάστημα, η Τράπεζα έλαβε 275 αιτήματα πελατών στα οποία ανταποκρίθηκε εντός των προβλεπόμενων σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ χρονικών ορίων, η πλειονότητα των οποίων σχετιζόταν με άσκηση δικαιώματος εναντίωσης στη διαβίβαση των προσωπικών τους δεδομένων σε εταιρείες Διαχείρισης Απαιτήσεων, σε εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών ή στο πλαίσιο τιτλοποίησης απαιτήσεων.

Κυβερνοασφάλεια

Η ασφάλεια στον κυβερνοχώρο και ειδικότερα η ασφάλεια της πληροφορίας και των προσωπικών δεδομένων, καθώς και η προστασία των συναλλαγών και των πληροφοριακών συστημάτων από τις συνεχώς αυξανόμενες και μεταβαλλόμενες απειλές, συνεχίζουν να αποτελούν υψηλή προτεραιότητα για την Τράπεζα.

Το 2020, η Τράπεζα συνέχισε την προσπάθειά της για την έγκαιρη λήψη βέλτιστων μέτρων ασφάλειας που ανταποκρίνονταν στις συνεχώς εξελισσόμενες απειλές αλλά και στις εκάστοτε απαιτήσεις των ρυθμιστικών Αρχών, για την προστασία από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση και κάθε μορφή απάτης ή άλλης αθέμιτης επεξεργασίας. Η έλευση της πανδημίας Covid-19 οδήγησε επίσης την Τράπεζα να διευρύνει τις διαδικασίες και τεχνολογικές λύσεις για την πρόσθετη προστασία από τις ευρύτερες προκλήσεις της εξ αποστάσεως εργασίας.

Το 2020 η Τράπεζα αντιμετώπισε με επιτυχία κυβερνοεπιθέσεις, με πιο χαρακτηριστικές αυτές που σχετίζονταν με κατανεμημένες επιθέσεις άρνησης εξυπηρέτησης δικτυακών υπηρεσιών, κακόβουλο λογισμικό και κακόβουλα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Λόγω των υφιστάμενων μηχανισμών ασφάλειας της Τράπεζας, καμία από τις επιθέσεις αυτές δεν ήταν πετυχημένη, και ως εκ τούτου, δεν έλαβε χώρα κάποιο περιστατικό παραβίασης της ασφάλειας.

Στην Τράπεζα, η κυβερνοασφάλεια δεν αντιμετωπίζεται κατά τρόπο μεμονωμένο, αλλά ενσωματώνεται πλήρως στη στρατηγική, τη δομή και τη λειτουργία της, από τη δημιουργία νέων ψηφιακών υπηρεσιών και προϊόντων έως την προστασία των προσωπικών δεδομένων, των πληροφοριακών συστημάτων και υποδομών.

Για την ασφάλεια και ανθεκτικότητα στον κυβερνοχώρο, το 2020 η Τράπεζα συνέχισε να:

- Διασφαλίζει τη συμμόρφωσή της με την κείμενη νομοθεσία και τις κανονιστικές διατάξεις.
- Επενδύει σε κατάλληλες και αναλογικές τεχνολογικές λύσεις ασφάλειας και εφαρμόζει βέλτιστες διεθνείς πρακτικές (π.χ. από «τον σχεδιασμό» και «εξ ορισμού»), που καλύπτουν όλο το φάσμα των πυλώνων: αναγνώριση, προστασία και αντιμετώπιση.
- Εφαρμόζει κατάλληλες διαδικασίες δοκιμών και τεχνικών ελέγχων για την έγκαιρη ανίχνευση απειλών που δύναται να την επηρεάσουν.
- Ενημερώνει και ευαισθητοποιεί το προσωπικό της και τους πελάτες της με ποικίλους τρόπους για τις αναδυόμενες απειλές και απάτες στον κυβερνοχώρο.
- Πιστοποιείται και λειτουργεί βάσει των διεθνώς αναγνωρισμένων προτύπων ISO 27001, ISO 22301 και ISO 20000.
- Συνεργάζεται και διατηρεί ανοιχτές γραμμές επικοινωνίας, μέσω του Υπεύθυνου Ασφάλειας Πληροφοριών (CISO) της, με τις λοιπές ελληνικές τράπεζες, την Τράπεζα της Ελλάδος, την Ελληνική Ένωση Τραπεζών, τη Διεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος και την Εθνική Αρχή Κυβερνοασφάλειας.

Customer Excellence - Διαχείριση Παραπόνων

Η ενδυνάμωση της σχέσης και της συνεργασίας της Eurobank με τους πελάτες της αποτελεί σημαντική πρόκληση και πρωταρχικό στρατηγικό στόχο. Σε αυτό το πλαίσιο, το Customer Excellence προσβλέπει στην άριστη εξυπηρέτηση των πελατών σε κάθε σημείο επαφής τους με την Τράπεζα και στη διασφάλιση σχέσης εμπιστοσύνης.

Την αποτελεσματικότητα των δράσεων και ενεργειών έρχεται να ενισχύσει η σύσταση της Επιτροπής Retail Customer Excellence, στην οποία συμμετέχουν υψηλόβαθμα στελέχη της Τράπεζας, με σκοπό να λαμβάνονται αποφάσεις που θα επιφέρουν τα επιθυμητά αποτελέσματα στα θέματα ποιότητας και εξυπηρέτησης πελατών.

Διαχείριση Παραπόνων

Η προσέγγιση των πελάτων γίνεται με ενσυναίσθηση, κατανόηση και σεβασμό στο πρόβλημά τους, εξαντλώντας κάθε περιθώριο για τη φιλική διευθέτηση του θέματος.

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 λαμβάνοντας υπόψη πάντα τα Διεθνή Πρότυπα (ISO 9001).

Τα σημαντικότερα στοιχεία της Πολιτικής είναι αναρτημένα στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, με στόχο τη συνεχή ενημέρωση των πελατών σχετικά με τον τρόπο υποβολής παραπόνου, τον τρόπο διαχείρισης, τους χρόνους ανταπόκρισης και κάθε σχετικό χρήσιμο στοιχείο, αλλά και για τους τρόπους επανεξέτασης της υπόθεσής τους.

Η μέτρηση της απόδοσης των ενεργειών που πραγματοποιούνται γίνεται μέσω Ποιοτικών Δεικτών που έχει ορίσει η Τράπεζα και αφορούν σε όλο το εύρος των εργασιών ως προς τη διαχείριση των παραπόνων, ενώ παράλληλα εξάγονται στατιστικά στοιχεία τα οποία αποτυπώνονται σε αναφορές μέσω των οποίων ενημερώνονται οι μονάδες αλλά και η Διοίκηση της Τράπεζας.

Η δέσμευση στην εξυπηρέτηση του πελάτη και το ειλικρινές ενδιαφέρον της Eurobank αποτυπώνεται σε κάθε στάδιο της διαχείρισης ενός παραπόνου, καθώς παρέχεται στους πελάτες συνεχής ενημέρωση για την πορεία της υπόθεσής τους. Παράλληλα, η επικοινωνία διατηρείται και μετά την επίλυση της υπόθεσης, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν ο πελάτης έμεινε ικανοποιημένος καθώς και για τα σχόλια και τις επισημάνσεις του.

Κάθε πληροφορία αξιοποιείται για τον εντοπισμό και την ανάδειξη των αιτιών που προκαλούν τη δυσαρέσκεια των πελατών και προτείνονται βελτιωτικές ενέργειες, με γνώμονα πάντα την παροχή καλύτερης εξυπηρέτησης και την πρόληψη τυχόν μελλοντικών θεμάτων, συμβάλλοντας στην ενίσχυση του έργου Τομέα Customer Excellence.

82% των υποθέσεων επιλύθηκε εντός 14 ημερών

Το 2020 έγινε διαχείριση 18.832 υποθέσεων πελατών, με κατανόηση, αμεροληψία και ειλικρινή διάθεση για εξεύρεση δίκαιης λύσης, αξιοποιώντας τα στοιχεία που αντλήθηκαν για την υποβολή σχετικών προτάσεων για βελτίωση υπηρεσιών και διαδικασιών στους αρμόδιους χώρους. Καθώς το 2020 υπήρξε μια ιδιαίτερη χρονιά που επέφερε δυσκολίες προσαρμογής σε θέματα καθημερινών τραπεζικών συναλλαγών, σημειώθηκε αύξηση των εισερχόμενων παραπόνων κατά 10,6% σε σχέση με το 2019.

Αξίζει να σημειωθεί ότι παρά την ανωτέρω αύξηση, οι δείκτες απόδοσης παρουσιάζουν βελτίωση σε σχέση με το 2019. Έτσι, το 82% των υποθέσεων επιλύθηκε εντός 14 ημερών (από 78% το 2019), ενώ τα παράπονα που επιλύθηκαν εντός δύο εργασίμων ημερών ανήλθαν στο 49,6% από 45,9% το 2019. Ο μέσος χρόνος επίλυσης διαμορφώθηκε στις 9,7 ημερολογιακές ημέρες, παρουσιάζοντας βελτίωση 2,2 ημερών σε σχέση με το 2019.

Βελτίωση Εμπειρίας Πελάτη

Η εδραίωση της κουλτούρας άριστης εξυπηρέτησης των πελατών σε όλο το εύρος της Τράπεζας, και η συνεχής ενδυνάμωση της δέσμευσης προς την κατεύθυνση αυτή, αποτελεί πρωταρχικό στόχο.

Στο πλαίσιο αυτό, αξιοποιούνται στοιχεία για την τραπεζική εμπειρία των πελατών (Voice of Customer), τα οποία λαμβάνονται από όλες τις διαθέσιμες πηγές, εσωτερικές και εξωτερικές, όπως ανατροφοδότηση από τα στελέχη της πρώτης γραμμής, παράπονα, έρευνες πελατών, 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 να ανταποκρίνονται πλήρως στις επιθυμίες και προσδοκίες των πελατών. Επιπλέον, για την καλύτερη παρακολούθηση των αποτελεσμάτων, έχουν οριστεί ποιοτικοί δείκτες οι οποίοι και παρακολουθούνται σε συνεχή βάση.

Παράλληλα, υπάρχει διαρκής μέριμνα ώστε να διασφαλίζεται η πελατοκεντρική κουλτούρα στα στελέχη της Τράπεζας, μέσα από ειδικά σχεδιασμένα εκπαιδευτικά προγράμματα, πρωτοβουλίες διάχυσης γνώσης και καλών πρακτικών, ενέργειες αναγνώρισης της εξαιρετικής απόδοσης, αλλά και με συχνές μας επισκέψεις στην πρώτη γραμμή εξυπηρέτησης. Το 2020, μέσω τακτικών μετρήσεων, συγκεντρώθηκαν περισσότερες από 116 χιλ. αξιολογήσεις πελατών ως προς το επίπεδο της τραπεζικής τους εμπειρίας. Αναλύθηκαν 70 χιλ. σχόλια που βοήθησαν σε βελτιώσεις υφιστάμενων υπηρεσιών ή και τον σχεδιασμό νέων, ενώ η Διεύθυνση Βελτίωσης Εμπειρίας πελάτη ανταποκριθήκε γραπτώς σε όλους τους πελάτες που απάντησαν σε μετρήσεις NPS για να τους ευχαριστήσει και να τους διαβεβαιώσει ότι λαμβάνεται σοβαρά υπόψη η αξιολόγησή τους. Τέλος, υψηλόβαθμα στελέχη επικοινωνήσαν προσωπικά με περισσότερους από 250 πελάτες, για τις ενέργειες που η Τράπεζα πρόκειται να λάβει σχετικά με το θέμα που τους απασχολούσε.

14 μονάδες
αύξηση του
Δείκτη NPS
στο Δίκτυο
Καταστημάτων

Τα οφέλη από την οργανωμένη προσπάθεια της Διεύθυνσης Βελτίωσης Εμπειρίας πελάτη να επιτυγχάνεται εξαιρετική επίδοση στην εξυπηρέτηση, αποτυπώνονται στον Δείκτη NPS όπου αξίζει να αναφερθεί ότι το 2020, σε σχέση με το 2019, ο δείκτης στο Δίκτυο Καταστημάτων αυξήθηκε κατά 14 μονάδες.

Σχέσεις με Προμηθευτές

Η Eurobank δίνει ιδιαίτερη έμφαση στις σχέσεις που αναπτύσσει με τους προμηθευτές και τους συνεργάτες της. Το 2020 συνέχισε τη λειτουργία του κεντροποιημένου μοντέλου προμηθειών, το οποίο περιλαμβάνει θυγατρικές τόσο 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, η οποία αποτυπώνει την πορεία και την ποιότητα της σχέσης με την Τράπεζα.

Η Τράπεζα κατά το έτος 2020, έχει εμπλουτίσει την εφοδιαστική της αλυσίδα, όσον αφορά τον στόλο των αυτοκινήτων που προμηθεύεται για τα στελέχη της, εντάσσοντας πλέον και ηλεκτρικά αυτοκίνητα (hybrid plug-in cars) στις προμήθειές της, μετά από διαγωνιστική διαδικασία.

Κατόπιν ειδικής μελέτης και αξιολόγησης, έχει δρομολογηθεί η διαγωνιστική διαδικασία για το 2021 μίας νέας λύσης eProcurement Platform που θα ενσωματώνει όλες τις σύγχρονες τεχνολογίες παραγγελιοληψίας, καθώς και εκτεταμένες δυνατότητες δημιουργίας αναφορών (reporting). Επιπλέον, η Τράπεζα το 2020 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 το συνολικό τους κύκλο εργασιών και β) τον βαθμό εξάρτησης της Τράπεζας από τους προμηθευτές της, σε σχέση με το συνολικό τζίρο αυτών στον Οργανισμό.

Κατά την αξιολόγηση των προμηθευτών του Ομίλου η οποία πραγματοποιήθηκε το 2020 και αφορούσε τη συνεργασία με προμηθευτές για το έτος 2019, πραγματοποιήθηκε διερεύνηση της σχέσης του εκάστοτε προμηθευτή με τον Όμιλο, καθώς και του εάν ο συνεργάτης τηρεί τραπεζικό λογαριασμό στην Τράπεζα. Επίσης στο πλαίσιο εμπλουτισμού και επικαιροποίησης της σχέσης με τους προμηθευτές, ο Τομέας Προμηθειών παρουσίασε ανατροφοδότηση της σχέσης με τον εκάστοτε προμηθευτή, όσον αφορά το πελατειακό και επιχειρησιακό κομμάτι από τις αρμόδιες Μονάδες, με στόχο την ολοκληρωμένη προσέγγιση.

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.

Για λόγους διαφάνειας και διασφάλισης των συμφερόντων η Τράπεζα τηρεί τη διαδικασία Δέουσας Επιμέλειας Ένταξης Νέου Προμηθευτή στην Τράπεζα. 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 εταιρείας, όπως και για τους πραγματικούς δικαιούχους και τους νόμιμους εκπροσώπους αυτής, ενώ ζητούνται και όλες οι δυνατές πιστοποιήσεις καθώς και στοιχεία ESG, με στόχο την προσέλευση προμηθευτών που εναρμονίζονται τόσο με περιβαλλοντικά όσο και με κοινωνικά κριτήρια.

Η Τράπεζα, μέσω του Τομέα Προμηθειών διαχειρίστηκε 1.199 αιτήματα Προμηθειών Πληροφορικής, αξίας €123 εκατ., καθώς και 1.429 αιτήματα προμηθειών λοιπών αγαθών και υπηρεσιών, αξίας €50 εκατ.

Επίσης ολοκληρώθηκαν με επιτυχία 481 συμβάσεις με προμηθευτές, από τις οποίες 186 αποτελούν ανανεώσεις συμβάσεων και 295 νέες συμβάσεις. Ειδικότερα πραγματοποιήθηκαν με επιτυχία οι μεταφορές στρατηγικών εφαρμογών μέσα από τις ολοκληρωμένες συμβάσεις στην εταιρεία doValue στο πλαίσιο του μετασχηματισμού της Τράπεζας. Επιπλέον η Τράπεζα αξιολόγησε μια σειρά από κρίσιμους προμηθευτές μέσω ειδικών επιστολών και ερωτηματολογίων για να ελέγξει την επάρκεια των μέτρων που τηρούν στα πλαίσια της πανδημίας, με στόχο τη συνέχιση του επιπέδου ανταπόκρισης και εξυπηρέτησης.

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 το αποτέλεσμα αποστέλλεται 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.

Επίσης, το 2020 ολοκληρώθηκε με επιτυχία το νέο σύστημα διαχείρισης συμβάσεων του Τομέα Προμηθειών, ώστε να καταχωρούνται όλες οι συμβάσεις με έναν ενιαίο και δομημένο τρόπο με όλα τα απαραίτητα πληροφοριακά στοιχεία αλλά και στοιχεία κόστους, ενώ υπάρχει και ειδική λειτουργικότητα επικοινωνίας των χρηστών εντός του συστήματος, για την ταχεία διεκπεραίωση των συμβάσεων, μειώνοντας την ηλεκτρονική αποστολή μηνυμάτων και συνημμένων εγγράφων.

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). Στόχος της Τράπεζας είναι μέχρι το τέλος του 2021, να έχει εντάξει σε όλες τις στρατηγικές της συμβάσεις και ευρύτερα στις συμβάσεις πληροφορικής τον σχετικό όρο περί μέτρων εξυγίανσης για τη διασφάλιση και συνεχή υποστήριξη των εφαρμογών και υπηρεσιών από την πλευρά των συνεργατών της.

77% το ποσοστό των δαπανών της Τράπεζας σε τοπικούς προμηθευτές και 23% σε αλλοδαπούς προμηθευτές

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. Το ποσοστό των δαπανών, σε σχέση με το σύνολο των δαπανών της Τράπεζας, σε τοπικούς προμηθευτές (με έδρα και παρουσία στην ελληνική επικράτεια) ανέρχεται σε 77%, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό σε αλλοδαπούς προμηθευτές (με έδρα και παρουσία στο εξωτερικό) ανέρχεται σε 23%.

Ερευνητικά Έργα

Πιστή στην υπόσχεσή της να δίνει προτεραιότητα στην άποψη του κοινού και των πελατών της, η Eurobank επεδίωξε και κατάφερε τη διεξαγωγή στο πλήρες του ερευνητικού πλάνου, παρά τις δύσκολες για την αγορά και το κοινό συνθήκες. Όπως κάθε χρόνο, ολοκληρώθηκε από ανεξάρτητη εταιρεία ερευνών αγοράς η μέτρηση παρακολούθησης της αποτελεσματικότητας της επικοινωνίας σε βασικούς δείκτες και στην εικόνα της Τράπεζας, στο ευρύ κοινό και στο κοινό των επιχειρήσεων μεσαίου μεγέθους. Η εικόνα της Τράπεζας εμφανίζεται βελτιωμένη σε θέματα γρήγορης και αποτελεσματικής εξυπηρέτησης, πελατοκεντρικότητας, υποστήριξης των πελατών, ολοκληρωμένης και δυναμικής παρουσίας στον ψηφιακό κόσμο στο ευρύ κοινό και στο κοινό των επιχειρήσεων.

Μετά το ξέσπασμα της πανδημίας και την εφαρμογή μέτρων προστασίας, με σκοπό να καταγράψει την ικανοποίηση των πελατών, η Eurobank διεξήγαγε έρευνα στους πελάτες Retail Banking και Corporate Banking και στα στελέχη που εξυπηρετούν τις επιχειρήσεις, ώστε να καταγραφεί ο βαθμός ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση συνολικά, αλλά και από επιμέρους στοιχεία εμπειρίας από την εξυπηρέτηση και τις υπηρεσίες που παρασχέθηκαν στους πελάτες την περίοδο της πανδημίας. Η έρευνα αυτή έγινε με σκοπό να εντοπιστούν ενδεχόμενα σημεία προς βελτίωση, ώστε οι ανάγκες των πελατών να καλύπτονται πλήρως και η εξυπηρέτηση να είναι πλήρης και υψηλού επιπέδου.

Παράλληλα, ολοκληρώθηκε ένας σημαντικός αριθμός εσωτερικών ερευνών, με τις οποίες καταγράφεται και παρακολουθείται η ικανοποίηση πελατών από συγκεκριμένες υπηρεσίες και ενέργειες της Τράπεζας. Το σύνολο των ερευνών παρέχει σημαντική πληροφόρηση για τον απολογισμό των ενεργειών αλλά και για την λήψη νέων αποφάσεων με γνώμονα την κάλυψη των αναγκών των πελατών και την καλύτερη απόδοση της Τράπεζας βάσει των επιχειρηματικών στόχων και προτεραιοτήτων.

Ψηφιακή Εμπειρία Πελάτη

Στο πλαίσιο του προγράμματος ψηφιακού μετασχηματισμού του Οργανισμού, το 2020 διατέθηκαν στους πελάτες νέες πρωτοποριακές υπηρεσίες από το e-Banking και Eurobank Mobile App, όπως το Eurobank Wallet για ανέπαφες πληρωμές, η υπηρεσία Cards Control για διαχείριση των καρτών, η online αίτηση για Προσωπικό Δάνειο και το ασφαλιστικό προϊόν της Eurolife FFH Ασφαλιστικής, Safe Pocket.

