

**Ετήσιος Απολογισμός**  
Δραστηριοτήτων &  
Βιώσιμης Ανάπτυξης  
**2022**





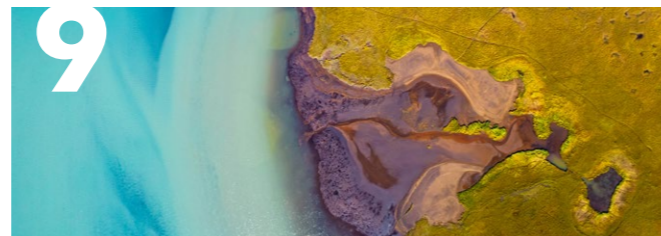
Για να προχωρήσουμε  
μπροστά, φροντίζουμε  
να κοιτάμε τα πράγματα  
από ψηλά. Να εξετάζουμε  
το παρόν με το βλέμμα  
στραμμένο στο μέλλον.  
Με βάση μας τη συνεχή  
ανασκόπηση, αναλαμβάνουμε  
δράσεις για την οικονομία,  
την κοινωνία και το περιβάλλον  
με στόχο να κάνουμε τον  
κόσμο που ζούμε καλύτερο.  
Για όλους.

Η έκδοση περιλαμβάνει αεροφωτογραφίες από  
διάφορα μέρη του κόσμου.

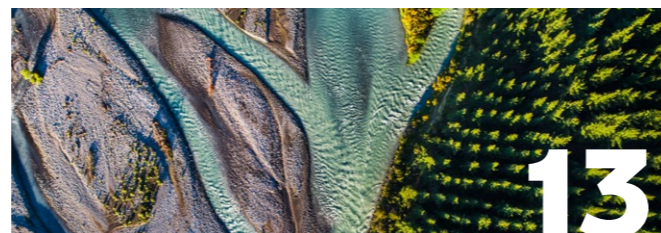




## 4 Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους

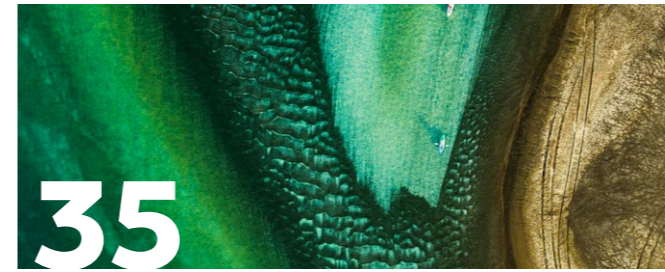


## 2022 ESG Highlights



## Η Eurobank με μια ματιά

Σχετικά με την Eurobank	14
Δραστηριότητες	16
Συμμετοχές σε οργανισμούς και διακρίσεις	26
Διαχείριση Κινδύνων	27
Οικονομική ανασκόπηση	32



## 35 Βιώσιμη ανάπτυξη στην Eurobank

Γιατί η βιώσιμη ανάπτυξη έχει σημασία για την Eurobank	36
Στρατηγική ESG	37
Διακυβέρνηση ESG και λειτουργικό μοντέλο	41
Συμμόρφωση με τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής	48
Αξιολογήσεις ESG	50
Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και ανάλυση ουσιαστικότητας	51
Βιώσιμη ανάπτυξη σε επιλεγμένες θυγατρικές εξωτερικού	56



## Βιώσιμη χρηματοδότηση και διαχείριση κινδύνων ESG

Διαχείριση κινδύνων ESG	58
Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης	64
Βιώσιμη χρηματοδότηση σε επιλεγμένες θυγατρικές εξωτερικού	79



## 80 Βιώσιμη λειτουργία

Περιβάλλον	81
Κοινωνία	85
Εταιρική Διακυβέρνηση	105
Βιώσιμη λειτουργία σε επιλεγμένες θυγατρικές εξωτερικού	123



## 126 Παραρτήματα

Παράρτημα I - Επιλεγμένα Οικονομικά Στοιχεία 2022	127
Παράρτημα II - Μεθοδολογία Εκπόνησης	128
Παράρτημα III - Ευρετήριο Προτύπων GRI	129
Παράρτημα IV - Δείκτης Athex ESG	133
Παράρτημα V - AA1000 AccountAbility Principles (2018)	133
Παράρτημα VI- Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής UNEP FI Έκθεση Προόδου 3 <sup>ου</sup> έτους	134
Παράρτημα VII- Συντομογραφίες	147
Παράρτημα VIII- Έκθεση Περιορισμένης Διαφάνισης Ανεξάρτητου Ελεγκτή	149