Η Eurobank προχώρησε στη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου portfolio ψηφιακών προϊόντων για ιδιώτες και επιχειρήσεις, με στόχο πάντα τη βέλτιστη ψηφιακή εμπειρία και εξυπηρέτηση. Η Τράπεζα προσφέρει ήδη ένα σύνολο ψηφιακών προϊόντων, όπως online κάρτα, online ασφάλεια αυτοκινήτου, online χρεωστική και online προθεσμιακές καταθέσεις, ενώ το 2020 λάνσαρε το online καταναλωτικό δάνειο. Οι ψηφιακές πωλήσεις συνολικά συμμετείχαν στο 20% της ετήσιας παραγωγής.

Η διαθεσιμότητα των ψηφιακών καναλιών, εν μέσω και της πανδημίας, άγγιξε το 100%, χάρη στην υποδομή που έχει δημιουργηθεί τόσο σε τεχνολογικό, όσο και σε επίπεδο ανθρώπινου δυναμικού. Επιπλέον, πραγματοποιήθηκαν πολλαπλές στοχευμένες ενέργειες για την ενημέρωση των πελατών για τις ψηφιακές λύσεις, καθώς και τη διευκόλυνση των νέων χρηστών που ήταν μη εξοικειωμένοι ή ηλικιωμένοι. Στο πλαίσιο αυτό δημιουργήθηκε και νέα ειδική τηλεφωνική γραμμή, για τη βήμα-βήμα καθοδήγηση των πελατών κατά τη διαδικασία εξ αποστάσεως (Digital Onboarding) απόκτησης πρόσβασης στα ψηφιακά κανάλια.

Επίσης, ολοκληρώθηκε η υλοποίηση του νέου e-Banking για Επιχειρήσεις, καθώς και η ομαλή μετάπτωση όλων των επιχειρήσεων σε αυτό. Η νέα πλατφόρμα του e-Banking για Επιχειρήσεις βασίστηκε στις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και σύγχρονες τάσεις, τόσο σε επίπεδο σχεδιασμού όσο και τεχνολογικής υλοποίησης, ενώ η Eurobank 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.



Εντός του έτους, οι πελάτες που χρησιμοποίησαν τις υπηρεσίες e-Banking και Eurobank Mobile App αυξήθηκαν κατά 30% σε σχέση με το 2019, εκτελώντας συνολικά το 90% του πλήθους και το 54% της αξίας όλων συναλλαγών, εξαιρουμένων των αναλήψεων/καταθέσεων, από όλα τα κανάλια της Eurobank. Το μερίδιο συναλλαγών (συμπεριλαμβανομένων των μετρητών) από ψηφιακά και ηλεκτρονικά κανάλια (δηλαδή ATM APS) έφτασε το 94%. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 70% των mobile χρηστών χρησιμοποιεί αποκλειστικά το Eurobank Mobile app για τις συναλλαγές του με την Τράπεζα.

50.041 εκατ. συναλλαγές μέσω των ψηφιακών καναλιών αξίας €75 δισ.

Ο αριθμός των συναλλαγών που πραγματοποιήθηκε μέσω των ψηφιακών καναλιών (διαδίκτυο, εφαρμογές κινητής τηλεφωνίας) ήταν 50.041 εκατ. και η αντίστοιχη αξία €75 δισ., ενώ ο αριθμός των ενεργών χρηστών του έτους ανέρχεται στα 1,386 εκατ. Οι νέοι ενεργοί χρήστες ανήλθαν σε 235 χιλ. Παράλληλα, επετεύχθη μεγάλη αύξηση στη χρήση της υπηρεσίας e-Statements, καθώς επιπλέον 319 χιλ. πελάτες διέκοψαν περισσότερα από 938 χιλ. φυσικά αντίγραφα λογαριασμών. Η υπηρεσία διατίθεται πλέον σε συνολικά 1,25 εκατ. πελάτες, οι οποίοι λαμβάνουν ηλεκτρονικά 3,2 εκατ. statements.

1,386 εκατ. ο αριθμός των ενεργών χρηστών

Επιπλέον, με την υπηρεσία Eurobank Payment Link, μια επιχείρηση μπορεί να κάνει online πωλήσεις, ακόμη κι αν δεν διαθέτει e-shop. Με το e-Commerce Solutions εξασφαλίζεται η χαμηλού κόστους συνεργασία με επιλεγμένες εταιρείες για να δημιουργήσει μια επιχείρηση e-shop και να αναπτύξει τις ψηφιακές της υποδομές. Τέλος επετεύχθη η ανάδειξη του Eurobank Mobile App ως 1^{ου} σε κατάταξη στα app stores για Android και iOS συσκευές μεταξύ των άλλων τραπεζών στην Ελλάδα.

Με τη δημιουργία του Eurobank Digital Community & UX Lab με περισσότερα από 2.500 μέλη, που συμμετέχουν οικειοθελώς σε τεστ/έρευνες για τη βελτίωση της εμπειρίας, με Design Thinking αναλύσεις και την επεξεργασία 10 χιλ. απαντήσεων χρηστών, η Eurobank δημιουργεί μία νέα ψηφιακή κουλτούρα και βελτιστοποιεί εφαρμογές προς όφελος του πελάτη στον τομέα της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Η Eurobank διαθέτει ενεργή ψηφιακή παρουσία στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και στο διαδίκτυο, με στόχο την ποιοτική και άμεση ενημέρωση για όλες τις δράσεις της, και κατέγραψε αύξηση επισκέψεων 30% έναντι του περασμένου έτους στο website και στα corporate social media.

Στο πλαίσιο αυτό, υλοποιήθηκαν περισσότερες από 100 ψηφιακές καμπάνιες με επίκεντρο τα data και την εφαρμογή νέων τεχνολογιών, digital analytics, A/B Test και web personalization, τα οποία είχαν ως στόχο τη μεγιστοποίηση της απόδοσης των ψηφιακών διαφημίσεων σε όλους τους σχετικούς δείκτες και τη δημιουργία υψηλού user engagement. Ενδεικτικά, με αυτές τις ενέργειες, το 2020, συμπληρώθηκαν 123 χιλ. φόρμες για απόκτηση κωδικών e-Banking, υποβλήθηκαν 22.300 αιτήσεις για πιστωτική κάρτα online, 7.200 αιτήσεις για στεγαστικό δάνειο, ενώ εκδόθηκαν 11.500 e-prepaid cards.

Η Eurobank δημιούργησε, επίσης, σημαντικό ψηφιακό περιεχόμενο στα Group Websites, με συνολικά πάνω από 2.500 επικοινωνίες και 75 newsletters. Παράλληλα, υλοποιήθηκε ο νέος εταιρικός διαδικτυακός τόπος της εισηγμένης στο Χρηματιστήριο Αθηνών, Eurobank Holdings.

Η Eurobank, μέσω του Τομέα Lean and Digital, συνέχισε την απλοποίηση, αυτοματοποίηση και ψηφιοποίηση των διαδικασιών που καθορίζουν την εμπειρία του πελάτη στις συναλλαγές του μαζί της, αλλά και τον ανασχεδιασμό εσωτερικών διαδικασιών, για την ελαχιστοποίηση της σπατάλης πόρων (waste) και του λειτουργικού κόστους του Οργανισμού.

5 ημέρες
ο χρόνος
εξυπηρέτησης
πελάτη για
αιτήματα
after sales

Η ψηφιοποίηση και αυτοματοποίηση των customer journeys εξοικονόμησε στον Οργανισμό χρόνο ισοδύναμο με περισσότερο από 50 ανθρώπους. Ταυτόχρονα ο χρόνος εξυπηρέτησης του πελάτη μειώθηκε από 25 σε 5 ημέρες για την απάντηση σε αιτήματα after sales (π.χ. αύξησης ορίου πιστωτικών καρτών), ενώ η εκταμίευση για καταναλωτικό δάνειο δίνεται μέσα σε 2 ημέρες και η έγκριση πιστωτικής κάρτας σε 1 ημέρα, χρόνοι που συνεχώς βελτιώνονται. Παράλληλα, η έκδοση γνωμάτευσης για τις επιχειρήσεις μειώθηκε σημαντικά από 8 σε 3 ημέρες. Η πώληση τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων ολοκληρώνεται πλέον με 70% λιγότερες υπογραφές πελατών και στελεχών και με λιγότερα χαρτιά. Η κατανάλωση χαρτιού συνολικά, μειώθηκε κατά 12,5 εκατ. σελίδες.

1 ημέρα για
την έγκριση
πιστωτικής
κάρτας

Επιτάχυνε την υλοποίηση καίριων βελτιώσεων που αξιοποιούν το ανθρώπινο δυναμικό, ενώ ανασχεδίασε τον τρόπο απόδοσης τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων μειώνοντας τον χρόνο ολοκλήρωσης κατά 70%. Το 2020 ολοκληρώθηκε η ένταξη όλων των βασικών προϊόντων στη νέα λογική, ενώ ξεκίνησε η διάθεσή τους μέσα από το e-Banking (προϊόν Safe Pocket). Παράλληλα, εξοπλίστηκαν όλες οι θέσεις του καταστήματος με προσωπικούς scanners με ταμπλέτα για ηλεκτρονική υπογραφή. Όλες οι συναλλαγές στο ταμείο, και τα απλά προϊόντα και οι αιτήσεις ασφαλιστικών και επενδυτικών προϊόντων, μπορούν πλέον να υπογραφούν ηλεκτρονικά. Επίσης, εφαρμόστηκε η αποστολή των αντιγράφων ταμειακών συναλλαγών στους πελάτες με e-mail και συνεχίστηκε η ενημέρωση των στοιχείων των πελατών μέσω e-mail ή e-Banking, χωρίς να απαιτείται η επίσκεψή τους στο κατάστημα. Επιπρόσθετα, η Τράπεζα ανταποκρίθηκε άμεσα στις ψηφιακές πρωτοβουλίες του Κράτους, κάνοντας αποδεκτές τις e-Δηλώσεις και e-Εξουσιοδοτήσεις.

2 ημέρες η
εκταμίευση
για
καταναλωτικό
δάνειο

3 ημέρες
για έκδοση
γνωμάτευσης
για τις
επιχειρήσεις

Το 2020, επίσης, επιτεύχθηκε περαιτέρω απλοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών. Ο απαιτούμενος χρόνος επεξεργασίας των αιτήσεων επιχειρηματικών δανείων μειώθηκε στο μισό, καθώς τα στοιχεία λαμβάνονται πλέον αυτόματα. Το ποσοστό της άμεσης απάντησης για τα προϊόντα καταναλωτικής πίστης προς τους πελάτες αυξάνει συνεχώς (στις πιστωτικές κάρτες φτάνει το 65%) και υλοποιήθηκε η ενημέρωσή τους με e-mail ή sms. Ενεργοποιήθηκε αυτόματη ροή λήψης και επιβεβαίωσης των οικονομικών στοιχείων πελατών μέσω του Υπουργείου Οικονομικών, ενώ μειώθηκε κατά 30% η χρήση χαρτιού στα καταστήματα, κάτι που έφερε πιο κοντά το στόχο να καταστεί το Δίκτυο Καταστημάτων της Τράπεζας το πρώτο Paperless τραπεζικό δίκτυο. Επιπλέον, πραγματοποιήθηκε μείωση της χρήσης χαρτιού σε όλον τον Οργανισμό με την κατάργηση έντυπων statements (μείωση κατά 3 εκατομμύρια ετησίως), καθώς και μείωση των εσωτερικών εκτυπώσεων.

Το Modern Workplace Programme κατά τη διάρκεια του 2020, στόχευσε στην αναβάθμιση των δυνατοτήτων online επικοινωνίας και συνεργασίας στην Τράπεζα, μέσω της καθιέρωσης νέων εργαλείων όπως το Microsoft Teams, το οποίο με πάνω από 5 χιλ. ενεργούς χρήστες μηνιαίως (70% του προσωπικού), ενίσχυσε σημαντικά τις δυνατότητες και την εμπειρία τηλε-εργασίας, ενώ υποστήριξε και τη συνεχή επικοινωνία με τους πελάτες μέσω video-calls στις συνθήκες των περιοριστικών μέτρων της πανδημίας Covid-19. Επίσης, κυκλοφόρησε ένας ψηφιακός οδηγός για την αξιοποίηση των εργαλείων επικοινωνίας και συνεργασίας της Τράπεζας και δημιουργήθηκε και σχετικό online εκπαιδευτικό υλικό στο SapSuccess Factors (ενότητα Work Smarter hub). Το πρόγραμμα συντονίζεται από το Group Digital Banking με τη συμμετοχή των χώρων της Πληροφορικής (IT), του Ανθρώπινου Δυναμικού (HR), Οργάνωσης και Security.

Ο Τομέας Ψηφιακού Μετασχηματισμού ενίσχυσε την πρόοδο του προγράμματος ψηφιακού μετασχηματισμού του Οργανισμού, μέσω της κατάρτισης, σε συνεργασία με τις λοιπές εμπλεκόμενες επιχειρηματικές μονάδες, ενός ολοκληρωμένου πλάνου δράσεων, ευθυγραμμισμένου με τη συνολική ψηφιακή στρατηγική της Τράπεζας, για τη σημαντική βελτίωση της ψηφιακής εμπειρίας και εξυπηρέτησης των πελατών της, ενώ παράλληλα ανέλαβε συγκεκριμένες πρωτοβουλίες για την ενδυνάμωση του απαιτούμενου συντονισμού και επιτάχυνση της υλοποίησής του. Ανέπτυξε ένα αναλυτικό πλαίσιο για την αξιολόγηση και παρακολούθηση της ψηφιακής ωριμότητας της Eurobank σε όλες τις περιοχές της ψηφιακής στρατηγικής και εφάρμοσε προτεραιοποίηση των σχετικών δράσεων.

Σε συνεργασία με τη Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής Ομίλου σχεδίασε ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα Επιτάχυνσης του Προγράμματος Ψηφιακού Μετασχηματισμού της Τράπεζας (Digital Transformation Acceleration Programme), το οποίο ενισχύει σημαντικά τη δυναμικότητα υλοποίησης ψηφιακών έργων, στοχεύοντας στην εμπροσθοβαρή εκτέλεση των δράσεων και επίτευξη σημαντικού μέρους των στόχων της Ψηφιακής Στρατηγικής. Επίσης, ενεργοποίησε ένα συστηματικό δίαυλο επικοινωνίας με τις επιχειρηματικές ομάδες για έγκαιρο εντοπισμό θεμάτων που άπτονται της εμπειρίας των πελατών και άμεσο συντονισμό για την αποτελεσματική αντιμετώπισή τους.

Η ομάδα Advanced Analytics & Campaign Management, μέσω της διαχειριστικής πλατφόρμας Campaign Management, πραγματοποίησε περισσότερες από 7,5 χιλ. ενέργειες και 25 εκατ. επαφές μέσω όλων των ψηφιακών και φυσικών διαύλων επικοινωνίας της Τράπεζας. Οι ενέργειες αυτές εκτελούνται με μεγάλο ποσοστό αυτοματοποίησης. Η ποιότητα στην προσέγγιση του πελάτη διασφαλίζεται μέσω της ορθής πολιτικής επικοινωνίας, επιτυγχάνοντας open rate, για τα ψηφιακά κανάλια e-mail και Viber, 46% και 87%, καθώς και click rate 2,8% και 6,2% αντίστοιχα, πολύ υψηλά ποσοστά συγκρινόμενα με διεθνή σημεία αναφοράς. Επιπροσθέτως, με οδηγό τη μείωση του κόστους επικοινωνίας, πραγματοποιείται σταδιακή αντικατάσταση των αποστολών sms από το Viber.

e-Banking:
Αύξηση NPS
σε 47 το 2020
από 28 το 2019

Η μέτρηση του δείκτη Net Promoter Score (NPS) στους πελάτες που συναλλάσσονται με τα κανάλια της Τράπεζας (Δίκτυο Καταστημάτων, e-Banking, Mobile App, ATM) πραγματοποιείται σε ημερήσια βάση, αναδεικνύοντας τον δείκτη ως βασική πηγή αξιολόγησης και αξιοποίησης του customer feedback. Παρουσιάστηκε εντυπωσιακή αύξηση του NPS και για τα δύο ψηφιακά συναλλακτικά κανάλια (e-Banking και Mobile). Η αύξηση αυτή οφείλεται κυρίως στην εξοικείωση των χρηστών με το νέο ψηφιακό περιβάλλον αλλά και στις συνεχόμενες διορθωτικές κινήσεις τόσο σε λειτουργικό επίπεδο όσο και σε ενημερωτικό. Συγκεκριμένα για το e-Banking, από και για τα διαθέσιμα δεδομένα του 2019 και 2020, το NPS αυξήθηκε από 28 σε 47, ενώ για το Mobile Banking η αντίστοιχη αύξηση είναι από 54 σε 59. Επίσης, ξεκίνησε συνεργασία με το AML, εφαρμόζοντας αλγόριθμους μηχανικής μάθησης στο χαρακτηρισμό μεγάλου όγκου ανοικτών συστημικά καταγεγραμμένων περιστατικών, δημιουργώντας το έδαφος για ευρεία μελλοντική συνεργασία.

Mobile Banking:
Αύξηση NPS
σε 59 το 2020
από 24 το 2019

Στον τομέα της οπτικοποίησης (Visualization) υλοποιήθηκαν συνδυαστικοί πίνακες (dashboards) για την παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας των ψηφιακών μέσων και καναλιών, συγκεντρώνοντας πληροφορίες από διάφορα συστήματα της Τράπεζας και δίνοντας τη δυνατότητα στον τελικό χρήστη με μερικά μόνο clicks και με έναν εύληπτο τρόπο να έχει μια συνολική εικόνα της απόδοσης. Τα συστήματα της πρώτης γραμμής, όπως το Unified Front End (UFE), εμπλουτίστηκαν με το 360° customer view, δίνοντας τη δυνατότητα στους χρήστες να έχουν μια συνολική εικόνα του πελάτη. Νέες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, όπως τα personal insights και Data Monetization, υλοποιήθηκαν, οι οποίες βασίζονται σε Advanced Analytics και προηγμένες τεχνικές οπτικοποίησης.

Επικοινωνία & Προβολή

Στρατηγική Επικοινωνιάς

Ψηφιακά Προϊόντα & Υπηρεσίες

Ανταποκρινόμενη στην πρωτόγνωρη υγειονομική κρίση, η Eurobank εστίασε την επικοινωνία της στη διευκόλυνση των καθημερινών τραπεζικών αναγκών των πελατών της, στην ενημέρωσή τους για τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας στα καταστήματα και στην παρότρυνσή τους για χρήση των ψηφιακών τρόπων συναλλαγών μέσω των αντίστοιχων υπηρεσιών και προϊόντων που παρέχονται από την Τράπεζα (Account Aggregation, online κάρτα, online χρεωστική, v-Banking για επιχειρήσεις, Cards Control, Payment Link για επιχειρήσεις, online ασφάλιση αυτοκινήτου, e-Commerce Solutions, επέκταση της πρωτοποριακής υπηρεσίας v-Banking στους Personal Banking πελάτες, πρόγραμμα επιβράβευσης Επιστροφή). Παράλληλα, η Eurobank εγκαινίασε τη νέα εποχή καρτών, όπου υιοθετήθηκε η χρήση βιοδιασπώμενου υλικού, κάθετου design και ενιαίας ταυτότητας η οποία συνδυάστηκε με το επικοινωνιακό λανσάρισμα της υπηρεσίας Eurobank Wallet για ανέπαφες συναλλαγές από το κινητό.

Στήριξη & Χρηματοδότηση ελληνικών επιχειρήσεων

Στο πλαίσιο στήριξης της οικονομίας για την επιτυχή αντιμετώπιση των προβλημάτων που προκάλεσε η πανδημία, η Eurobank συμμετείχε στη συλλογική προσπάθεια αξιοποιώντας κάθε μέτρο και δυνατότητα για την ενίσχυση της ρευστότητας, με ευνοϊκούς όρους, των ελληνικών επιχειρήσεων, ώστε να ομαλοποιηθεί το συντομότερο δυνατόν η οικονομική δραστηριότητα και να στηριχθεί η απασχόληση. Για το λόγο αυτό εστίασε την επικοινωνία της στα μέτρα στήριξης των επιχειρήσεων με το πρόγραμμα επιχειρηματικής επανεκκίνησης Business Restart. Σε συνεργασία με την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (EAT), συμμετείχε στο «Ταμείο Εγγυοδοσίας Επιχειρήσεων Covid-19» (Ταμείο Εγγυοδοσίας) για τη χορήγηση νέων δανείων σε κεφάλαια κίνησης ύψους, περίπου, €800 εκατ. Παρείχε δυνατότητα χρηματοδότησης για κεφάλαια κίνησης, με 100% επιδότηση επιτοκίου για τα δύο πρώτα χρόνια του δανείου, σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις που έχουν υποστεί πλήγμα εξαιτίας της πανδημικής κρίσης, συμμετέχοντας στο νέο Υποπρόγραμμα «Κεφάλαιο Κίνησης με επιδότηση επιτοκίου από την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (EAT)» που προστίθεται στη Δράση «Επιχειρηματική Χρηματοδότηση – ΤΕΠΙΧ II» της EAT. Ενεργοποίησε νέο πακέτο μέτρων συνολικού ύψους €747 εκατ., για την επανεκκίνηση του ελληνικού ξενοδοχειακού κλάδου.

Προσανατολισμό της Eurobank αποτελεί η δημιουργία των κατάλληλων συνθηκών για ένα βιώσιμο μέλλον, γι' αυτό και ανέλαβε να χρηματοδοτήσει μια σύγχρονη επένδυση που σχεδιάστηκε με σεβασμό προς το περιβάλλον, την ηλεκτρική διασύνδεση Κρήτης-Αττικής, το σημαντικότερο έργο ενέργειας που πραγματοποιείται στην Ελλάδα.

Δράσεις & Πρωτοβουλίες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Η πανδημική κρίση ανέδειξε με τον πιο εμφανή τρόπο τη σημασία της σύγχρονης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Οι επιχειρήσεις κλήθηκαν να αναλάβουν άμεσα πρωτοβουλίες για την προστασία εργαζομένων και πελατών, αλλά και να συμβάλουν με κάθε δυνατό τρόπο στην προσπάθεια για περιορισμό των συνεπειών της πανδημίας σε υγειονομικό, οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο. Στο πλαίσιο αυτό, η Eurobank πραγματοποίησε μια σειρά σημαντικών δωρεών προς το Δημόσιο, Φορείς και Οργανισμούς, μεταξύ των οποίων η δωρεά εξοπλισμού ΜΕΘ προς το Υπουργείο Υγείας, οχημάτων και εξοπλισμού προς το Πυροσβεστικό Σώμα, tablets για απομακρυσμένη εκπαίδευση προς το Υπουργείο Παιδείας, οι δωρεές για τους πυρόπληκτους Ραφήνας και Μαραθώνα. Σταθερή στην υπόσχεσή της για την επιβράβευση της Αριστείας, συνέχισε για 18^η χρονιά να υλοποιεί, παρά τις δύσκολες συνθήκες το Πρόγραμμα «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία», μέσω του οποίου η Τράπεζα έχει βραβεύσει 19.453 αριστούχους σύμφωνα με τους όρους του Προγράμματος μαθητές από όλη την Ελλάδα.

Επιχειρηματικές & Ψηφιακές Εκδηλώσεις

Τη χρονιά της πανδημίας, οι εκδηλώσεις που πραγματοποιήθηκαν ήταν κυρίως διαδικτυακές λόγω των ειδικών συνθηκών. Ωστόσο, στην αρχή του 2020, απονεμήθηκαν τα βραβεία Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας Growth Awards, με συμμετοχή 2 χιλ. ατόμων. Οι διαδικτυακές εκδηλώσεις με διακεκριμένους ομιλητές από την Ελλάδα και το εξωτερικό, που πραγματοποιήθηκαν με συμμετοχή πελατών της Τράπεζας, προσανατολίστηκαν σε θεματολογία σχετική με τις οικονομικές εξελίξεις του κορωνοϊού και την επόμενη ημέρα, τις διακυμάνσεις των χρηματιστηριακών αγορών εν μέσω πανδημίας, την επενδυτική φιλοσοφία ESG καθώς και τις νέες υπηρεσίες της Τράπεζας. Το 2020, λόγω της παγκόσμιας πανδημικής κρίσης, η Eurobank μαζί με πέντε άλλες διεθνείς τράπεζες-μέλη του Trade Club Alliance συνδιοργάνωσαν την πρώτη διαδραστική ψηφιακή εκδήλωση 1^ο TCA Virtual Connect.

Τέλος, η Eurobank έχει δημιουργήσει το Digital Academy for Business, ένα κέντρο ψηφιακής γνώσης και δικτύωσης, μία πρωτοβουλία για τις ελληνικές επιχειρήσεις που αντιμετωπίζουν τον ψηφιακό τους μετασχηματισμό ως προτεραιότητα και ανάγκη για την ανάπτυξη και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς τους. Από το 2019 έως και σήμερα έχουν πραγματοποιηθεί 11 διοργανώσεις με 367 συμμετοχές.

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, όσο 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 προτείνει και να προσφέρει 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 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 e-mail, 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 και στη λοιπή σχετική νομοθεσία.

Το 2020 η απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των πελατών στις πρωτόγνωρες συνθήκες της πανδημίας ήταν επιτακτική προτεραιότητα για την Τράπεζα. Βασικό μέλημά της ήταν να εξασφαλίσει, να επικοινωνήσει, αλλά και να εκπαιδεύσει τους πελάτες για τους εναλλακτικούς τρόπους διαχείρισης των καθημερινών συναλλακτικών τους αναγκών. Ως εκ τούτου, 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, υπήρξε άμεση προσαρμογή στα νέα δεδομένα, με αποτέλεσμα, εκτός των περίπου 20 εκδηλώσεων που πραγματοποιήθηκαν στις αρχές του έτους με φυσική παρουσία επιλεγμένου πελατολογίου Επιχειρήσεων και Private Banking, η Τράπεζα υλοποίησε πάνω από 20 διαδικτυακές συναντήσεις σε κοινά υψηλής αξίας και προτεραιότητας, προκειμένου να σταθεί δίπλα τους σε θέματα Διαχείρισης Περιουσίας, Τραπεζικής Επιχειρήσεων και Επενδυτικής Τραπεζικής.

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 / προωθητικής ενέργειας πραγματοποιείται κατόπιν σχετικής έγκρισης από τις αρμόδιες μονάδες της Τράπεζας, στο πλαίσιο των σχετικών κανονιστικών και νομοθετικών αρχών, ενώ το εκάστοτε περιεχόμενο του υλικού επικοινωνίας ελέγχεται αρμοδίως και διασφαλίζεται ότι δεν αντιβαίνει σε επιμέρους κανονισμούς και νομικές διατάξεις.



ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



Λιανική Τραπεζική

Το 2020 ήταν μια ιδιαίτερα δύσκολη χρονιά καθώς η πανδημία Covid-19 έκανε την είσοδό της και στη χώρα μας. Η Eurobank σε αυτήν την πρωτόγνωρη κατάσταση έδειξε την ευελιξία και την προσαρμοστικότητα της, με προτεραιότητα την ασφάλεια και την υγεία του προσωπικού και των πελατών της.

Τα **καταστήματα** παρέμειναν ανοικτά και υπήρξε ευελιξία στη μετακίνηση του προσωπικού προκειμένου να καλυφθούν κρίσιμες θέσεις. Παρά τις δυσκολίες, ο δείκτης εξυπηρέτησης βελτιώθηκε και ο δείκτης παραπόνων έπεσε σε ιστορικά χαμηλά.

€47,3 δισ. οι
καταθέσεις
πελατών του
Ομίλου

Οι **καταθέσεις** των πελατών του Ομίλου, ανήλθαν στα €47,3 δισ. στις 31.12.2020, αυξήθηκαν συγκριτικά με το προηγούμενο έτος όπου ανέρχονταν στο ύψος των €44,8 δισ. (υψηλότερη ετήσια μεταβολή καταθέσεων από το 2015). Η ενίσχυση των καταθέσεων, τόσο σε επίπεδο επιχειρήσεων, όσο και ιδιωτών, προέκυψε κυρίως, λόγω της λήψης μέτρων ενίσχυσης της ρευστότητας, σε συνδυασμό με την μείωση κατανάλωσης των νοικοκυριών. Επιπρόσθετα, στηρίζοντας ενεργά την αποταμιευτική προσπάθεια των ελληνικών νοικοκυριών, με κύρια οχήματα τα προϊόντα Αποταμιεύω και Μεγαλώνω, το 2020 πάνω από 160 χιλ. παιδιά είναι ήδη κάτοχοι του αποταμιευτικού λογαριασμού Μεγαλώνω.

Παράλληλα συνεχίστηκε η διάθεση καταθετικών προϊόντων και υπηρεσιών και μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-Banking). Με βασικό γνώμονα τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πελατών και την απρόσκοπτη πραγματοποίηση των συναλλαγών τους, υλοποιήθηκαν στο e-Banking νέες λειτουργικότητες, που συνέβαλαν στην βελτίωση της καθημερινότητας των πελατών εν μέσω Covid-19.

Το 2020 υπήρξε έτος εξαιρετικών επιδόσεων και αποτελεσμάτων και σε ό,τι αφορά στα **τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα** στα οποία η παραγωγή ήταν €368 εκατ. Μία από τις προτεραιότητες της Τράπεζας ήταν τα προϊόντα υγείας, στα οποία για πρώτη φορά παρατηρήθηκε υπερεπίτευξη του ετήσιου στόχου. Αξιοσημείωτα είναι και τα αποτελέσματα στα προϊόντα Credit Life επιχειρηματικών δανείων, με τις υψηλότερες επιδόσεις μέχρι σήμερα. Η Eurobank, ως ασφαλιστικός πράκτορας και σε συνεργασία με την ασφαλιστική εταιρεία Eurolife FFH ΑΕΑΖ, διέθεσε ένα νέο επενδυτικό προϊόν βασιζόμενο σε ασφάλιση, το οποίο προσφέρει, μέσω τακτικών καταβολών, προοπτική υψηλών αποδόσεων, συνδυάζοντας μια σύγχρονη μορφή επένδυσης με ασφάλιση ζωής. Παράλληλα, από το 2020 σε συνεργασία με την ασφαλιστική εταιρεία Eurolife FFH ΑΕΓΑ, παρέχεται στους πελάτες της Τράπεζας η δυνατότητα της ασφάλισης προσωπικών αντικειμένων Safe Pocket, μέσω του e-Banking τους.

Η υπηρεσία **Personal Banking** παρέμεινε προσηλωμένη στον στόχο της, αυτόν της παροχής υψηλού επιπέδου προσωπικής τραπεζικής εξυπηρέτησης 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 που του προσφέρονται σε συνεργασία με την Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ, την Eurolife FFH Ασφαλιστική και την Eurobank Equities ΑΕΠΕΥ.

Το 2020 δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στη διευκόλυνση της συναλλακτικής δραστηριότητας των πελατών της υπηρεσίας Personal Banking μέσα από τη μετάβαση σε εναλλακτικά και ψηφιακά κανάλια όπως το v-Banking. Το τέλος του έτους 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.

Η **Τραπεζική Ιδιωτών** εστιάζει στην ανάπτυξη και εξυπηρέτηση του 87% του ενεργού πελατολογίου της Τράπεζας (2,7 εκατ. ενεργοί ιδιώτες πελάτες). Το 2020 δόθηκε έμφαση σε πρωτοβουλίες ενημέρωσης και εκπαίδευσης περισσότερων από 2 εκατ. πελατών για την ασφάλεια και την προστασία των ψηφιακών συναλλαγών. Η υλοποίηση συντονισμένων εμπορικών ενεργειών, οδήγησε στην προσέλευση 105 χιλ. νέων και στην αναβάθμιση της σχέσης 23 χιλ. ιδιωτών πελατών. Επιπλέον, 140 χιλ. ιδιώτες απέκτησαν τη βασική τραπεζική τους σχέση με την Τράπεζα, ενώ περισσότεροι από 24 χιλ. νέοι ιδιώτες μισθωτοί δημοσίου τομέα και συνταξιούχοι, εμπιστεύτηκαν στην Τράπεζα τη μηνιαία πηγή εσόδου τους.

Παράλληλα, νέα αλλά και υφιστάμενα αυτοματοποιημένα Customer Journeys υλοποιήθηκαν μέσω εναλλακτικών και ψηφιακών καναλιών, αναπτύσσοντας βήμα-βήμα τη σχέση του ιδιώτη πελάτη με την Τράπεζα, ενώ το συνεχιζόμενο καινοτόμο Customer Journey για το e-Banking, συνεχίζει να οδηγεί τους ιδιώτες πελάτες στη νέα ψηφιακή εποχή, δημιουργώντας ταυτόχρονα μία ξεχωριστή εμπειρία επικοινωνίας και ενημέρωσης.

Παρά τις δυσμενείς συνθήκες λόγω της πανδημίας που επηρέασε τόσο την αγορά όσο και τη διαδικασία χορήγησης στεγαστικών δανείων, το 2020 η Eurobank πέτυχε αύξηση των νέων εκταμιεύσεων στεγαστικών δανείων κατά 42%, σε σχέση με το προηγούμενο έτος, στην οποία συνέβαλε και η υψηλή ζήτηση για τα νέα στεγαστικά δάνεια σταθερού επιτοκίου. Επίσης, για ακόμα μία χρονιά συνέχισε να συνεισφέρει στον τομέα των πράσινων δανείων κατοικίας, μέσω της διαχείρισης του Προγράμματος «Εξοικονόμηση Κατ' Οίκον II» και της δυναμικής συμμετοχής της στο νέο Πρόγραμμα «Εξοικονομώ-Αυτονομώ». Συνολικά, στο κλείσιμο του 2020, το χαρτοφυλάκιο της **Στεγαστικής Πίστης** της Τράπεζας στην Ελλάδα διαμορφώθηκε σε €10 δισ.

Παράλληλα, η Eurobank ανταποκρίθηκε άμεσα στους πελάτες της παρέχοντας πλήρη σειρά μέτρων στήριξης σε χιλιάδες ιδιώτες για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων από την πανδημία, μέσω αναστολής πληρωμής δόσεων δανείων τη δύσκολη αυτή περίοδο. Επιπρόσθετα, η Τράπεζα συμμετείχε με επιτυχία στο πρόγραμμα του Δημοσίου «Γέφυρα» που αφορά την αποπληρωμή δανείων με εμπράγματα εξασφαλίσεις στην κυρία κατοικία.

Στον τομέα της **Καταναλωτικής Πίστης**, οι εκταμιεύσεις των τοκοχρεωλυτικών καταναλωτικών δανείων ανήλθαν στα €66 εκατ., σημειώνοντας συνολική αύξηση κατά 43% έναντι του 2019, με προϊόν αιχμής το Προσωπικό Δάνειο Μισθοδοσίας, το οποίο παρουσίασε αύξηση 45% έναντι του προηγούμενου έτους, συμμετέχοντας κατά 75% στις συνολικές εκταμιεύσεις. Οι συνολικές εκταμιεύσεις δανείων αυτοκινήτων ξεπέρασαν το 2020 τα €117 εκατ. Όπως και την προηγούμενη χρονιά, καθοριστικό ρόλο έχουν οι χρηματοδοτήσεις καινούργιου αυτοκινήτου κατέχοντας το μεγαλύτερο μερίδιο της παραγωγής, με νέες χορηγήσεις ύψους €85 εκατ. Το χαρτοφυλάκιο των καταναλωτικών δανείων της Τράπεζας στην Ελλάδα ανήλθε σε €2,2 δισ., συμπεριλαμβανομένων και των υπολοίπων πιστωτικών καρτών, στο κλείσιμο του 2020.

Το συνολικό χαρτοφυλάκιο καρτών ξεπέρασε τα 3 εκατ. κάρτες

Το 2020 το συνολικό χαρτοφυλάκιο καρτών ξεπέρασε τα 3 εκατ. κάρτες. Η Eurobank εισάγει πρώτη μια νέα γενιά καρτών από οικολογικό, βιοδιασπώμενο υλικό, υιοθετώντας τα διεθνή περιβαλλοντικά πρωτόκολλα στην τραπεζική λειτουργία συμπεριλαμβανομένων των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων. Ο νέος, κάθετος, σχεδιασμός αντικατοπτρίζει τις βασικές αξίες της Eurobank: βιωσιμότητα, ανάπτυξη και καινοτομία. Συγχρόνως, η Τράπεζα παρουσίασε την καινοτόμα υπηρεσία Cards Control, η οποία παρέχει στους κατόχους καρτών τη δυνατότητα να διαχειριστούν λειτουργικότητες των καρτών τους μέσα από το Eurobank Mobile App και το e-Banking, χωρίς να απαιτείται να μετακινηθούν/απευθυνθούν σε κατάστημα/ATM της Τράπεζας, και κυκλοφόρησε το δικό της ψηφιακό πορτοφόλι, το Eurobank Wallet.

Το πρόγραμμα επιβράβευσης **Επιστροφή** συνέβαλε στην οικοδόμηση δεσμών διάρκειας με υφιστάμενους και νέους πελάτες μέσω της επιβράβευσης της συνολικής σχέσης τους με την Τράπεζα, επιτυγχάνοντας αύξηση της αξίας των συναλλαγών, παρά τις αντίξοες συνθήκες που επικράτησαν στην αγορά λιανικής.

Το 2020 η υγειονομική κρίση επέφερε σημαντικές επιπτώσεις στην οικονομία και ιδιαίτερα στις Μικρές Επιχειρήσεις. Σε αυτό το κλίμα, η **Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων** της Eurobank λειτούργησε προδραστικά, διατηρώντας στενή επαφή με τους πελάτες, με στόχο:

- Να διασφαλίσει τη συνέχιση των εργασιών και των συναλλαγών των επιχειρήσεων απομακρυσμένα, αξιοποιώντας όλους τους διαθέσιμους ψηφιακούς πόρους και τα εναλλακτικά κανάλια.
- Να προσφέρει ανακούφιση στις επιχειρήσεις που επηρεάστηκαν άμεσα από το lock-down, αξιοποιώντας όλα τα μέτρα στήριξης. Ειδικά για τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ελήφθησαν πρόσθετα μέτρα.
- Να στηρίξει τις επιχειρήσεις με την απαραίτητη ρευστότητα για την επανεκκίνηση της Οικονομίας, συμμετέχοντας σε όλα τα Εθνικά και Ευρωπαϊκά προγράμματα. Συγκεκριμένα, 5.306 μικρές επιχειρήσεις πελάτες χρηματοδοτήθηκαν μέσω των υποπρογραμμάτων 3 και 4 της Δράσης «ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ –ΤΕΠΙΧ II» και μέσω προγράμματος χρηματοδότησης με την εγγύηση του «Ταμείου Εγγυοδοσίας Επιχειρήσεων Covid-19» της Ελληνικής Αναπτυξιακής Τράπεζας ΑΕ με ποσά που προσεγγίζουν τα €698 εκατ.

Στο πλαίσιο της ευρύτερης υποστήριξης των μικρών επιχειρήσεων και με στόχο τη στήριξη της ανταγωνιστικότητάς και της μετάβασής τους στην ψηφιακή εποχή, η Eurobank έχει αναπτύξει με επιτυχία και έχει επενδύσει σε κλαδικά επιχειρηματικά οικοσυστήματα συνάπτοντας συμφωνίες με εξειδικευμένες εταιρείες οι οποίες παρέχουν στους πελάτες της Τράπεζας τη δυνατότητα πρόσβασης σε υπηρεσίες και προϊόντα τους με ειδικούς/ευνοϊκούς όρους ή με έκπτωση (π.χ. Digital Marketing, Hotel Management, Πιστοποιήσεις, Εκπαίδευση του προσωπικού τους, Εξοπλισμός, Logistics, Ταχυμεταφορές). Το 2020 προστέθηκε η πολύ σημαντική υπηρεσία πιστοποίησης CoVid Shield, σε συνεργασία με την TÜV AUSTRIA ΕΛΛΑΣ ΜΕΠΕ. Πιο συγκεκριμένα έχουν δημιουργηθεί επιχειρηματικά οικοσυστήματα για τον Τουρισμό, τον Αγροτικό τομέα, τη Μεταποίηση και το εμπόριο ενώ είναι υπό ανάπτυξη οικοσύστημα για την πράσινη ενέργεια.

Ως αποτέλεσμα όλων των παραπάνω, η οι νέες χρηματοδοτήσεις των Μικρών Επιχειρήσεων ανήλθαν σε €883 εκατ.

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 του GCIB είναι οι μονάδες Large Corporate, Commercial Banking, Structured Finance και Shipping.