# Γράμμα προς τους **Κοινωνικούς Εταίρους**



**Αγαπητοί μέτοχοι και κοινωνικοί εταίροι,**

το 2022 ήταν μια χρονιά ραγδαίων εξελίξεων στο διεθνές οικονομικό και γεωπολιτικό περιβάλλον. Ήταν, επίσης, μια χρονιά κατά την οποία η Eurobank είχε την ευκαιρία να αναπτύξει πλήρως τη δυναμική του επιχειρηματικού της μοντέλου, απαντώντας αποτελεσματικά στις προκλήσεις, σημειώνοντας εξαιρετικές οικονομικές επιδόσεις, πετυχαίνοντας όλους τους στόχους που είχε θέσει και θέτοντας τα θεμέλια για την επίτευξη του βασικού σκοπού της, δηλαδή την προώθηση της βιώσιμης ευημερίας στις χώρες όπου δραστηριοποιείται και τη δημιουργία αξίας για τους πελάτες της, τους εργαζομένους της, τους μετόχους της και το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο.

Οι μείζονες μεταβολές στο οικονομικό περιβάλλον προήλθαν από τη ρωσική εισβολή στην Ουκρανία, από τη συνακόλουθη κλιμάκωση της διαταραχής στις εφοδιαστικές αλυσίδες, και από την επίταση των έντονων και επίμονων πληθωριστικών πιέσεων, οι οποίες είχαν εκδηλωθεί αρχικά εξαιτίας της πανδημίας, και της σχετικά χαλαρής νομισματικής και δημοσιονομικής πολιτικής. Οι κεντρικές τράπεζες υποχρεώθηκαν να προχωρήσουν σε διαδοχικές αυξήσεις των επιτοκίων, τις ταχύτερες των τελευταίων 40 ετών, οι οποίες με τη σειρά τους συντέλεσαν στην επιβράδυνση της διεθνούς οικονομίας. Παρόλα αυτά, στην Ελλάδα αλλά και τις υπόλοιπες βασικές αγορές για τον Όμιλο της Eurobank, η οικονομική δραστηριότητα παρέμεινε σχετικά ισχυρή, όπως αναμένεται να διατηρηθεί και τα επόμενα χρόνια.

Βασική μας επιχειρηματική προτεραιότητα αποτελεί η έμπρακτη αποτύπωση της δέσμευσής μας, ότι η Eurobank είναι Τράπεζα της Ανάπτυξης. Ιδιαίτερα η ελληνική οικονομία, μετά από μια γρήγορη ανάκαμψη από την πανδημία, έχει εισέλθει σε αναπτυξιακό κύκλο. Ο ρυθμός ανάπτυξης έφτασε το 5,9% κατά το 2022, ποσοστό σημαντικά ανώτερο του μέσου όρου των χωρών της ευρωζώνης (3,5%). Αξιοσημείωτα είναι και τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της αναπτυξιακής δυναμικής της ελληνικής οικονομίας, καθώς στηρίζεται όχι μόνο στις επιδόσεις παραδοσιακών κλάδων, όπως ο τουριστικός, αλλά επίσης στην ενίσχυση των εξαγωγών αγαθών και την εισροή επενδυτικών κεφαλαίων, τόσο εγχώριων όσο και από άμεσες ξένες επενδύσεις. Μάλιστα εμφανίστηκαν τα πρώτα σημάδια επενδύσεων σε τομείς όπου παλαιότερα υπήρχε σημαντική υστέρηση, όπως η βιομηχανία και η προηγμένη τεχνολογία. Προοπτικά, η διατήρηση υψηλών ρυθμών ανάπτυξης συνδέεται άμεσα με το επίπεδο της επενδυτικής δραστηριότητας. Η Τράπεζα δημοσίευσε ειδική μελέτη στην οποία ποσοτικοποίησε την επίδραση των επενδύσεων σε 5 συγκεκριμένους κλάδους (Υποδομές και Ακίνητα, Ενέργεια και Πράσινη Μετάβαση, Τηλεπικοινωνίες και Ψηφιακή Αναβάθμιση, Τουρισμός και Βιομηχανία) στην ανάπτυξη της οικονομίας και την απασχόληση.

Η Eurobank είχε διακριτή συμβολή στην υποστήριξη της ανάπτυξης, με υψηλή πιστωτική επέκταση. Η αύξηση των ενήμερων χορηγήσεων έφθασε τα 3,3 δισεκατομμύρια ευρώ, προερχόμενη κατά βάση από την επέκταση του χαρτοφυλακίου δανείων προς επιχειρήσεις κάθε μεγέθους, μεγάλες, μεσαίες και μικρές, καθώς οι πελάτες μας, με την οικονομική και συμβουλευτική αρωγή της Τράπεζας αξιοποίησαν τις ευκαιρίες της έντονης μεταπανδημικής ανάκαμψης. Παραπάνω από το 20% των εκταμιεύσεων επιχειρηματικών δανείων ικανοποιούσαν τα κριτήρια βιώσιμων χρηματοδοτήσεων, επίδοση που υπερβαίνει τον αντίστοιχο στόχο που έχει τεθεί.