€747 εκατ. εκταμιεύσεις δανείων στο πλαίσιο των προγραμμάτων «Επιδότηση Επιτοκίου», «Εγγυοδοτικό – Χρηματοδότηση Κεφαλαίου Κίνησης με την εγγύηση της ΕΑΤ», «ΤΕΠΙΧ II – Χρηματοδότηση Κεφαλαίου Κίνησης με επιδότηση τόκων»

Το 2020 και ενώ η ελληνική οικονομία κλήθηκε να αντιμετωπίσει την επίδραση της παγκόσμιας πανδημικής κρίσης, προτεραιότητα παρέμεινε η προστασία της υγείας του προσωπικού και η απρόσκοπτη εξυπηρέτηση όλων των πελατών. Μπροστά στις προκλήσεις της εποχής, υιοθετήθηκαν άμεσα τα απαραίτητα μέτρα για τη προστασία της υγείας του προσωπικού και εξασφαλίστηκαν τα σύγχρονα ψηφιακά εργαλεία και ο εξοπλισμός για την ομαλή μετάβαση στη τηλεργασία, με αποτέλεσμα την αποδοτικότερη συνεργασία με πελάτες και συναδέλφους και τη παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών. Τα στελέχη του GCIB κατάφεραν να εκμεταλλευτούν στο έπακρο τις ευκαιρίες που δημιουργήθηκαν μέσα από τη πανδημία, με αποτέλεσμα οι επιδόσεις μέσα στη χρονιά να ξεπεράσουν τους αρχικούς αλλά και αναθεωρημένους, προς τα πάνω – μετά Covid-19 – στόχους. Δόθηκε έμφαση στην εισαγωγή προσωρινών μέτρων οικονομικής ανακούφισης ώστε οι πελάτες που πλήττονται από την πανδημία να ενταχθούν στο προσωρινό μορατόριουμ για αναστολή των χρεολυσίων τους για το 2020, καθώς και για την παροχή ειδικά προσαρμοσμένων λύσεων για εταιρείες που εντάσσονται στον ξενοδοχειακό κλάδο, μέχρι και το 2021. Σε συνεργασία με την πολιτεία, προσφέρθηκαν λύσεις στήριξης των πελατών μέσω των προγραμμάτων τόσο «Επιδότηση Επιτοκίου» όσο και «Εγγυοδοτικό -Χρηματοδότηση Κεφαλαίου Κίνησης με την εγγύηση της ΕΑΤ», «ΤΕΠΙΧ II- Χρηματοδότηση Κεφαλαίου Κίνησης με επιδότηση τόκων», προχωρώντας στο πλαίσιο των προγραμμάτων αυτών σε εκταμιεύσεις δανείων ύψους €747 εκατ.

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, 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.

Ανάληψη χρηματοδότησης για την ηλεκτρική διασύνδεση Κρήτης-Αττικής

Το GCIB ανέλαβε κεντρικό ρόλο σε μερικά από τα σημαντικότερα έργα για την ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας, όπως η ανάληψη χρηματοδότησης ΑΔΜΗΕ για το εμβληματικό έργο της θυγατρικής του Αριάδνη Interconnection ΑΕΕΣ με προϋπολογισμό ύψους €1 δισ. που αφορά στην ηλεκτρική διασύνδεση Κρήτης - Αττικής, η διοργάνωση και ανάληψη μεγάλου μέρους της χρηματοδότησης της 1^{ης} φάσης του Ελληνικού και των malls ύψους περίπου €1,7 δισ. (συμπεριλαμβανομένων των απαραίτητων εγγυητικών επιστολών) και πολλές, μικρότερης κλίμακας, αλλά σημαντικές συναλλαγές. Η συμμετοχή της Τράπεζας στις παραπάνω συναλλαγές αναδεικνύει τις δυνατότητές της να σχεδιάζει, να οργανώνει και να υλοποιεί πολύπλοκα έργα 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.

Συμμετοχή στη χρηματοδότηση της 1^{ης} φάσης του Ελληνικού

Η μονάδα **Large Corporate (LC)** η οποία 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 2020, ξεπέρασε τα €3,7 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 2020 η Τράπεζα συνέχισε τη στήριξη των στρατηγικών κλάδων της ελληνικής οικονομίας και τη χρηματοδότηση υγιών επιχειρηματικών σχεδίων σημαντικού μεγέθους, παρουσιάζοντας καθαρή πιστωτική επέκταση περίπου 13% σε σχέση με το 2019. Σημαντικές επιτυχίες μέσα στο 2020 αποτελούν μεταξύ άλλων, η σύμβαση ομολογιακού δανείου ύψους €200 εκατ. με την εταιρεία ΟΠΑΠ ΑΕ για την αναχρηματοδότηση ισόποσου Retail Bond, καθώς και

η συμμετοχή της Τράπεζας ενεργώντας ως αποκλειστικός διοργανωτής, διαχειριστής και αρχικός ομολογιούχος στην έκδοση τεσσάρων ομολογιακών δανείων του Hellenic Healthcare Group, συνολικού ποσού μέχρι €440 εκατ.

Το δανειακό χαρτοφυλάκιο της **Εμπορικής Τραπεζικής Επιχειρήσεων (Commercial Banking-CB)** ανήλθε σε περίπου €3,3 δισ. το 2020. Το Commercial Banking Network (CBN) είναι αρμόδιο για τη διαχείριση της σχέσης με τις επιχειρήσεις μεσαίας κεφαλαιοποίησης, με πανελλαδική κάλυψη, μέσω του δικτύου επιχειρηματικών κέντρων. 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. Μέσα στο 2020, η Διεύθυνση CB συνέβαλε στην επιτυχή ολοκλήρωση σημαντικών συναλλαγών, όπως οι δυο εκδόσεις νέων Ομολογιακών Δανείων της εταιρείας «ΜΕΤΡΟ ΑΕ» συνολικού ύψους €60 εκατ., με σκοπό την αναχρηματοδότηση του υφιστάμενου δανεισμού της εταιρείας, αλλά και το νέο κοινοπρακτικό ομολογιακό δάνειο, ύψους €20 εκατ., με εκδότρια την εταιρεία ΟΡΦΕΥΣ ΒΕΪΝΟΓΛΟΥ ΑΕ, για την αναχρηματοδότηση του υφιστάμενου δανεισμού της εταιρείας.

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 & Leisure Finance και συντονίζουν τις ενέργειες όλων των εταιρειών του Ομίλου, εντός και εκτός Ελλάδας, ενώ έχουν υπό την ευθύνη τους και τον χειρισμό τόσο του υγιούς χαρτοφυλακίου όσο και των προβληματικών δανείων μέρους της πελατείας τους, τα τελευταία κάτω από την εποπτεία της Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Τραπεζικής Επιχειρήσεων Ομίλου. Η μονάδα των Δομημένων Χρηματοδοτήσεων διαχειρίζεται ενήμερο χαρτοφυλάκιο ύψους περίπου €2,45 δισ., με αύξηση του υγιούς χαρτοφυλακίου κατά 23% σε σχέση με τη προηγούμενη χρονιά. Το 2020 συνεχίστηκε η ενίσχυση της θέσης της Τράπεζας σε στρατηγικά έργα, όπως η έκδοση κοινού ομολογιακού δανείου ύψους €125 εκατ. με σκοπό την αναχρηματοδότηση του υφιστάμενου τραπεζικού δανεισμού των ξενοδοχειακών εταιρειών του ομίλου Μήτη και η συμμετοχή σε ρόλο Αρχικού Κύριου Διοργανωτή στην έκδοση κοινοπρακτικών ομολογιακών δανείων συνολικού ποσού μέχρι €105 εκατ. για την ανάπτυξη, κατασκευή και λειτουργία τριών φωτοβολταϊκών πάρκων συνολικής ονομαστικής ισχύος 230MW τα οποία αναπτύσσονται από 100% θυγατρικές εταιρείες της ΔΕΗ ΑΝΑΝΕΩΣΙΜΕΣ ΑΕ στη Κοζάνη.

Η **Διεύθυνση Loan Syndications** είναι υπεύθυνη για τη διοργάνωση ενός ευρέος φάσματος εξειδικευμένων κοινοπρακτικών χρηματοδοτήσεων, συμπεριλαμβανομένων ανάμεσα σε άλλα εταιρικών κοινοπρακτικών και μετατρέψιμων ομολογιακών δανείων, χρηματοδοτήσεων εταιρικών συγχωνεύσεων και εξαγορών, καθώς και αναδιαρθρώσεων και διατηρεί σταθερά ηγετική θέση στην αγορά κοινοπρακτικών δανείων στην Ελλάδα. Και το 2020 η Τράπεζα πρωταγωνίστησε στην αγορά διοργανώνοντας ή συνδιοργανώνοντας 21 συναλλαγές συνολικού ύψους €2,3 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 εταιρείες.

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. Για το 2020, το σύνολο των ναυτιλιακών δανείων σε επίπεδο ομίλου ανήλθε περίπου σε USD 2,4 δισ., παρουσιάζοντας αύξηση περίπου 20% 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 **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 εταιρείες 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 2020 η Διεύθυνση Investment Banking προσέφερε χρηματοοικονομικές συμβουλευτικές υπηρεσίες στρατηγικού χαρακτήρα σε μια σειρά από εταιρικούς πελάτες. Επιπρόσθετα, η Eurobank λειτούργησε ως Συντονιστής Κύριος Ανάδοχος για τη δημόσια προσφορά ομολογιών ύψους €500 εκατ. της ΓΕΚ ΤΕΡΝΑ και για την εισαγωγή τους στο Χρηματιστήριο Αθηνών, όπως επίσης και για τη δημόσια προσφορά ομολογιών ύψους €320 εκατ. της LAMDA DEVELOPMENT, στην οποία λειτούργησε και ως Σύμβουλος Έκδοσης.

Ο **Τομέας Global Transaction Banking (GTB)**, παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες συναλλακτικής τραπεζικής σε εταιρικούς και θεσμικούς πελάτες. Οι επιχειρηματικές μονάδες εντός GTB είναι οι εξής:

- **Cash and Trade Services:** Προσφέρει ολοκληρωμένες και καινοτόμες υπηρεσίες συναλλακτικής τραπεζικής για εταιρικούς πελάτες και μικρομεσαίες επιχειρήσεις, βοηθώντας στον εξορθολογισμό και την αυτοματοποίηση των καθημερινών διαδικασιών τους, τον περιορισμό του λειτουργικού τους κινδύνου και την διεύρυνση της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας σε διεθνές επίπεδο. Στις βασικές υπηρεσίες που παρέχονται συγκαταλέγονται οι υπηρεσίες πληρωμών και μετρητών, διεθνούς εμπορίου, η χρηματοδότηση της εφοδιαστικής αλυσίδας μιας επιχείρησης, η μισθοδοσία του προσωπικού της καθώς και η υποστήριξή της στην διερεύνηση λύσεων για κάλυψη των ασφαλιστικών της αναγκών.
- **Security Services:** Η Eurobank είναι ο μόνος πάροχος στην Ελλάδα που προσφέρει μια πλήρη γκάμα προϊόντων, όπως υπηρεσίες θεματοφυλακής στην Ελλάδα, και το εξωτερικό, υπηρεσίες εκκαθάρισης συναλλαγών και εξειδικευμένες υπηρεσίες διοικητικής διαχείρισης χαρτοφυλακίων πελατών, υπηρεσίες σε επιχειρήσεις και εκδότριες εταιρείες του Χρηματιστηρίου Αθηνών, διαχείριση εισηγμένων ομολογιακών δανείων και υπηρεσίες μετοχολογίου. Το 2020, ο Τομέας Securities Services συνέχισε να παρέχει ποιοτικές μετασυναλλακτικές υπηρεσίες στους θεσμικούς πελάτες του Ομίλου και επέκτεινε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του σε νέα τμήματα της αγοράς όπως η εκκαθάρισή ενέργειας προσφέροντας καινοτόμες λύσεις, σύμφωνα με τις αυξανόμενες ανάγκες των επενδυτών.

Το 2020 χαρακτηρίστηκε από τις αρνητικές συνέπειες που είχε η πανδημία Covid-19. Η **Eurobank Factors ΑΕΠΕΑ**, δέχτηκε την αρνητική επίδραση αφού τόσο ο κύκλος εργασιών (σύνολο εκχωρημένων απαιτήσεων) όσο και τα χρηματοδοτικά υπόλοιπα επηρεάστηκαν από την αναιμική επίδοση των περισσότερων κλάδων οικονομικής δραστηριότητας. Εντούτοις, η πτώση που παρατηρήθηκε ήταν πολύ ελεγχόμενη ενώ η κερδοφορία, αν και μειωμένη, διατηρήθηκε σε υψηλά επίπεδα. Η εταιρεία διατηρεί το ηγετικό της μερίδιο στην ελληνική αγορά και αποτελεί σημείο αναφοράς για τη Νοτιοανατολική Ευρώπη σε υπηρεσίες χρηματοδότησης της εφοδιαστικής αλυσίδας (Reverse Factoring - Suppliers' Financing). Η ποιότητα του πιστοδοτικού χαρτοφυλακίου της Eurobank Factors παραμένει υψηλή παρά τις δοκιμασίες της οικονομίας. Τέλος, η εταιρεία διακρίνεται διεθνώς μεταξύ των μελών του παγκόσμιου οργανισμού Factors Chain International (FCI) στον οποίο ανήκει, που της έχει χαρίσει δύο παγκόσμια χρυσά βραβεία κι ένα χάλκινο στο εξαγωγικό Factoring.

Κατά το 2020 η θυγατρική εταιρεία **Eurobank Ergasias Χρηματοδοτικές Μισθώσεις ΑΕ** πραγματοποίησε νέες χρηματοδοτήσεις ύψους άνω των €90 εκατ., διατηρώντας την 1^η θέση του κλάδου σε συνολικό μερίδιο αγοράς, με βάση τα υπολειπόμενα κεφάλαια, με ποσοστό 21% (πηγή: Association of Greek Leasing Companies). Αντικείμενο των νέων αυτών χρηματοδοτήσεων αποτέλεσαν κυρίως οι παραγωγικοί εξοπλισμοί, υποδομές ψηφιακών Δικτύων και τα οχήματα πάσης φύσεως. 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 εταιρεία 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 εταιρεία 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 εταιρείας συνεχίστηκαν και κατά το 2020, με αποτέλεσμα τη μείωση του λειτουργικού της κόστους κατά 16%.

Η **Γενική Διεύθυνση Διεθνών Κεφαλαιαγορών (ΔΚ)** λειτουργεί βάσει ενός μοντέλου κεντροποίησης στην Ελλάδα, βάσει του οποίου ενοποιούνται όλες οι θέσεις και οι κίνδυνοι και προσφέρει μια ολοκληρωμένη προσέγγιση για την Ελλάδα και τις χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται ο Όμιλος. Σε κάθε χώρα, οι λειτουργίες της ΔΚ τυποποιούνται και αναφέρονται απευθείας στην Αθήνα και στον τοπικό διευθύνοντα σύμβουλο.

Ο στρατηγικός στόχος της Διεύθυνσης Πωλήσεων και Δόμησης Προϊόντων είναι η διατήρηση και η περαιτέρω επέκταση της σημαντικής εγχώριας παρουσίας της και επιχειρηματικής της δραστηριότητας στους τομείς διαχείρισης ενεργητικού και παθητικού, συναλλάγματος, επιτοκίων, ομολόγων, λύσεων διαχείρισης περιουσίας και προσφοράς δομημένων προϊόντων στους πελάτες της. Η Διεύθυνση Διαπραγματεύσεως Χρηματοοικονομικών Προϊόντων είναι ειδικός διαπραγματευτής για τα ομόλογα του Ελληνικού Δημοσίου. Η ομάδα διαπραγματεύεται ενεργά στις παγκόσμιες αγορές ομολόγων, συναλλάγματος και παραγώγων παρέχοντας ταυτόχρονα ρευστότητα στους πελάτες της Eurobank.

Η ΔΚ προσφέρει στους πελάτες της ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης σε παγκόσμιες κεφαλαιαγορές μέσω κοινοπραγιών ελληνικών εταιρικών ομολόγων. Ο Τομέας Διαχείρισης Διαθεσίμων (υπάγεται στη ΔΚ) δραστηριοποιείται στις διεθνείς κεφαλαιαγορές χρηματοδότησης καθώς και στη διατραπεζική αγορά προκειμένου να διαχειριστεί τον επιτοκιακό και συναλλαγματικό κίνδυνο των πελατειακών συναλλαγών, καθώς και τη ρευστότητα και το κόστος χρηματοδότησης της Eurobank εντός του καθορισμένου πλαισίου διαχείρισης κινδύνου και επιχειρηματικών στόχων. Στον Τομέα Διαχείρισης Διαθεσίμων ανήκει η Διεύθυνση Διατραπεζικών Σχέσεων η οποία προσφέρει εξειδικευμένη διαχείριση σχέσεων για το σύνολο των πελατών της και παρέχει κεντροποιημένες υπηρεσίες για τον Όμιλο Eurobank, επιτυγχάνοντας οικονομικά αποδοτικές πληρωμές, λύσεις εκτέλεσης και βελτιστοποίησης χρηματοροών. Οι υπηρεσίες πληρωμών της Eurobank είναι πιστοποιημένες κατά ISO και έχουν βραβευθεί από το 2018 Citi Straight Through Processing Excellence Award για πληρωμές σε δολάρια ΗΠΑ και Ευρώ και από το 2018 Deutsche Bank's International Award for Operational Excellence στα νομίσματα δολάρια ΗΠΑ και Ευρώ.

Ο Όμιλος θέτει αυστηρά όρια για τις συναλλαγές τις οποίες εκτελεί, τα οποία παρακολουθούνται σε καθημερινή βάση. Τα όρια περιλαμβάνουν «έκθεση» έναντι αντισυμβαλλομένων και χωρών, καθώς και όρια VaR. Ο Όμιλος χρησιμοποιεί ένα αυτοματοποιημένο σύστημα ελέγχου συναλλαγών, το οποίο υποστηρίζει τη ΔΚ στην παρακολούθηση και διαχείριση θέσεων και ανοιγμάτων.

Διαχείριση Περιουσίας - Wealth Management

Διαχείριση Αμοιβαίων Κεφαλαίων

Η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ διατήρησε την ηγετική της θέση στο χώρο της διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων και θεσμικών χαρτοφυλακίων στην Ελλάδα, με τα συνολικά υπό διαχείριση και διοικητική υποστήριξη κεφάλαια να ανέρχονται σε €3,7 δισ. στις 31 Δεκεμβρίου 2020.

Στο χώρο της διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων, η Εταιρεία διατήρησε για 12^η συνεχόμενη χρονιά την 1^η θέση στην Ελλάδα, στην κατάταξη των εταιρειών διαχείρισης με βάση το ενεργητικό, με μερίδιο αγοράς 27,4% και συνολικό ενεργητικό €2,2 δισ. (σύμφωνα με στοιχεία της Ένωσης Θεσμικών Επενδυτών).

Κύριος πόλος έλξης των θετικών κεφαλαιακών ροών αποτέλεσαν τα ομολογιακά αμοιβαία κεφάλαια εξωτερικού και Absolute Return, τάση που οφείλεται στην ανησυχία και αβεβαιότητα των επενδυτών ως συνέπεια του ξεσπάσματος της υγειονομικής κρίσης και της συνεπακόλουθης μεταβλητότητας και διακύμανσης στις αγορές. Σημαντικές εισροές σημειώθηκαν στα πρωτοποριακά αμοιβαία κεφάλαια Life Cycle, καθώς και σε αμοιβαία κεφάλαια που αποτελούν επενδυτικά οχήματα σε τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα, ενώ κατά το δεύτερο εξάμηνο του 2020, η σταδιακή βελτίωση του οικονομικού κλίματος και των προοπτικών ανάπτυξης της χώρας συνετέλεσε στην αύξηση των εισροών σε αμοιβαία κεφάλαια που επενδύουν σε ομόλογα Ελλήνων εκδοτών καθώς και σε αμοιβαία κεφάλαια ευέλικτης στρατηγικής που έχουν ως κύριο επενδυτικό μοχλό ESG κριτήρια.

Η ποιότητα του διαχειριστικού αποτελέσματος αναγνωρίστηκε από τη Morningstar®, τον διεθνή οίκο αξιολόγησης αμοιβαίων κεφαλαίων και οι ικανότητες της διαχειριστικής ομάδας στη διαχείριση ομολογιακών αξιών διακρίθηκαν από τη Citywire Global, τον διεθνή οίκο οικονομικής ενημέρωσης και αξιολόγησης διαχειριστών.

Το 2020 ήταν μια ιδιαίτερα καλή χρονιά για τη θεσμική διαχείριση σε επίπεδο απόλυτων και σχετικών αποδόσεων, με το συνολικό ενεργητικό των χαρτοφυλακίων να ανέρχεται στα €503 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 €460 εκατ.

Τέλος, τα αμοιβαία κεφάλαια που διανέμονται από το Private Banking του Ομίλου, η διανομή των οποίων υποστηρίζεται από τις υπηρεσίες που προσφέρει η Εταιρεία για την ανάλυση, αξιολόγηση, κατάταξη και επιλογή αμοιβαίων κεφαλαίων συνεργαζόμενων διεθνών επενδυτικών οίκων, ανήλθαν σε €393 εκατ. το 2020.

Private Banking

Το 2020 ήταν μια άλλη μια χρονιά γεμάτη προκλήσεις για το Private Banking. Οι πολύ θετικές συνθήκες στην εγχώρια και τις διεθνείς αγορές οι οποίες επικράτησαν την περασμένη χρονιά συνεχίστηκαν με αμείωτο ρυθμό τους πρώτους σχεδόν δυο μήνες του χρόνου, με ραγδαία και απότομη επιδείνωση προς το τέλος του πρώτου τριμήνου, με αφορμή την πανδημία και της συνέπειες της, οι οποίες απλώθηκαν στην πραγματική οικονομία με αλυσιδωτές αντιδράσεις.

Παρά τις επιπτώσεις της πανδημίας στην κοινωνία και την πραγματική οικονομία, η εξίσου εντυπωσιακή άνοδος των διεθνών αγορών ρίσκου είχε ως αποτέλεσμα την σημαντική ανάκαμψη των χαρτοφυλακίων των πελατών, η οποία σε συνδυασμό με πρόσθετες τοποθετήσεις ρευστότητας σε νέες επενδύσεις, είχαν ως αποτέλεσμα την συνολική αύξηση των κεφαλαίων υπό διαχείριση κατά 2,85%, την οριακή αύξηση του χαρτοφυλακίου δανείων και την αύξηση του ποσοστού των επενδυμένων κεφαλαίων υπό επαγγελματική διαχείριση.

Κατά την διάρκεια του 2020 διοργανώθηκαν πέντε (5) διαδικτυακές ενημερωτικές εκδηλώσεις με πελάτες, εκ των οποίων οι δυο (2) αφορούσαν εξειδικευμένη θεματολογία ESG και Discretionary Asset Management. Επίσης έλαβαν χώρα δεκάδες προσωποποιημένες ψηφιακές επαφές με αντικείμενο εξειδικευμένες προϊόντικές λύσεις και υπηρεσίες.

Επιπρόσθετα, μεγάλης σημασίας είναι ο σχεδιασμός και η υλοποίηση, με την συμβολή έμπειρων εξωτερικών συμβούλων, ενός μοντέλου «Νέας Γενιάς» στο Private Banking, που στηρίζεται στην επιχειρηματική απλοποίηση και ευθυγράμμιση προϊόντων, διαδικασιών και συστημάτων πληροφορικής, για την εξασφάλιση της βέλτιστης εμπειρίας για τους πελάτες. Το ανθρώπινο δυναμικό, οι διαδικασίες και η τεχνολογία, θα συνδυαστούν με τον κατάλληλο τρόπο ώστε να διευκολύνουν την πρόσβαση σε ένα αξιόπιστο ψηφιακό περιβάλλον, το οποίο θα είναι επικεντρωμένο στον πελάτη και προσανατολισμένο δυναμικά στις μεταβαλλόμενες συνθήκες των αγορών. Αυτό το έργο μετασχηματισμού βρίσκεται σε πλήρη εξέλιξη και αναμένεται να είναι πλήρως λειτουργικό το ταχύτερο δυνατόν, συμβάλλοντας στην ακόμη μεγαλύτερη ισχυροποίηση των υπηρεσιών στις τέσσερις γεωγραφικές περιοχές στις οποίες το Private Banking έχει παρουσία, το Λουξεμβούργο, το Ηνωμένο Βασίλειο, την Ελλάδα και την Κύπρο. Με τον προσεκτικό σχεδιασμό, το νέο αυτό πλαίσιο θα μπορεί να προσφέρει κοινές εμπειρίες για όλους τους πελάτες Private Banking, ανεξάρτητα από τη χώρα που ο πελάτης θα αποφασίσει να διατηρεί τα επενδυτικά κεφάλαιά του. Το μοντέλο αυτό, θα επιτρέπει σε κάθε πελάτη, όπου κι αν βρίσκεται να απολαμβάνει τις ίδιες υψηλού επιπέδου υπηρεσίες.

Ο σταθερός προσανατολισμός είναι η Eurobank να αναδειχθεί στον ισχυρότερο πάροχο υπηρεσιών Private Banking στην περιοχή όπου δραστηριοποιείται.

Χρηματιστηριακές Εργασίες

Το 2020 η Eurobank Equities ΑΕΠΕΥ (Eurobank Equities) συγκέντρωσε το 17,4% 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 εταιρεία 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 εταιρείας 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 εταιρείας, 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 παρέχει επενδυτικές ιδέες μέσω της έκδοσης εμπειρισταωμένων μελετών για πλήθος κλάδων και μετοχών. Οι μετοχές που καλύπτει περιλαμβάνουν πάνω από 20 εισηγμένες εταιρείες, που αντιστοιχούν σε περίπου 80% της συνολικής κεφαλαιοποίησης του ΧΑΑ και 90% της ετήσιας αξίας των συναλλαγών. Παράλληλα, το τμήμα Ανάλυσης παρέχει και δευτερογενή κάλυψη για τα μεγαλύτερα διεθνή χρηματιστήρια και τις εισηγμένες σε αυτά εταιρείες.

Τέλος, με χρήση τεχνολογίας αιχμής αλλά και στηριζόμενη στην πολυετή εμπειρία της, η Διεύθυνση Ειδικής Διαπραγμάτευσης της Eurobank Equities παρέχει ρευστότητα σε 38 μετοχές και 33 παράγωγα προϊόντα.

Λοιπές Δραστηριότητες

Διεύθυνση Τραπεζικής Φορέων Δημοσίου και Μη Κερδοσκοπικών Οργανισμών

Το 2020, η Διεύθυνση επικεντρώθηκε στη στήριξη των Φορέων απέναντι στις νέες προκλήσεις που δημιουργήσε η πανδημία. Πάνω από 600 Φορείς εξυπηρετήθηκαν μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικής τραπεζικής, ενώ 33 νέοι Φορείς επέλεξαν τη Eurobank για χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας είσπραξης οφειλών. Επιπλέον 23 από τους 71 Φορείς που το 2020 εντάχθηκαν στο διατραπεζικό σύστημα εισπράξεων, επέλεξαν τη Eurobank ως τράπεζα οργανισμού. Στο πλαίσιο της συνεργασίας της με τους Φορείς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, η Διεύθυνση ενίσχυσε το έργο τους υποστηρίζοντας τα Κοινωνικά Παντοπωλεία καθώς και άλλες κοινωνικές τους δράσεις, με γνώμονα τις ιεραρχημένες τους ανάγκες.

Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις (Business Exchanges ΑΕ)

Σε μια περίοδο που η αποτελεσματική διαχείριση και ο περιορισμός κόστους αποτελεί προτεραιότητα για όλες τις επιχειρήσεις στην Ελλάδα, υπηρεσίες όπως οι ηλεκτρονικές προμήθειες και η ηλεκτρονική τιμολόγηση έρχονται να συνεισφέρουν σημαντικά προς αυτήν την κατεύθυνση. Η Business Exchanges (www.be24.gr) 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 20^η συνεχή χρονιά η Eurobank, μέσω της θυγατρικής Business Exchanges ΑΕ, 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 υπηρεσιών ηλεκτρονικών διαγωνισμών, ηλεκτρονικών προμηθειών και ηλεκτρονικής τιμολόγησης. Επίσης, παρέχει οικονομικές υπηρεσίες για επιχειρήσεις, καθώς και υπηρεσίες οικονομικής διαχείρισης σε 6 θυγατρικές του Ομίλου και 12 SPVs. Επιπροσθέτως, η Business Exchanges παρέχει στην Τράπεζα υπηρεσίες υποστήριξης και προώθησης προϊόντων (Καταναλωτικά & Στεγαστικά δάνεια, Ασφαλιστικά) μέσω συμφωνιών ανάθεσης εξωτερικών συνεργατών στα κανάλια EuroPhone και Telemarketing.

Κατά τη διάρκεια του έτους, η εταιρεία πραγματοποίησε με επιτυχία 165 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 2020, οι συναλλαγές μέσω της πλατφόρμας e-procurement ανήλθαν στα €130,7 εκατ., αυξημένες κατά 27% σε σχέση με το 2019. Παράλληλα, στον τομέα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τιμολόγησης, ο τζίρος των υπηρεσιών ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης και διακίνησης τιμολογίων αυξήθηκε κατά 36% σε σχέση με το 2019.

Διαχείριση Προβληματικών Δανείων

Η ενεργής και αποτελεσματική διαχείριση των NPEs παραμένει στρατηγική προτεραιότητα για την Eurobank με στόχο να μειωθεί περαιτέρω το συνολικό απόθεμα NPEs σύμφωνα με τους επιχειρησιακούς στόχους που έχουν συμφωνηθεί με τις εποπτικές αρχές. Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της επιτάχυνσης μείωσης των NPEs, το 2020 το συνολικό απόθεμα NPEs του Ομίλου διαμορφώθηκε σε €5,76 δισ. και ο δείκτης των NPEs μειώθηκε σε 14,1%.

Ο δείκτης
NPEs
μειώθηκε
σε 14,1%

Την 13^η Ιουλίου 2020, η Τράπεζα, μέσω της εταιρείας ειδικού σκοπού «ERB Recovery Designated Activity Company», εξέδωσε ομόλογα συνολικής ονομαστικής αξίας €9,6 δισ., με τιτλοποίηση στεγαστικών δανείων, καταναλωτικών δανείων, δανείων μικρομεσαίων επιχειρήσεων και επιχειρηματικών δανείων, τα οποία αποτελούνταν από δύο κατηγορίες τίτλων: (α) υψηλής διαβάθμισης ονομαστικής αξίας €1 δισ. και (β) χαμηλής διαβάθμισης μεταβλητού κεφαλαίου ονομαστικής αξίας €8,6 δισ. Τα προαναφερθέντα ομόλογα διακρατήθηκαν πλήρως από την Τράπεζα.

Παράλληλα, πραγματοποιήθηκε στρατηγική συνεργασία με την doValue Greece («dVG») βάσει 14-ετούς συμφωνίας για την διαχείριση σχεδόν όλων των NPEs της Τράπεζας το μεγαλύτερο μέρος των οποίων συμπεριλαμβάνονται στην τιτλοποίηση του ERB Recovery DAC χαρτοφυλακίου. Η Eurobank διατηρεί την κυριότητα και τη συνολική ευθύνη για τα NPEs και διαχειρίζεται τη σχέση με την dVG μέσω ενός δομημένου συστήματος διακυβέρνησης και ενός αμοιβαίως αποδεκτού πλαισίου ελέγχου και συνεργασίας μέσω της συμβάσης ανάθεσης των NPEs («SLA»). Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα δημιούργησε τον Τομέα Remedial Servicing & Strategy («RSS»), που έχει την συνολική ευθύνη των NPEs μέσω της ενεργής παρακολούθησης της διαχείρισης αυτών από την dVG.

Διαχείριση Προβληματικών Δανείων Λιανικής Τραπεζικής

Για τη Διαχείριση 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.
- Καθορισμός και εφαρμογή προγράμματος έκτακτων μέτρων στήριξης για όσους πλήττονται από την πανδημία του Covid-19. Σε αυτό περιλαμβάνονται η αναστολή καταβολής τόκου και κεφαλαίου για τα στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια και αναστολή καταβολής κεφαλαίου για τα δάνεια σε μικρές επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες.
- Ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων που θα επιφέρει η λήξη των έκτακτων μέτρων στήριξης, μέσω της επιτυχούς υλοποίησης απόδοσης κρατικής επιδότησης σε δάνεια για την προστασία της Α' κατοικίας (πρόγραμμα «Γέφυρα»).

- Επανασχεδιασμός λύσεων ρύθμισης με σκοπό τη διατήρηση της επιδότησης κατά τη διάρκεια της ρύθμισης και τη σταδιακή αύξηση της δόσης του δανείου μετά τη λήξη της επιδότησης ώστε να επιτευχθεί η ομαλή μετάβαση σε βιώσιμο πρόγραμμα αποπληρωμής (αποτροπή φαινομένου «cliff effect»).
- Σχεδιασμός και απόδοση εξειδικευμένων λύσεων ρύθμισης σε πιστούχους που δεν είναι επιλέξιμοι για ένταξη στο πρόγραμμα «Γέφυρα».
- Συνέχιση του εμπλουτισμού των στρατηγικών 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 Διαχείριση των Προβληματικών Δανείων Τραπεζικής Επιχειρήσεων αξίζει να σημειωθούν οι παρακάτω στρατηγικές και επιχειρησιακές δράσεις για το 2020:

- Αναφορικά με τη μείωση των NPEs υπήρξε σε ετήσια βάση μερική υστέρηση έναντι των στόχων που είχαν υποβληθεί στον Single Supervisory Mechanism (SSM), λόγω της μετατόπισης των διαγραφών από το 2020 στο 2021.
- Συνεχής παρακολούθηση των εισροών-εκροών με στόχο τη σημαντική μείωση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων.
- Στενή παρακολούθηση του ανατεθειμένου και τιτλοποιημένου χαρτοφυλακίου μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων στη διαχείριση της doValue Greece, με σκοπό την αποτελεσματικότερη εφαρμογή της στρατηγικής επίτευξης των στόχων μείωσης των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων.
- Καθορισμός και εφαρμογή έκτακτων μέτρων στήριξης για όσες επιχειρήσεις πλήττονται από την πανδημία του Covid-19 συμπεριλαμβανομένης και της αναστολής καταβολής κεφαλαίου.
- Σχεδιασμός και υλοποίηση ειδικού πλαισίου στήριξης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, που περιλαμβάνει αναστολή καταβολής δόσεων κεφαλαίου με ισόχρονη αύξηση διάρκειας των δανείων τους.
- Ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων που θα επιφέρει η λήξη των έκτακτων μέτρων στήριξης μέσω παροχής στοχευμένων διευκολύνσεων και αναπροσαρμογής των λύσεων ρύθμισης.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ

Βουλγαρία

Στη Βουλγαρία, ο Όμιλος ασκεί τραπεζικές δραστηριότητες μέσω της θυγατρικής Eurobank Bulgaria AD (Eurobank Bulgaria), με 205 καταστήματα σε όλη τη χώρα και δυναμικό περίπου 3 χιλ. ανθρώπους.

Παρά το δύσκολο περιβάλλον διαμορφώθηκε απο την πανδημία, η Eurobank Bulgaria βελτίωσε τη θέση της στην αγορά το 2020 και εμφάνισε σταθερά οικονομικά αποτελέσματα. Τα δάνεια αυξήθηκαν κατά 6,6% σε €4,1 δισ., εκ των οποίων το 44% ήταν δάνεια προς νοικοκυριά και το 56% δάνεια προς επιχειρήσεις. Το μερίδιο αγοράς αυξήθηκε κατά 40 μονάδες βάσης (bps) στο 11,6%. Οι συνολικές καταθέσεις αυξήθηκαν σχεδόν με τον ίδιο ρυθμό - 8,4% στα €5,2 δισ., που αντιστοιχεί σε μερίδιο αγοράς 10,2%. Τα αποθέματα ρευστότητας διατηρήθηκαν και ο καθαρός λόγος δανείων προς καταθέσεις ήταν στο επίπεδο του 74,9% στις 31 Δεκεμβρίου 2020. Τα συνολικά έσοδα αυξήθηκαν κατά 7,6% (καθαρό από εφάπαξ αποτελέσματα το 2019) σε €241 εκατ., ενώ τα καθαρά κέρδη ανήλθαν στα €79 εκατ.

Για άλλη μια χρονιά η Eurobank Bulgaria διατήρησε τους Δείκτες κερδοφορίας της. Η απόδοση των περιουσιακών στοιχείων ανήλθε στο 10,1%, ενώ ο λόγος Κόστους προς Έσοδα έφτασε το αξιοσημείωτο ποσοστό του 45%. Ο όγκος των NPEs βελτιώθηκε κατά περισσότερο από 170 bps σε 6,7%, 150 bps κάτω από το μέσο όρο για την αγορά.

Το 2020, η Eurobank Bulgaria ενίσχυσε επίσης τα αποθέματα κεφαλαίου της. Ο Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας έφτασε το 20,9% στο τέλος του έτους, σημαντικά υψηλότερος από το 16% της συνολικής απαίτησης SREP. Η Eurobank Bulgaria συνέχισε να εφαρμόζει τη μακροπρόθεσμη στρατηγική της βασισμένη στην υιοθέτηση ενός πελατοκεντρικού μοντέλου που εστιάζει στην ψηφιοποίηση και την καινοτομία.

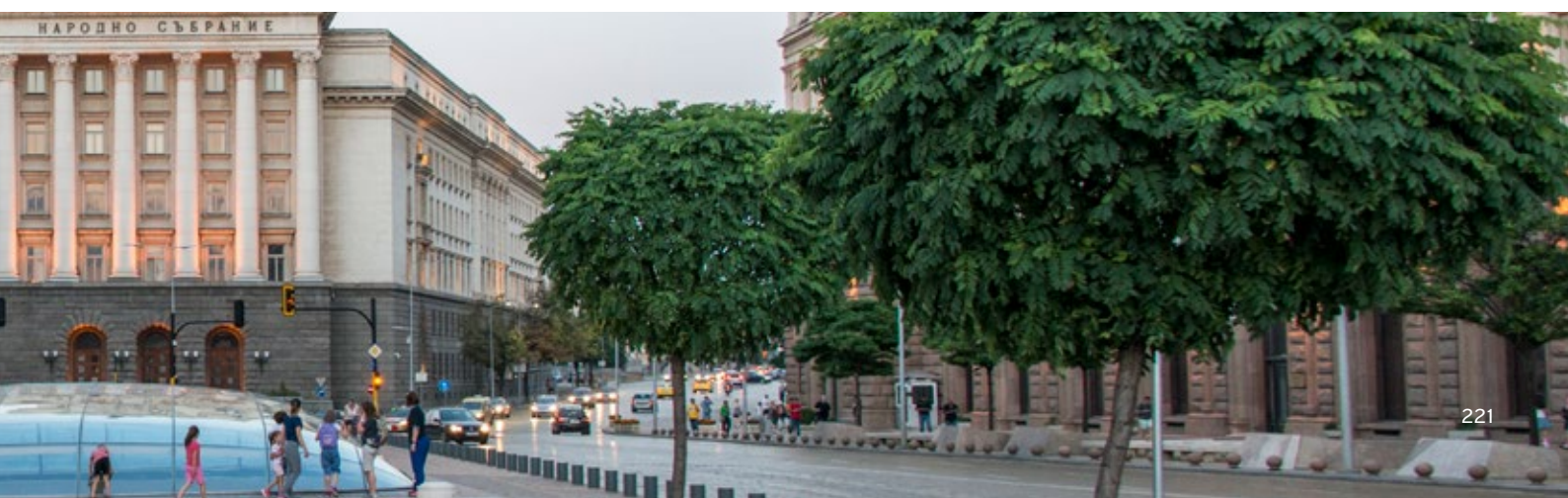


Η Eurobank Bulgaria είναι η μόνη τράπεζα της Βουλγαρίας που διαθέτει Πράσινη Επιτροπή και Μονάδα Περιβάλλοντος στην οργανωτική της δομή, με αντικείμενο ενασχόλησης μεταξύ άλλων την προστασία του περιβάλλοντος στις χρηματοδοτικές δραστηριότητες και τον περιορισμό των πόρων.

Τον Σεπτέμβριο του 2020, εθελοντές από την Eurobank Bulgaria συνέχισαν τον μετασχηματισμό ενός δασικού μονοπατιού στην περιοχή του Zlatnite Mostove (Golden Bridges) στο φυσικό πάρκο Vitosha. Η πρωτοβουλία Outdoor Green Stories είναι μέρος της βιώσιμης περιβαλλοντικής πολιτικής της Eurobank Bulgaria.

Τον Οκτώβριο του 2020, η Eurobank Bulgaria ήταν και πάλι σημαντικός συνεργάτης της φιλανθρωπικής διοργάνωσης Postbank Business Run, που διοργανώνεται κάθε χρόνο από το Begach Club. Στην διοργάνωση συμμετείχαν 183 ομάδες από 70 εταιρείες που δραστηριοποιούνται σε διαφορετικούς τομείς, οι οποίες υποστήριξαν δύο συγκεκριμένες φιλανθρωπικές δράσεις συγκεντρώνοντας πάνω από 8 χιλ. BGN.

Καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, η Eurobank Bulgaria συνέχισε τη μακροχρόνια υποστήριξή της σε κοινωνικά ευάλωτες ομάδες όπως σε παιδιά στην πόλη Kazanlak και σε ηλικιωμένους στην πόλη Ruse.



Σερβία

Στη Σερβία, ο Όμιλος λειτουργεί μέσω της θυγατρικής του Eurobank AD Beograd (Eurobank Beograd). Στις 31 Δεκεμβρίου 2020, η Eurobank Beograd διαθέτει 80 καταστήματα και 5 επιχειρηματικά κέντρα.

Η οικονομία έχει επηρεαστεί σε μεγάλο βαθμό από την πανδημία Covid-19, παρόλο που η Σερβία σημείωσε ηπιότερη ύφεση από άλλες ευρωπαϊκές χώρες, λόγω κυρίως της δομής του ΑΕΠ, το οποίο ορίζει μικρό μερίδιο στον τουρισμό και δίνει μεγαλύτερη έμφαση στους τομείς της γεωργίας και της βιομηχανίας οι οποίοι δεν επλήγησαν τόσο σημαντικά.

Επιπλέον, η δημοσιονομική κατάσταση επέτρεψε ένα σκληρό πακέτο μέτρων αντιμετώπισης του Covid-19, συνολικού ύψους περίπου 12,5% του ΑΕΠ. Το έλλειμμα του προϋπολογισμού ανήλθε στο 8,5% λόγω του μεγάλου δανεισμού, ενώ το δημόσιο χρέος εξακολουθεί να βρίσκεται σε ανεκτά επίπεδα, στο 57%. Συνολικά, η οικονομία συρρικνώθηκε κατά μόλις 1,1% το 2020, καθώς η ανεργία σημείωσε αύξηση κατά 9,0%. Ο πληθωρισμός παρέμεινε χαμηλός και σταθερός όλη την περίοδο, καθώς η ζήτηση παρέμεινε χαμηλή. Για να αυξήσει τη ζήτηση, η National Bank of Serbia (NBS) μείωσε το βασικό επιτόκιο πολιτικής στο 1,0% έως το τέλος του έτους, κατά 225 μονάδες βάσης (bps) συνολικά. Ο συνολικός δανεισμός αυξήθηκε κατά 11,7% σε ολόκληρο τον τραπεζικό τομέα, ωθούμενος από ένα γενναιόδωρο κρατικό σύστημα εγγυήσεων (€1,5 δισ. περίπου). Οι Δείκτες FDI επιβραδύνθηκαν αναμενόμενα σε περίπου €2,4 δισ., που αντιστοιχεί σε μείωση 19% σε σχέση με το 2019 και το υψηλότερο της δεκαετίας.

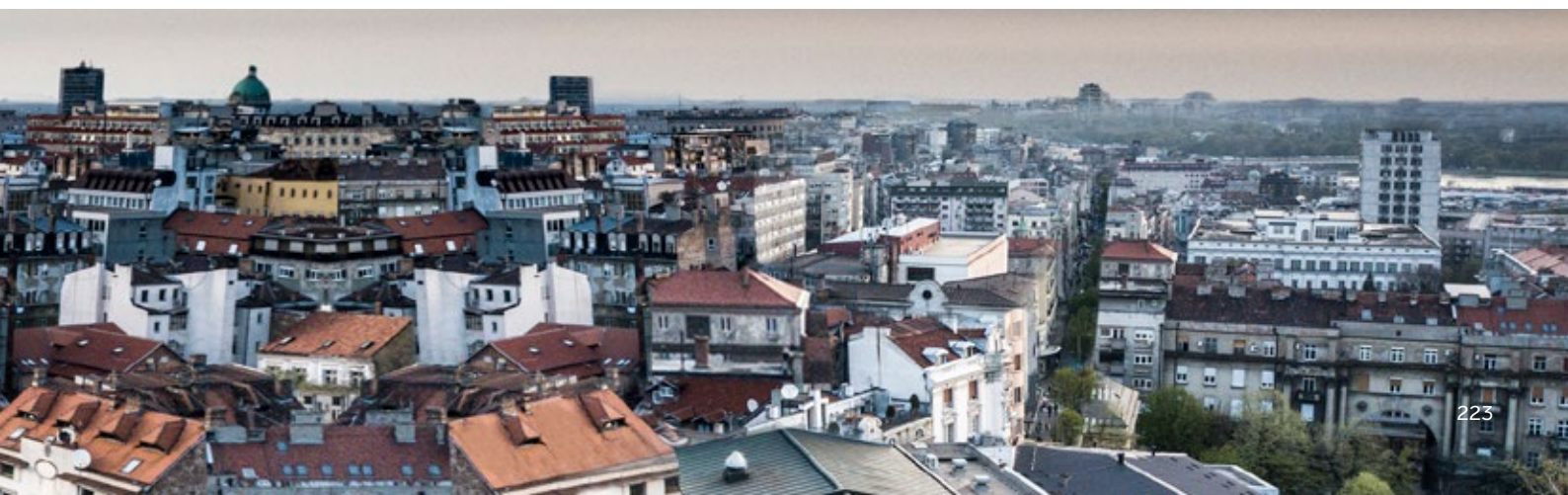


Η Eurobank Beograd παραμένει μια από τις τράπεζες που παίζουν σημαντικό ρόλο στο τραπεζικό σύστημα της Σερβίας, κατέχοντας το 4,3% της αγοράς που αποτελείται από 26 τράπεζες. Η Eurobank Beograd κατατάσσεται στην 8^η θέση όσον αφορά το δανεισμό, με μερίδιο 5,2% του κλάδου, ενώ το μερίδιο των καταθέσεων είναι χαμηλότερο, στο 3,8%. Κατά τη διάρκεια της πανδημίας, η Eurobank Beograd απέδειξε ότι αποτελεί ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα που λειτουργεί με υπευθυνότητα, λαμβάνοντας όλα τα απαραίτητα μέτρα για την απρόσκοπτη συνέχιση των εργασιών και τη διασφάλιση της υγείας και ασφάλειας των πελατών και των ανθρώπων της.

Παρά την κρίση που προκάλεσε η πανδημία, πέρα από τις έντονες πιέσεις στα περιθώρια, οι δραστηριότητες του Ομίλου στη Σερβία δημιούργησαν έσοδα προ προβλέψεων ύψους €24 εκατ. και καθαρά κέρδη €6,9 εκατ. Η κεφαλαιακή επάρκεια παραμένει ισχυρή, στο 24,4%, έναντι του ελάχιστου ορίου του 8% που ορίζει η NBS, ενώ τα Μη Εξυπηρετούμενα Δάνεια (NPEs) μειώθηκαν περαιτέρω στο 6,1% στο τέλος του 2020.

Η εταιρική κοινωνική ευθύνη υπήρξε σημαντικός τομέας δράσης της Eurobank Beograd από την ίδρυσή της. Μέχρι στιγμής, περισσότερα από €4,7 εκατ. έχουν επενδυθεί σε διάφορα έργα κοινωνικής ευθύνης σε ολόκληρη τη Σερβία με κύριους και σημαντικούς πυλώνες την εκπαίδευση και τον πολιτισμό καθώς και την ένταξη μακροχρόνιων προγραμμάτων και πρωτοποριακών δράσεων.

Το πρόγραμμα A School Designed for You συνεχίστηκε με επιτυχία παρά την πανδημία. Κατά τη διάρκεια του 2020, οι δωρεές εξοπλισμού πληροφορικής και λογισμικού συνολικού ύψους €2,4 εκατ. πραγματοποιήθηκαν σε τρία Οικονομικά Γυμνάσια στις πόλεις Subotica, Leskovic και Βελιγράδι με την υποστήριξη του Υπουργείου Παιδείας, Επιστημών και Τεχνολογικής Ανάπτυξης. Το πρόγραμμα A School Designed for You βασίζεται στη χρήση της Eurobank Big Heart Mastercard.



Κύπρος

Η Eurobank Cyprus Ltd (Eurobank Κύπρου) για το 2020 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 της ανήλθαν σε €64,4 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 26,2%, 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 29%, πολύ καλή ποιότητα δανειακού χαρτοφυλακίου, τον Δείκτη Μη Εξυπηρετούμενων Δανείων (NPE ratio στη βάση των οδηγιών της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών, EAT) να παραμένει ιδιαίτερα χαμηλός στο 3,6% και αποτελεσματική διαχείριση του κόστους λειτουργίας, με τον Δείκτη Κόστους προς Έσοδα στο 29,8%.

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.



Στο πλαίσιο της στρατηγικής της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, η Eurobank Cyprus αναλαμβάνει πρωτοβουλίες που προωθούν τις αξίες και τις αρχές της ομάδας, εστιάζοντας σε τομείς που αντικατοπτρίζουν τόσο την κοινωνία όσο και την οικονομία της Κύπρου. Από την ίδρυσή της, η Eurobank Cyprus υποστηρίζει την κυπριακή οικονομία και τις πρωτοβουλίες βιώσιμης ανάπτυξης, προωθεί παραγωγικές επενδύσεις, την καινοτομία, την επιχειρηματικότητα και συμμετέχει ενεργά στην κοινωνική και την πολιτιστική ζωή της Κύπρου, λειτουργώντας πάντα με σεβασμό στο περιβάλλον όπου δραστηριοποιείται.

Με βάση την εξέλιξη των δραστηριοτήτων της, η Eurobank Cyprus δημιουργεί συνεχώς νέες θέσεις εργασίας. Επιπλέον, έχει δεσμευτεί να στηρίξει την καινοτομία και την επιχειρηματικότητα μέσω των ακόλουθων πρωτοβουλιών:

- **Cyprus Seeds.** Το πρόγραμμα Cyprus Seeds στοχεύει στη μεταφορά των ερευνητικών προσπαθειών από το πανεπιστημιακό εργαστήριο στην ελεύθερη αγορά. Εκτός από τις ευκαιρίες επένδυσης και ανάπτυξης και τον σχεδιασμό νέων επιχειρηματικών εγχειρημάτων, το πρόγραμμα αυτό συμβάλλει στην παραμονή ταλαντούχων ερευνητών στην Κύπρο και στον περιορισμό του φαινομένου «brain drain» των μεταδιδακτορικών και διδακτορικών φοιτητών του Πανεπιστημίου Κύπρου, οι οποίοι δεν μπόρεσαν να ολοκληρώσουν την έρευνά τους λόγω του περιορισμού της χρηματοδότησης και των πόρων. Εκτός από τη δυνατότητα χρηματοδότησης, το πρόγραμμα Cyprus Seeds παρέχει τη δυνατότητα προσωπικής καθοδήγησης (mentoring) μαζί με μια σειρά από σεμινάρια (workshops) που στοχεύουν στη μετατροπή των ερευνητικών προγραμμάτων που υλοποιούν ακαδημαϊκοί ερευνητές σε νεοσύστατες επιχειρήσεις.
- **Rise.** Το Rise είναι το πρώτο Ερευνητικό Κέντρο για διαδραστικά μέσα, έξυπνα συστήματα και νέες Τεχνολογίες στην Κύπρο, και στόχο έχει να συμβάλει και να υποστηρίξει την οικονομική ανάπτυξη της Κύπρου και την καινοτομία. Το Κέντρο αυτό συνδυάζει δυνατότητες έρευνας και καινοτομίας που επιτρέπουν στους ερευνητές να εξελίξουν το ερευνητικό τους έργο.
- **Επιστημονική Έρευνα και Εκπαίδευση.** Η Eurobank Cyprus 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.

Ως ενεργός εταιρικός πολίτης, η Eurobank Cyprus υποστηρίζει τον πολιτισμό μέσω της υποστήριξης τοπικών καλλιτεχνών και της διοργάνωσης πολιτιστικών εκδηλώσεων, ενθαρρύνει τον εθελοντισμό στο ανθρώπινο δυναμικό της τράπεζας, ενισχύει οικονομικά φιλανθρωπικά ιδρύματα και πραγματοποιεί δράσεις για την προστασία του περιβάλλοντος, όπως η επένδυση σε τεχνολογίες που συμβάλλουν στη μείωση της χρήσης χαρτιού.



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.

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 ακολουθεί ένα στοχευμένο επιχειρηματικό μοντέλο και μια συντηρητική προσέγγιση στην ανάληψη κινδύνων.

Κατά τη διάρκεια του 2020 η Eurobank Private Bank Luxembourg διατήρησε ικανοποιητικά επίπεδα κερδοφορίας και συνέχισε να προσελκύει καινούριους πελάτες, διατηρώντας ταυτόχρονα την κεφαλαιακή επάρκεια και τη ρευστότητά της σε πολύ υψηλά επίπεδα. Στο τέλος του 2020 ο Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας ήταν 29,2% και ο Δείκτης Κάλυψης Ρευστότητας 292% (κατά Basel III), ενώ ο Δείκτης Δανείων προς Καταθέσεις (εξαιρουμένων των δανείων με ενέχυρο μετρητά) ήταν 58,4%. Επίσης η Eurobank Private Bank Luxembourg ξεκίνησε ένα μεγάλο έργο αναβάθμισης των συστημάτων της, όπου μέσω των πλέον εξελιγμένων τεχνολογιών στοχεύει να παραμείνει ιδιαίτερα ανταγωνιστική στο νέο ψηφιακό περιβάλλον.

Στον τομέα του Private Banking κατά τη διάρκεια του 2020 η Eurobank Private Bank διέυρυνε σημαντικά το πελατολόγιό της καθώς και το μέγεθος του συνολικού πελατειακού χαρτοφυλακίου. 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. Επίσης, η ολοκλήρωση του αναβαθμισμένου e-Banking βελτίωσε περαιτέρω την εξυπηρέτηση και τη συνολική εμπειρία των πελατών.



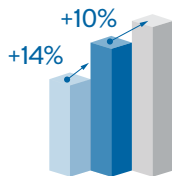
Η Eurobank Private Bank Luxembourg υποστηρίζει οικονομικά διάφορους φιλανθρωπικούς οργανισμούς προκειμένου να συμβάλει στην κοινότητα στην οποία δραστηριοποιείται. Στο πλαίσιο αυτό, τα τελευταία 20 χρόνια, η τράπεζα ενισχύει το «Bazaar International de Luxembourg», το οποίο είναι ο μεγαλύτερος μη εμπορικός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

- Λαϊκή Δημοκρατία του Κονγκό
 - Χρηματοδότηση δράσεων για την ανάπτυξη της γεωργίας και τη δημιουργία εργαστηρίων ραπτικής για την ενδυνάμωση των γυναικών στο νησί Idjwi περιοχή Kivu.
 - Βοηθώντας τον πληθυσμό της Rygmy, περιοχή Bokoro, δημιουργώντας ένα Κέντρο Υγείας, πρόσβαση σε πόσιμο νερό (γεώτρηση, πηγάδια) και δημιουργώντας νέες τάξεις σε ένα σχολικό κέντρο.
- Ελλάδα
 - **Ελευσίνα.** Υποστήριξη Κέντρου Βοήθειας για παιδιά και οικογένειες μεταναστών με οικονομικές δυσκολίες.
 - **Πλαγιάρι-Θεσσαλονίκη.** Συμβολή στο κόστος αντικατάστασης παλαιών σωμάτων θέρμανσης σε 10 σπίτια που φιλοξενούν 60 παιδιά.
 - **6° Φεστιβάλ Άνδρου.** Πολιτιστικό Φεστιβάλ που διοργανώνεται κάθε χρόνο στο νησί της Άνδρου υπό τη σκηνοθετική επίβλεψη του Παντελή Βούλγαρη στο πλαίσιο της πολιτιστικής και καλλιτεχνικής αναβάθμισης του νησιού και προσέλκυσης ποιοτικού τουρισμού.



ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

Ανθρωποδύναμη σε Έργα Πληροφορικής



Επενδύσεις για Έργα Πληροφορικής



Η πληροφορική και η τεχνολογία αποτελούν στρατηγικό άξονα βιώσιμης ανάπτυξης της Eurobank στη νέα ψηφιακή εποχή.

Μέσα σε ένα απαιτητικό περιβάλλον που προκάλεσε η πανδημία, η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής κλήθηκε να εξασφαλίσει την απρόσκοπτη λειτουργία της Eurobank σε συνδυασμό με την ανάπτυξη νέων δυνατοτήτων για την υποστήριξη των επιχειρηματικών στόχων του Οργανισμού. Ανταποκρίθηκε αμέσως και αξιόπιστα, εξασφαλίζοντας το 65% των υπαλλήλων να λειτουργεί εξ αποστάσεως, σε διάστημα λίγων εβδομάδων, ποσοστό που ξεπερνάει το 80% για τις κεντρικές υπηρεσίες.

Ταυτόχρονα, μέσα από στοχευμένα έργα Πληροφορικής, η Eurobank ανταποκρίθηκε επιτυχώς στο πλήθος κανονιστικών αναγκών που προέκυψαν λόγω των κυβερνητικών μέτρων για την αντιμετώπιση της πανδημίας, αλλά και των επιχειρηματικών αποφάσεων για στήριξη των δανειοληπτών πελατών, επιχειρήσεων και ιδιωτών.

Η Eurobank συνέχισε τις επενδύσεις και ενδυνάμωσε το ανθρώπινο δυναμικό στην Πληροφορική και την Τεχνολογία, εστιάζοντας στην επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού, στη μείωση των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (NPEs), στην αποδοτικότερη υποστήριξη των εργασιών της και στην εκμετάλλευση καινοτόμων τεχνολογιών.

Ενεργοποίηση
περισσότερων
από 5 χιλ.
απομακρυσμένων
θέσεων εργασίας

Οι ενέργειες επικεντρώθηκαν κυρίως στους παρακάτω άξονες:

- Ανταπόκριση στις ανάγκες της πανδημίας, μέσω της κατάρτισης του πλαισίου διακυβέρνησης για την διαχείριση της κρίσης, ενεργοποίηση περισσότερων από 5 χιλ. απομακρυσμένων θέσεων εργασίας, διαχείριση και παροχή εξοπλισμού και εργαλείων επικοινωνίας ώστε να διασφαλιστεί η απρόσκοπτη λειτουργία της Eurobank και η εξυπηρέτηση των πελατών.
- Μείωση των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (NPEs) μέσω της απόσχισης της Eurobank FPS, ως ανεξάρτητου Servicer και της πώλησης του χαρτοφυλακίου Cairo, με αποτέλεσμα την ταχύτερη και μεγαλύτερη εξυγίανση χαρτοφυλακίου από όλες τις ελληνικές συστημικές τράπεζες.
- Ενδυνάμωση της ψηφιακής εμπειρίας και των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσα από το νέο e-Banking, με σημαντικότερο ορόσημο τη νέα πύλη e-Banking για Επιχειρήσεις, καθώς και αναβαθμισμένες εκδόσεις του Eurobank Mobile App και του v-Banking.
- Απλοποίηση και αυτοματοποίηση των τραπεζικών εργασιών, με έμφαση στα ταξίδια πελάτη (customer journeys) που αφορούν τη χορήγηση δανείων ιδιωτών και επιχειρήσεων, αλλά και τραπεζασφαλιστικών προϊόντων.
- Νέες δυνατότητες στην πλατφόρμα δεδομένων (data & analytics), με έμφαση στην ανάλυση πελατειακών στοιχείων για σκοπούς ανάπτυξης εργασιών, αυτοματοποίησης credit, ανάλυσης αποδοτικότητας κ.ά.
- Εναρμόνιση με πλήθος κανονιστικών και ρυθμιστικών πράξεων. Συνολικά, το εύρος των κανονιστικών αναγκών για την Τράπεζα αποτέλεσε το 24% των παραδοτέων έργων.

Το 2020 παραδόθηκαν περισσότερα από 300 έργα, με τη διαθεσιμότητα όλων των παρεχόμενων υπηρεσιών πληροφορικής να φτάνει το 99,99%. Σε επίπεδο λειτουργικού μοντέλου, μεγαλύτερο του 30% των παραδοτέων ολοκληρώθηκε με Agile μεθοδολογία, ενώ σημαντική πρόοδος επιτεύχθηκε και στην εισαγωγή DevOps πρακτικών. Επιπρόσθετα, ενισχύθηκαν σημαντικά οι τεχνολογικές υποδομές και οι υποδομές ασφαλείας, με αποτέλεσμα την απρόσκοπτη υποστήριξη αυξημένου όγκου συναλλαγών.

Τέλος, σε επίπεδο θυγατρικών εξωτερικού, σε βρίσκεται σε εξέλιξη το πρόγραμμα συνολικού ψηφιακού μετασχηματισμού, με πρώτες χώρες εφαρμογής την Κύπρο και το Λουξεμβούργο.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ



EUROBANK ERGASIAS ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΠΟΥ ΕΛΗΞΕ 31 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2020

Η πλήρης Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2020 είναι διαθέσιμη στον επίσημο διαδικτυακό τόπο,
www.eurobankholdings.gr

Όθωνος 8, Αθήνα 105 57, τηλ.: 214 40 61000, Αρ. Γ.Ε.ΜΗ. 000223001000

EUROBANK ERGASIAS YΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ

ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

	Χρήση που έληξε την 31η Δεκεμβρίου	
	2020 € εκατ.	2019 € εκατ.
Τόκοι έσοδα	1.955	2.116
Τόκοι έξοδα	(606)	(739)
Καθαρά έσοδα από τόκους	1.349	1.377
Έσοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες	426	413
Έξοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες	(128)	(119)
Καθαρά έσοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες	298	294
Έσοδα από μη τραπεζικές υπηρεσίες	86	60
Αποτελέσματα χαρτοφυλακίου συναλλαγών	3	(20)
Αποτελέσματα από επενδυτικούς τίτλους	430	78
Λοιπά έσοδα/(έξοδα)	235	55
Λειτουργικά έσοδα	2.401	1.844
Λειτουργικά έξοδα	(869)	(901)
Λειτουργικά κέρδη προ απομειώσεων, προβλέψεων και εξόδων αναδιάρθρωσης	1.532	943
Προβλέψεις για πιστωτικούς κινδύνους από δάνεια και απαιτήσεις πελατών	(2.081)	(624)
Ζημιές απομείωσης υπεραξίας	(160)	(62)
Λοιπές ζημιές απομείωσης και προβλέψεις	(43)	(32)
Έξοδα αναδιάρθρωσης	(145)	(88)
Αναλογία κερδών από επενδύσεις σε συγγενείς εταιρίες και κοινοπραξίες	21	23
Κέρδη/(ζημιές) προ φόρου	(876)	160
Φόρος εισοδήματος	(337)	(31)
Καθαρά κέρδη/(ζημιές) από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(1.213)	129
Καθαρά κέρδη/(ζημιές) από μη συνεχιζόμενες δραστηριότητες	-	(2)
Καθαρά κέρδη/(ζημιές) που αναλογούν στους μετόχους	(1.213)	127
	€	€
Κέρδη/(ζημιές) ανά μετοχή		
-Βασικά και προσαρμοσμένα κέρδη/(ζημιές) ανά μετοχή	(0,33)	0,04
Κέρδη/(ζημιές) ανά μετοχή από συνεχιζόμενες δραστηριότητες		
-Βασικά και προσαρμοσμένα κέρδη/(ζημιές) ανά μετοχή	(0,33)	0,04

Η πλήρης Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2020 είναι διαθέσιμη στον επίσημο διαδικτυακό τόπο www.eurobankholdings.gr

EUROBANK ERGASIAS YΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ

ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

	31 Δεκεμβρίου	
	2020 € εκατ.	2019 € εκατ.
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ		
Ταμείο και διαθέσιμα σε κεντρικές τράπεζες	6.637	4.679
Απαιτήσεις από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	3.336	3.007
Τίτλοι εμπορικού χαρτοφυλακίου	87	110
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	2.552	2.262
Δάνεια και απαιτήσεις από πελάτες	37.424	37.365
Χαρτοφυλάκιο επενδυτικών τίτλων	8.365	7.951
Επενδύσεις σε συγγενείς εταιρείες και κοινοπραξίες	276	235
Ιδιοχρησιμοποιούμενα ενσώματα πάγια στοιχεία	778	746
Επενδύσεις σε ακίνητα	1.459	1.184
Υπεραξία και λοιπά άυλα πάγια στοιχεία	254	378
Αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις	4.526	4.766
Λοιπά στοιχεία ενεργητικού	1.995	2.003
Στοιχεία ενεργητικού προς πώληση	39	75
Σύνολο ενεργητικού	67.728	64.761
ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ		
Υποχρεώσεις προς κεντρικές τράπεζες	7.999	1.900
Υποχρεώσεις προς χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	1.502	5.022
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	2.939	2.726
Υποχρεώσεις προς πελάτες	47.290	44.841
Υποχρεώσεις από πιστωτικούς τίτλους	1.556	2.406
Λοιπές υποχρεώσεις	1.197	1.191
Υποχρεώσεις σχετιζόμενες με στοιχεία ενεργητικού προς πώληση	-	8
Σύνολο υποχρεώσεων	62.483	58.094
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ		
Μετοχικό κεφάλαιο	815	852
Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	8.055	8.054
Αποθεματικά και αποτελέσματα εις νέον	(3.625)	(2.241)
Προνομιούχοι τίτλοι	-	2
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	5.245	6.667
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων και υποχρεώσεων	67.728	64.761

Η πλήρης Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2020 είναι διαθέσιμη στον επίσημο διαδικτυακό τόπο www.eurobankholdings.gr

Ευρετήριο Περιεχομένων Προτύπων GRI

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 ΑΕ	25	✓
	102-2 Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	Προφίλ	24-27	✓
	102-3 Τοποθεσία της έδρας	Όθωνος 8, 10557, Αθήνα	25	✓
	102-4 Τοποθεσία δραστηριοτήτων	Προφίλ	24-27	✓
	102-5 Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	https://www.eurobankholdings.gr/-/media/holding/omilos/poioi-eimaste/etairiki-diakubernisi/katastatiko/katastatiko-eurobank-holdings.pdf		✓
	102-6 Αγορές που εξυπηρετούνται	Προφίλ	24-27	✓
	102-7 Μέγεθος του οργανισμού	Προφίλ	24-27	✓
	102-8 Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζομένους	Κοινωνία • Ανθρώπινο Δυναμικό ◦ 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 εποχικότητας.	112-114 133	✓
	102-9 Εφοδιαστική αλυσίδα	Εμπειρία Πελάτη • Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές ◦ Σχέσεις με Προμηθευτές	195-197	✓
	102-10 Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής του αλυσίδας	Εμπειρία Πελάτη • Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές ◦ Σχέσεις με Προμηθευτές	195-197	✓
	102-11 Αρχή της προφύλαξης	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης	37-38	✓
	102-12 Εξωτερικές πρωτοβουλίες	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Συμμετοχές σε Ενώσεις & Οργανισμούς	60-64	✓
	102-13 Συμμετοχή σε ενώσεις/οργανισμούς	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Συμμετοχές σε Ενώσεις & Οργανισμούς	60-64	✓
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις, Στρατηγική	102-14 Δήλωση του υψηλότερα ιστάμενου υπεύθυνου λήψης αποφάσεων	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους	8-21	✓
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις, Ηθική & Ακεραιότητα	102-16 Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	Προφίλ Βιώσιμη Ανάπτυξη • Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας	24-27 39	✓
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις, Διακυβέρνηση	102-18 Δομή διακυβέρνησης	Εταιρική Διακυβέρνηση Βιώσιμη Ανάπτυξη • Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης ◦ Επιτροπή Περιβάλλοντος & Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου	134-163 38	✓

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού/Παραπομπή	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις, Συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών	102-40 Κατάλογος ομάδων ενδιαφερόμενων μερών	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	40-41	✓
	102-41 Συλλογικές συμβάσεις	Κοινωνία • Ανθρώπινο Δυναμικό ◦ Συλλογική Εκπροσώπηση Εργαζομένων	133	✓
	102-42 Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	40-41	✓
	102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	40-41	✓
	102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη • Ανάλυση Ουσιαστικότητας • Ουσιαστικά Θέματα	40-41 42-59	✓
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-01/2021/fy-2020/enopoiimenes-oikonomikes-katastaseis-2020.pdf		✓
	102-46 Καθορισμός του περιεχομένου του απολογισμού και των ορίων των θεμάτων	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Μεθοδολογία Εκπόνησης • Ανάλυση Ουσιαστικότητας	42-43 44-45	✓
	102-47 Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Ανάλυση Ουσιαστικότητας	44-59	✓
	102-48 Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	Δεν υπάρχουν αναδιατυπώσεις πληροφοριών		✓
	102-49 Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης απολογισμού	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Ανάλυση Ουσιαστικότητας • Μεθοδολογία Εκπόνησης	44-45 42-43	✓
	102-50 Περίοδος αναφοράς Απολογισμού	01.01.2020 - 31.12.2020		✓
	102-51 Ημερομηνία πιο πρόσφατου προηγούμενου απολογισμού	Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 (28.07.2020)		✓
	102-52 Κύκλος απολογισμού	Ετήσιος		✓
	102-53 Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον απολογισμό	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Μεθοδολογία Εκπόνησης	42-43	✓
	102-54 Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας με τα Πρότυπα GRI	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Μεθοδολογία Εκπόνησης	42-43	✓
	102-55 Ευρετήριο Περιεχομένων GRI	Παραρτήματα ◦ Ευρετήριο Περιεχομένων Προτύπων GRI	234-243	✓
	102-56 Εξωτερική διασφάλιση	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Μεθοδολογία Εκπόνησης Παραρτήματα • Έκθεση Περιορισμένης Διασφάλισης Ανεξάρτητου Ελεγκτή	42-43 251	✓

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				
Ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών - Ψηφιακή Τραπεζική - Digital Transformation				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης • Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας • Ανάλυση Ουσιαστικότητας	37-38 39 44-45	✓
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Εμπειρία Πελάτη • Ψηφιακή Εμπειρία Πελάτη	8-21 198-201	✓
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Εμπειρία Πελάτη • Ψηφιακή Εμπειρία Πελάτη	198-201	✓
Δείκτες Eurobank	Αριθμός/αξία των συναλλαγών μέσω των ψηφιακών καναλιών (διαδίκτυο, εφαρμογές κινητής τηλεφωνίας)	Εμπειρία Πελάτη • Ψηφιακή Εμπειρία Πελάτη	198-201	✓
	Αριθμός χρηστών / νέων χρηστών των ψηφιακών καναλιών (διαδίκτυο, εφαρμογές κινητής τηλεφωνίας)	Εμπειρία Πελάτη • Ψηφιακή Εμπειρία Πελάτη	198-201	✓
	Digital Literacy: Χρήση ψηφιακών δυνατοτήτων για κοινωνικό σκοπό	Κοινωνία • Επιχειρηματικότητα & Καινοτομία ◦ Digital Academy for Business Εμπειρία Πελάτη • Ψηφιακή Εμπειρία Πελάτη	97 198-201	
Προστασία των προσωπικών δεδομένων				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης • Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας • Ανάλυση Ουσιαστικότητας	37-38 39 44-45	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Εμπειρία Πελάτη • Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές ◦ Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα	8-21 191-193	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Εμπειρία Πελάτη • Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές ◦ Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα	191-193	
GRI 418: Ιδιωτικότητα πελατών	418-1 Αναφορές σχετικά με παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και τις απώλειες δεδομένων πελατών	Εμπειρία Πελάτη • Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές ◦ Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα	191-193	
Οικονομική ανάπτυξη - επίδοιο				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης • Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας • Ανάλυση Ουσιαστικότητας	37-38 39 44-45	✓
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Προφίλ	8-21 24-27	✓
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Προφίλ Ενοποιημένες Οικονομικές Καταστάσεις 2020 Οικονομικά Αποτελέσματα 2020 https://www.eurobankholdings.gr/el/en-imerosi-ependuton/oikonomikes-katasta-seis-pages/financial-year-2020	24-27	✓

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού/Παραπομπή	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση
GRI 201: Οικονομική επίδοση	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Προφίλ	27	✓
Στήριξη & χρηματοδότηση της ελληνικής οικονομίας				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Βιώσιμη Ανάπτυξη - Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης - Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	37-38 39 44-45	✓
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Εμπειρία Πελάτη - Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές - Σχέσεις με Προμηθευτές Κοινωνία	8-21 195-197 78-133	✓
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Εμπειρία Πελάτη - Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές - Σχέσεις με Προμηθευτές Κοινωνία	195-197 78-133	✓
GRI 203: Έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	203-1 Επενδύσεις σε υποδομές και υποστηριζόμενες υπηρεσίες	Κοινωνία Επιχειρηματικότητα & Καινοτομία	96-101	
	203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	Κοινωνία - Επιχειρηματικότητα & Καινοτομία - Κοινωνική Συνεισφορά	96-101 102-109	
GRI 204: Πρακτικές προμηθειών	204-1 Δαπάνες σε τοπικούς προμηθευτές	Εμπειρία Πελάτη - Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές - Σχέσεις με Προμηθευτές	195-197	✓
GRI Financial Services Sector Supplement: Υπευθυνότητα για το προϊόν, Χαρτοφυλάκιο προϊόντων	FS7 Χρηματική αξία προϊόντων και υπηρεσιών σχεδιασμένα για κοινωνικά οφέλη σε κάθε επιχειρηματικό τομέα ταξινομημένα ανά σκοπό	Κοινωνία - Χρηματοδοτήσεις Βιώσιμης Ανάπτυξης - Προϊόντα & υπηρεσίες με κοινωνικές & περιβαλλοντικές επιδράσεις - Κοινωνική Συνεισφορά	86-91 92-96 102-109	
	FS8 Χρηματική αξία προϊόντων και υπηρεσιών σχεδιασμένα για περιβαλλοντικά οφέλη σε κάθε επιχειρηματικό τομέα ταξινομημένα ανά σκοπό	Κοινωνία Προϊόντα & υπηρεσίες με κοινωνικές & περιβαλλοντικές επιδράσεις	92-96	
Προσέλκυση & ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού & συνεχής ενδυνάμωση γνώσεων & δεξιοτήτων των εργαζομένων με σύγχρονα προγράμματα εκπαίδευσης & ανάπτυξης				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Βιώσιμη Ανάπτυξη - Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης - Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	37-38 39 44-45	✓
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Κοινωνία - Ανθρώπινο Δυναμικό Εταιρική Διακυβέρνηση - Επιτροπές συνιστώμενες από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο - Πολιτικές	8-21 110-133 142-147 148-156	✓
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Κοινωνία - Ανθρώπινο Δυναμικό Εταιρική Διακυβέρνηση - Επιτροπές συνιστώμενες από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο - Πολιτικές	110-133 142-147 148-156	✓

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού/Παραπομπή	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση
GRI 401: Απασχόληση	401-1 Νέες προσλήψεις και αποχωρήσεις εργαζομένων	Κοινωνία • Ανθρώπινο Δυναμικό ◦ Αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού ◦ Επιλογή Ανθρώπινου Δυναμικού, Προσέλκυση & Διακράτηση Ταλέντων	112-114 115-118	✓
	401-2 Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους και δεν παρέχονται σε προσωρινούς εργαζομένους	Κοινωνία • Ανθρώπινο Δυναμικό ◦ Στήριξη για τον Εργαζόμενο & την Οικογένειά του <i>Οι αναφερόμενες παροχές προσφέρονται στους πλήρως απασχολούμενους και στους προσωρινούς εργαζομένους</i>	128-129	
GRI 404: Εκπαίδευση και Ανάπτυξη	404-1 Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά εργαζόμενο	Κοινωνία • Ανθρώπινο Δυναμικό ◦ Εκπαίδευση ◦ Επαγγελματική Ανάπτυξη Εταιρική Διακυβέρνηση	119-121 121-122 134-163	✓
	404-2 Προγράμματα βελτίωσης των δεξιοτήτων των εργαζομένων και υποστήριξης της μετάβασης τους	Κοινωνία • Ανθρώπινο Δυναμικό ◦ Επιλογή Ανθρώπινου Δυναμικού, Προσέλκυση & Διακράτηση Ταλέντων	115-118	
	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	Κοινωνία • Ανθρώπινο Δυναμικό ◦ Αξιολόγηση της Απόδοσης	122-125	✓
GRI 405: Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες	405-1 Ποικιλία φορέων διακυβέρνησης και εργαζομένων	Κοινωνία • Ανθρώπινο Δυναμικό ◦ Αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού Εταιρική Διακυβέρνηση • Επιτροπές συνιστώμενες από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο	112-114 142-147	✓
	405-2 Λόγος βασικού μισθού και αμοιβής γυναικών προς ανδρών	Εταιρική Διακυβέρνηση • Πολιτικές ◦ Πολιτική Αποδοχών	154-156	
Κανονιστική Συμμόρφωση & Επιχειρηματική Ηθική				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης • Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας • Ανάλυση Ουσιαστικότητας	37-38 39 44-45	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Εταιρική Διακυβέρνηση • Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου ◦ Κώδικας Δεοντολογίας & Ηθικής	8-21 161-163	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Εταιρική Διακυβέρνηση • Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου ◦ Κώδικας Δεοντολογίας & Ηθικής	161-163	
GRI 205: Καταπολέμηση της Διαφθοράς	205-2 Ενημέρωση και εκπαίδευση σχετικά με πολιτικές και τις διαδικασίες κατά της διαφθοράς	Εταιρική Διακυβέρνηση • Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου ◦ Κώδικας Δεοντολογίας & Ηθικής	161-163	
	205-3 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και σχετικές ενέργειες	Εταιρική Διακυβέρνηση • Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου ◦ Κώδικας Δεοντολογίας & Ηθικής	161-163	

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού/Παραπομπή	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση
Αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας Covid-19				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Αρχές Εταρικής Υπευθυνότητας • Ανάλυση Ουσιαστικότητας	39 45-59	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Κοινωνία • Αντιμετώπιση της Πανδημίας • Ανθρώπινο Δυναμικό • Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία Πληροφορική και Τεχνολογία	8-21 80-85 125-128 228-229	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Κοινωνία • Αντιμετώπιση της Πανδημίας Πληροφορική και Τεχνολογία	80-85 228-229	
GRI 403: Υγεία και Ασφάλεια	403-1 Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Κοινωνία • Ανθρώπινο Δυναμικό ◦ Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία	125-128	
	403-2 Είδη και ρυθμοί τραυματισμών, επαγγελματικές ασθένειες, απώλειες ημερών εργασίας και θανατηφόρα ατυχήματα	Κοινωνία • Ανθρώπινο Δυναμικό ◦ Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία	125-128	
	403-4 Συμμετοχή εργαζομένων, διαβούλευση και επικοινωνία σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Κοινωνία • Ανθρώπινο Δυναμικό ◦ Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία	125-128	
	403-6 Προώθηση της υγείας των εργαζομένων	Κοινωνία • Ανθρώπινο Δυναμικό ◦ Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία	125-128	
	403-8 Εργαζόμενοι που καλύπτονται από σύστημα διαχείρισης της υγείας και της ασφάλειας στην εργασία	Κοινωνία • Ανθρώπινο Δυναμικό ◦ Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία	125-128	
Συνέχης βελτίωση προϊόντων & υπηρεσιών				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης • Αρχές Εταρικής Υπευθυνότητας • Ανάλυση Ουσιαστικότητας	37-38 39 44-45	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Εμπειρία Πελάτη • Ψηφιακή Εμπειρία Πελάτη	8-21 198-201	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Εμπειρία Πελάτη • Ψηφιακή Εμπειρία Πελάτη	198-201	
Δείκτης Eurobank	Απλοποίηση και βελτιστοποίηση των διαδικασιών των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών	Εμπειρία Πελάτη • Ψηφιακή Εμπειρία Πελάτη	198-201	
Εταιρική Διακυβέρνηση & Διαχείριση κινδύνων				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Αρχές Εταρικής Υπευθυνότητας • Ανάλυση Ουσιαστικότητας	39 44-45	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Εταιρική Διακυβέρνηση Διαχείριση Κινδύνων	8-21 134-163 164-185	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη Εταιρική Διακυβέρνηση Διαχείριση Κινδύνων	40-41 134-163 164-185	

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού/Παραπομπή	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις, Διακυβέρνηση	102-17 Μηχανισμοί για συμβουλές και προβληματισμούς σχετικά με την ηθική	Εταιρική Διακυβέρνηση • Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου ◦ Κώδικας Δεοντολογίας & Ηθικής	161-163	
	102-19 Εκχώρηση αρμοδιοτήτων	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης ◦ Επιτροπή Περιβάλλοντος & Αειφόρου Ανάπτυξης Ομίλου	38	
	102-20 Θέσεις σε εκτελεστικό επίπεδο με ευθύνη για οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης ◦ Επιτροπή Περιβάλλοντος & Αειφόρου Ανάπτυξης Ομίλου Εταιρική Διακυβέρνηση	38 134-163	
	102-21 Διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη για οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη • Ανάλυση Ουσιαστικότητας	40-41 44-45	
	102-22 Σύνθεση του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης και των επιτροπών του	Εταιρική Διακυβέρνηση • Επιτροπές συνιστώμενες από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο	142-147	
	102-23 Πρόεδρος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	Εταιρική Διακυβέρνηση Γεώργιος Ζανιάς, Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου, Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος	134-163	
	102-24 Διορισμός και επιλογή του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	Εταιρική Διακυβέρνηση • Πολιτικές ◦ Πολιτική Υποψηφίων Μελών του ΔΣ	148-151	
	102-28 Αξιολόγηση της απόδοσης του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	Εταιρική Διακυβέρνηση • Πολιτικές ◦ Πολιτική Αξιολόγησης του Διοικητικού Συμβουλίου (ΔΣ) και των Επιτροπών του	152-153	
	102-30 Αποτελεσματικότητα των διαδικασιών διαχείρισης κινδύνου	Διαχείριση Κινδύνων ◦ Πλαίσιο Διάθεσης για Ανάληψη Κινδύνων ◦ Οργάνωση Διαχείρισης Κινδύνων	165-166	
	102-32 Ο ρόλος του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης σε σχέση με τον Απολογισμό	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Μεθοδολογία Εκπόνησης	42-43	
	102-33 Κοινοποίηση κρίσιμων προβληματισμών	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης ◦ Επιτροπή Περιβάλλοντος & Αειφόρου Ανάπτυξης Ομίλου	38	
	102-35 Πολιτικές αποδοχών	Εταιρική Διακυβέρνηση • Πολιτικές ◦ Πολιτική Αποδοχών	154-156	
	102-36 Διαδικασία για τον καθορισμό της αμοιβής	Εταιρική Διακυβέρνηση • Πολιτικές ◦ Πολιτική Αποδοχών	154-156	
	102-37 Εμπλοκή των ενδιαφερόμενων μερών στο καθορισμό των αποδοχών	Εταιρική Διακυβέρνηση • Πολιτικές ◦ Πολιτική Αποδοχών	154-156	
	102-38 Ετήσιος συνολικός δείκτης αποζημίωσης	Εταιρική Διακυβέρνηση • Πολιτικές ◦ Πολιτική Αποδοχών	154-156	
	102-39 Ποσοστό αύξησης του ετήσιου συνολικού ποσοστού αποζημίωσης	Εταιρική Διακυβέρνηση • Πολιτικές ◦ Πολιτική Αποδοχών	154-156	

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού/Παραπομπή	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση
Ασφαλές & παραγωγικό περιβάλλον εργασίας με την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης • Αρχές Εταρικής Υπευθυνότητας • Ανάλυση Ουσιαστικότητας	37-38 39 44-45	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Κοινωνία • Ανθρώπινο Δυναμικό	8-21 110-133	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Κοινωνία • Ανθρώπινο Δυναμικό	8-21 110-133	
GRI 403: Υγεία και Ασφάλεια	403-1 Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Κοινωνία • Ανθρώπινο Δυναμικό • Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία	125-128	
	403-8 Εργαζόμενοι που καλύπτονται από σύστημα διαχείρισης υγείας και της ασφάλειας στην εργασία	Κοινωνία • Ανθρώπινο Δυναμικό • Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία	125-128	
	403-4 Συμμετοχή εργαζομένων, διαβούλευση και επικοινωνία σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Κοινωνία • Ανθρώπινο Δυναμικό • Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία	125-128	
Υπεύθυνη ενημέρωση & εξυπηρέτηση πελατών				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης • Αρχές Εταρικής Υπευθυνότητας • Ανάλυση Ουσιαστικότητας	37-38 39 44-45	✓
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Εμπειρία Πελάτη • Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές • Υπεύθυνη Ενημέρωση Πελατών	8-21 190-191	✓
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Εμπειρία Πελάτη • Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές • Υπεύθυνη Ενημέρωση Πελατών	8-21 190-191	✓
GRI 417: Εμπορία και σήμανση	417-1 Απαιτήσεις για τις πληροφορίες και την σήμανση των προϊόντων και των υπηρεσιών	Εμπειρία Πελάτη • Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές • Υπεύθυνη Ενημέρωση Πελατών	190-191	
	417-2 Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με τις πληροφορίες και την σήμανση των προϊόντων και των υπηρεσιών	Εμπειρία Πελάτη • Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές • Υπεύθυνη Ενημέρωση Πελατών	190-191	
	417-3 Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με τις επικοινωνίες μάρκετινγκ	Εμπειρία Πελάτη • Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές • Υπεύθυνη Ενημέρωση Πελατών	190-191	✓

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού/Παραπομπή	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση
Επενδύσεις, χρηματοδοτήσεις & προϊόντα με κοινωνικά & περιβαλλοντικά κριτήρια (ESG)				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης • Αρχές Εταρικής Υπευθυνότητας • Ανάλυση Ουσιαστικότητας	37-38 39 44-45	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Κοινωνία • Χρηματοδοτήσεις Βιώσιμης Ανάπτυξης • Προϊόντα & υπηρεσίες με κοινωνικές & περιβαλλοντικές επιδράσεις	8-21 86-91 92-96	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Κοινωνία • Χρηματοδοτήσεις Βιώσιμης Ανάπτυξης • Προϊόντα και υπηρεσίες με κοινωνικές & περιβαλλοντικές επιδράσεις	8-21 86-91 92-96	
GRI Financial Services Sector Supplement: Υπευθυνότητα για το προϊόν, Χαρτοφυλάκιο προϊόντων	FS8 Χρηματική αξία προϊόντων και υπηρεσιών σχεδιασμένα για περιβαλλοντικά οφέλη σε κάθε επιχειρηματικό τομέα ταξινομημένα ανά σκοπό	Κοινωνία • Χρηματοδοτήσεις Βιώσιμης Ανάπτυξης • Προϊόντα και υπηρεσίες με κοινωνικές & περιβαλλοντικές επιδράσεις	86-91 92-96	
Περιβαλλοντικό αποτύπωμα & κλιματική αλλαγή				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης • Αρχές Εταρικής Υπευθυνότητας • Ανάλυση Ουσιαστικότητας	37-38 39 44-45	✓
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Περιβάλλον	8-21 66-77	✓
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Περιβάλλον	8-21 66-77	✓
GRI 301: Υλικά	301-1 Υλικά που χρησιμοποιούνται κατά βάρος ή όγκο	Περιβάλλον • Περιβαλλοντικές Επιδόσεις	70-77	
GRI 302: Ενέργεια	302 -1 Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	Περιβάλλον • Περιβαλλοντικές Επιδόσεις	70-77	✓
	302-2 Κατανάλωση ενέργειας εκτός του οργανισμού	Περιβάλλον • Περιβαλλοντικές Επιδόσεις	70-77	
	302-3 Ένταση ενέργειας	Περιβάλλον • Περιβαλλοντικές Επιδόσεις	70-77	✓
	302-4 Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας	Περιβάλλον • Περιβαλλοντικές Επιδόσεις	70-77	✓

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού/Παραπομπή	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση
GRI 305: Εκπομπές	305-1 Άμεσες (Scope 1) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Περιβάλλον • Περιβαλλοντικές Επιδόσεις	70-77	
	305-2 Έμμεσες (Scope 2) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Περιβάλλον • Περιβαλλοντικές Επιδόσεις	70-77	
	305-3 Άλλες έμμεσες (Scope 3) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Περιβάλλον • Περιβαλλοντικές Επιδόσεις	70-77	
	305-4 Ένταση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	Περιβάλλον • Περιβαλλοντικές Επιδόσεις	70-77	
	305-5 Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	Περιβάλλον • Περιβαλλοντικές Επιδόσεις	70-77	
Πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες για όλους				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Βιώσιμη Ανάπτυξη • Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης • Αρχές Εταρικής Υπευθυνότητας • Ανάλυση Ουσιαστικότητας	37-38 39 44-45	✓
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Κοινωνία • Επιχειρηματικότητα & Καινοτομία Εμπειρία Πελάτη • Εξυπηρέτηση Πελατών	8-21 96-101 187-190	✓
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Κοινωνία • Επιχειρηματικότητα & Καινοτομία Εμπειρία Πελάτη • Εξυπηρέτηση Πελατών	8-21 96-101 187-190	✓
GRI Financial Services Sector Supplement: Υπευθυνότητα για το προϊόν, Χαρτοφυλάκιο προϊόντων	FS7 Χρηματική αξία προϊόντων και υπηρεσιών σχεδιασμένα για κοινωνικά οφέλη σε κάθε επιχειρηματικό τομέα ταξινομημένα ανά σκοπό	Κοινωνία • Επιχειρηματικότητα & Καινοτομία	96-101	
	FS 13 Σημεία πρόσβασης σε περιοχές με χαμηλό πληθυσμό ή σε οικονομικά μειονεκτική θέση	Εμπειρία Πελάτη • Εξυπηρέτηση Πελατών	187-190	✓
	FS 14 Πρωτοβουλίες για τη βελτίωση της πρόσβασης σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες για μειονεκτούντα άτομα	Εμπειρία Πελάτη • Εξυπηρέτηση Πελατών	187-190	

ESG Δείκτες Χρηματιστηρίου Αθηνών

Δείκτης Χρηματιστηρίου Αθηνών		Ενότητα Απολογισμού/ Παραπομπή	Σελίδα	Σύνδεση με Δείκτες GRI
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ				
C-E3	Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	Περιβάλλον	66-77	GRI 302 -1
C-E1	Άμεσες εκπομπές (Scope 1)	Περιβάλλον	66-77	GRI 305-1
C-E2	Έμμεσες εκπομπές (Scope 2)	Περιβάλλον	66-77	GRI 305-2
A-E1	Άλλες έμμεσες εκπομπές (Scope 3)	Περιβάλλον	66-77	GRI 305-3
ΚΟΙΝΩΝΙΑ				
C-S1	Γυναίκες εργαζόμενες	Κοινωνία • Ανθρώπινο Δυναμικό	110-133	GRI 405-1
C-S2	Γυναίκες εργαζόμενες σε διευθυντικές θέσεις	Εταιρική Διακυβέρνηση Κοινωνία • Ανθρώπινο Δυναμικό	134-163 110-133	GRI 405-1
C-S3	Δείκτες κινητικότητας προσωπικού	Κοινωνία • Ανθρώπινο Δυναμικό	110-133	GRI 401-1
C-S4	Κατάρτιση εργαζομένων	Κοινωνία • Ανθρώπινο Δυναμικό	110-133	GRI 404-1
A-S1	Συμμετοχή ενδιαφερομένων μερών	Βιώσιμη Ανάπτυξη Κοινωνία • Ανθρώπινο Δυναμικό	36-65 110-133	GRI 102-16 GRI 102-40 GRI 102-41 GRI 102-42
A-S3	Μισθολογική διαφορά μεταξύ των δύο φύλων	Εταιρική Διακυβέρνηση	134-163	GRI 405-2
A-S4	Αναλογία αμοιβής διευθύνοντος συμβούλου - εργαζομένων	Εταιρική Διακυβέρνηση	134-163	GRI 102-38
SS-S2	Απόρρητο πελατών	Εμπειρία Πελάτη	186-205	GRI 418-1
SS-S6	Επίδοση σε θέματα υγείας και ασφάλειας	Κοινωνία • Ανθρώπινο Δυναμικό	110-133	GRI 403-2
SS-S7	Πρακτικές μάρκετινγκ	Εμπειρία Πελάτη	186-205	GRI 417-1
SS-S8	Ικανοποίηση πελατών	Εμπειρία Πελάτη	186-205	GRI 102-43
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ				
C-G1	Εποπτεία βιώσιμης ανάπτυξης	Βιώσιμη Ανάπτυξη	36-65	GRI 102-20 GRI 102-32
C-G2	Πολιτική επιχειρηματικής δεοντολογίας	Εταιρική Διακυβέρνηση	134-163	GRI 205-2 GRI 205-3
C-G3	Πολιτική ασφάλειας δεδομένων	Εμπειρία Πελάτη	186-205	GRI 418-1
A-G2	Ουσιαστικά θέματα	Βιώσιμη Ανάπτυξη	36-65	GRI 102-44
A-G4	Μεταβλητές αμοιβές	Εταιρική Διακυβέρνηση	134-163	GRI 102-35
A-G5	Εξωτερική διασφάλιση	Βιώσιμη Ανάπτυξη Έκθεση Περιορισμένης Διασφάλισης Ανεξάρτητου Ελεγκτή	36-65 251	GRI 102-56

AA1000 Accountability Principles (2018)

Αρχές AA1000	Παραπομπή στον Ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020
Η Αρχή της Συμμετοχικότητας	• Βιώσιμη Ανάπτυξη ◦ Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη ◦ Ανάλυση Ουσιαστικότητας
Η Αρχή της Ουσιαστικότητας	• Βιώσιμη Ανάπτυξη ◦ Ανάλυση Ουσιαστικότητας
Η Αρχή της Ανταπόκρισης	• Βιώσιμη Ανάπτυξη ◦ Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη ◦ Ουσιαστικά Θέματα • Σχέσεις με Πελάτες&Προμηθευτές • Οικονομική Επισκόπηση • Κοινωνία ◦ Ανθρώπινο Δυναμικό • Περιβάλλον
Η Αρχή της Επίδρασης (των ενεργειών της εταιρείας)	• Γράμμα Προς τους Κοινωνικούς Εταίρους • Βιώσιμη Ανάπτυξη • Εταιρική Διακυβέρνηση

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 εταιρεία ένα εργαλείο για τη λογοδοσία και τη διαφάνεια των επιδράσεων της στη οικονομία το περιβάλλον και την κοινωνία
4.3	Διαφάνεια	
4.4	Ηθική Συμπεριφορά	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 3. Ηθική και Ακεραιότητα
4.5	Σεβασμός στα συμφέροντα των ενδιαφερόμενων μερών	Αρχή της συμμετοχικότητας των ενδιαφερομένων 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 ◦ Συμμετοχές σε Ενώσεις & Οργανισμούς (Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ) • Κοινωνία ◦ Ανθρώπινο Δυναμικό
5	Αρχές Κοινωνικής Υπευθυνότητας	
5.2	Αναγνωρίζοντας την Κοινωνική Υπευθυνότητα	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 6. Μέθοδος σύνταξης της Έκθεσης
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

ISO 26000: 2010 Ρήτρες	Περιγραφή Ρήτρας	Παραπομπή στο Ευρετήριο Περιεχομένων GRI ή σε άλλες πηγές
6.4.6	Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	• Κοινωνία ◦ Ανθρώπινο Δυναμικό ◦ 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 μετάβασης τους GRI 404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους
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	• Βιώσιμη Ανάπτυξη ◦ Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης ◦ 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	

ISO 26000: 2010 Ρήτρες	Περιγραφή Ρήτρας	Παραπομπή στο Ευρετήριο Περιεχομένων GRI ή σε άλλες πηγές
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	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται GRI 203-1 Επενδύσεις σε υποδομές και υποστηριζόμενες υπηρεσίες
6.8.3	Συμμετοχή της Κοινότητας	203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις
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	Κοινωνία • Επιχειρηματικότητα & Καινοτομία • Ανθρώπινο Δυναμικό ◦ Εκπαίδευση ◦ Επαγγελματική Ανάπτυξη
6.8.7	Δημιουργία Πλούτου και Εισοδήματος	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται GRI 203-1 Επενδύσεις σε υποδομές και υποστηριζόμενες υπηρεσίες
6.8.9	Κοινωνική Επένδυση	203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις
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

ISO 26000: 2010 Ρήτρες	Περιγραφή Ρήτρας	Παραπομπή στο Ευρετήριο Περιεχομένων GRI ή σε άλλες πηγές
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 2020
7.4.2	Προσδιορισμός της κατεύθυνσης του Οργανισμού για την Κοινωνική Υπευθυνότητα	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 2. Στρατηγική
7.4.3	Η ανάπτυξη της κοινωνικής ευθύνης στην διακυβέρνηση, τα συστήματα και τις διαδικασίες ενός Οργανισμού	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 4. Διακυβέρνηση, GRI 103 Δημοσιοποιήσεις διοικητικής προσέγγισης
7.5.3	Τρόποι Επικοινωνίας της Κοινωνικής Υπευθυνότητας	GRI 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 • Ουσιαστικά Θέματα
7.7.3	Επανεξέταση της προόδου του Οργανισμού και των επιδόσεων του στην Κοινωνική Υπευθυνότητα	GRI 103 Δημοσιοποιήσεις διοικητικής προσέγγισης Βιώσιμη Ανάπτυξη • Ουσιαστικά Θέματα
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 • Ουσιαστικά Θέματα
7.8	Εθελοντικές Πρωτοβουλίες Κοινωνικής Υπευθυνότητας	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Προφίλ Οργανισμού



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 22 Μαρτίου 2021 μεταξύ μας σύμβαση, με σκοπό την παροχή περιορισμένης διασφάλισης επί του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020 («Απολογισμός») που συνέταξε η Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. («Eurobank Holdings»), για το έτος που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2020.

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 Eurobank Holdings

Η Διοίκηση της Eurobank Holdings ευθύνεται για την πληρότητα και ακρίβεια των στοιχείων που γνωστοποιούνται στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης για το έτος 2020, την κατάρτισή της σύμφωνα με το επίπεδο συμφωνίας “Core” των GRI Standards και την συμμόρφωσή της με τις αρχές του προτύπου AA1000 Accountability Principles 2018.

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 Eurobank Holdings (όπως αυτοί περιγράφονται στην παράγραφο «Εύρος Εκτελεσθείσας Εργασίας»), στην παροχή περιορισμένης διασφάλισης σύμφωνα με το Πρότυπο Διασφάλισης AA1000 Assurance Standard v3, 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 Eurobank Holdings για το έτος 2020.

Εύρος Εκτελεσθείσας Εργασίας

Η Eurobank Holdings 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”.

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

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

- Την παροχή περιορισμένης διασφάλισης (Τύπου 1) σύμφωνα με το Πρότυπο Διασφάλισης AA1000 Assurance Standard v3 (AA1000AS v3), στην συμμόρφωση με τις αρχές της συμμετοχικότητας (αναγνώριση και επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη), ουσιαστικότητας (αξιολόγηση σημαντικότητας θεμάτων), ανταπόκρισης (ανταπόκριση στα θέματα που αφορούν τα ενδιαφερόμενα μέρη) και αντικτύπου (παρακολούθηση, μέτρηση και λογοδοσία ως προς την επιρροή των δραστηριοτήτων του οργανισμού στο ευρύτερο οικοσύστημα) όπως αυτές ορίζονται από το Πρότυπο AA1000 Accountability Principles 2018 (AA1000 AP, 2018).
- Την παροχή περιορισμένης διασφάλισης ως προς την ακρίβεια και πληρότητα των παρακάτω δεικτών που συνδέονται με τα ουσιαστικά ζητήματα της Eurobank Holdings και παρατίθενται στον Απολογισμό:
 1. Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται.
 2. Ποσοστό δαπανών σε εγχώριους προμηθευτές.
 3. Ποικιλομορφία των φορέων διακυβέρνησης και των εργαζομένων
 4. Νέες προσλήψεις εργαζομένων και ρυθμός αποχωρήσεων κατά ηλικιακή ομάδα, φύλο και περιοχή.
 5. Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος, ανά εργαζόμενο, φύλο και κατηγορία εργαζομένων.
 6. Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους.
 7. Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού.
 8. Ένταση ενέργειας.
 9. Μείωση κατανάλωσης ενέργειας.
 10. Σημεία πρόσβασης σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενείς περιοχές ανά κατηγορία.
 11. Περιστατικά μη συμμόρφωσης που αφορούν την επικοινωνία ή / και μάρκετινγκ.
 12. Αριθμός χρηστών / νέων χρηστών των ψηφιακών καναλιών (διαδίκτυο, εφαρμογές κινητής τηλεφωνίας).
 13. 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 2020.
- 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 Eurobank Holdings. 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 Eurobank Holdings, 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 2020, 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 2020 δεν συμμορφώνεται με τις αρχές του προτύπου AA1000 Accountability Principles 2018 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 AA1000 Accountability Principles 2018 αναφέρονται στο Παράρτημα.

Περιορισμοί Χρήσης

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

Με εκτίμηση,



Αθήνα, 1/07/2021

Ανδρέας Ριχής

Μέτοχος / Διευθυντής

ΠΡΑΙΣΓΟΥΩΤΕΡΧΑΟΥΣΚΟΥΠΕΡΣ Ανώνυμη Ελεγκτική Εταιρεία

Λεωφ. Κηφισίας 268 15232 Χαλάνδρι, Αθήνα



AA1000
Licensed Report
000-260/V3-143F8

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Προκειμένου η Eurobank Holdings να βελτιώσει στο μέλλον τη διαχείριση και τον απολογισμό της σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης, σύμφωνα με το πρότυπο AA1000 Accountability Principles 2018, προτείνουμε τα ακόλουθα:

Συμμετοχικότητα:

Η Eurobank Holdings 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.

Αυτή τη χρονιά, η Eurobank Holdings επέκτεινε περαιτέρω τη διαβούλευσή της, επικοινωνώντας με μεγαλύτερο αριθμό ενδιαφερόμενων μερών, αυξάνοντας την εκπροσώπηση της κάθε ομάδας ενδιαφερόμενων μερών και επομένως την εγκυρότητα της διαδικασίας ανάλυσης ουσιαστικότητας.

Ουσιαστικότητα:

Η Eurobank Holdings 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.

Αυτή τη χρονιά η Eurobank Holdings επαναξιολόγησε και επικαιροποίησε το μητρώο των ζητημάτων που εξετάζονται κατά τη διαδικασία ανάλυσης ουσιαστικότητας, αντλώντας από τη θεματολογία της στρατηγικής βιώσιμης ανάπτυξής της, τρέχοντα ζητήματα και τάσεις καθώς και προσδοκίες και ανησυχίες των ενδιαφερόμενων μερών της.

Προτείνουμε το μητρώο ζητημάτων που τίθεται προς αξιολόγηση να επαναξιολογείται σε περιοδική βάση έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η συνάφεια και εγκυρότητα των θεμάτων που παρουσιάζονται στον ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης

Ανταπόκριση:

Στο πλαίσιο της διαδικασίας ανάλυσης ουσιαστικότητας, η Eurobank Holdings εντοπίζει, προτεραιοποιεί, αναπτύσσει μεθόδους διαχείρισης και θέτει στόχους για τα πιο ουσιαστικά ζητήματά της. Η Eurobank Holdings παραθέτει την πρόοδο ως προς τα παραπάνω μέσω του ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Προτείνουμε στην Eurobank Holdings την επικοινωνία της προόδου της σε σχέση με στόχους που έχει θέσει σε περιοδική βάση καθώς και την πλαισίωση της επικοινωνίας αυτής με σχετικούς ποσοτικούς και ποιοτικούς δείκτες.

Αντίκτυπος:

Η Eurobank Holdings κατανοεί και αναγνωρίζει πως οι δραστηριότητές της επηρεάζουν το οικονομικό, περιβαλλοντικό και κοινωνικό τοπίο και υιοθετεί βέλτιστες πρακτικές βιώσιμης ανάπτυξης που καθορίζονται από κατευθυντήριες αρχές και διεθνείς οργανισμούς. Με στόχο την καλύτερη κατανόηση των αντικτύπων της και την ανάπτυξη κατάλληλων σχεδίων δράσης, η Eurobank Holdings έχει εκκινήσει μια διαδικασία για τον εντοπισμό των περιοχών με σημαντικό αντίκτυπο που στη συνέχεια θα τροφοδοτήσει τη στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης καθώς και την στοχοθέτησή της.

Προτείνουμε στη Eurobank Holdings να αναπτύξει περαιτέρω τις δυνατότητές της ως προς την αναγνώριση και ποσοτικοποίηση των περιοχών με σημαντικό αντίκτυπο έτσι ώστε να ενισχύσει τις μεθόδους ανταπόκρισης και τη διαδικασία στοχοθέτησής της.