Κεντρικό ρόλο στην επενδυτική δραστηριότητα έχουν τα κονδύλια του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (TAA), το οποίο αποτελεί βασικό πυλώνα ανασυγκρότησης της ελληνικής οικονομίας. Η Eurobank υπηρετεί την επιλογή του ελληνικού Δημοσίου να αναθέσει την εγκριτική διαδικασία στις τράπεζες και τις συμβουλευτικές εταιρείες, στηρίζοντας τις επιχειρήσεις, ώστε να αντλήσουν τους σχετικούς πόρους και να υλοποιήσουν επενδύσεις που ενισχύουν την πράσινη μετάβαση, τον ψηφιακό μετασχηματισμό, την καινοτομία, τις οικονομίες κλίμακας και την εξωστρέφεια. Η Eurobank πρωτοστατεί στην υποβολή των αιτημάτων για την εκταμίευση των πόρων που της αντιστοιχούν από το TAA, καθώς και στην ταχύτητα διοχέτευσής τους στην αγορά. Στο πλαίσιο αυτό, δίνουμε έμφαση στις χρηματοδοτήσεις με πράσινη ένδειξη (green tagging), όπως επί παραδείγματι για έργα που συμβάλλουν στην ενεργειακή μετάβαση, τομέα που αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα για την Τράπεζα. Συνολικά, μέσα στο 2022 η Eurobank συμβασιοποίησε δάνεια άνω των 300 εκατομμυρίων ευρώ από το Ταμείο Ανάκαμψης, τα οποία αντιστοιχούν σε επενδύσεις άνω του 1 δισεκατομμυρίου ευρώ.

Μέσα σε ένα σύνολο εξαιρετικών επιδόσεων, χρήζει ιδιαίτερης αναφοράς η επίδοση στις ναυτιλιακές χρηματοδοτήσεις. Το 2022, με χαρτοφυλάκιο που ξεπερνά τα 3 δισεκατομμύρια δολάρια, η Eurobank ήταν από τις κορυφαίες τράπεζες στον κόσμο σε δανειοδοτήσεις προς την ελληνόκτητη ναυτιλία.

Η Eurobank διατηρεί και ενισχύει την ισχυρή παρουσία της στη λιανική τραπεζική. Στη στεγαστική πίστη, την οποία επαναφέραμε στο επίκεντρο ήδη από το 2019 εισάγοντας για πρώτη φορά δάνεια σταθερού επιτοκίου για όλη τη διάρκεια της σύμβασης, έχει το μεγαλύτερο χαρτοφυλάκιο στην ελληνική αγορά. Το ίδιο ισχύει και στον τομέα των δανείων προς ελεύθερους επαγγελματίες και μικρές επιχειρήσεις, που αποτελούν και τη μεγάλη πλειονότητα των επιχειρήσεων στην Ελλάδα. Για τη συγκεκριμένη κατηγορία πελατών έχουμε δημιουργήσει δανειακά προϊόντα που παρέχουν ρευστότητα, ακόμη και χωρίς εξασφαλίσεις.

Το 2022 ήταν μια εξαιρετική χρονιά για την καταναλωτική πίστη, καθώς αναβαθμίσαμε την εμπειρία των πελατών μας με ψηφιακά προϊόντα και εξασφαλίσαμε το μεγαλύτερο μερίδιο νέων καταναλωτικών δανείων στην ελληνική αγορά. Στον τομέα των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων (ασφάλειες ζωής), διατηρούμε το μεγαλύτερο χαρτοφυλάκιο στην Ελλάδα, σε συνεργασία με τον σταθερό εταίρο μας, την ασφαλιστική εταιρεία Eurolife.

Εξαιρετική ανταπόκριση έχει στους πελάτες μας το καινοτόμο μοντέλο εξυπηρέτησης μέσω καταστημάτων νέας γενιάς, που σε περιβάλλον υψηλών προδιαγραφών παρέχουν μια πρωτοπόρα πελατειακή εμπειρία, με έμφαση στη συμβουλευτική τραπεζική και με την αξιοποίηση σύγχρονων τεχνολογικών λύσεων. Ήδη λειτουργούν 10 future branches, όχι μόνο στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη, αλλά και στην περιφέρεια, όπως στη Χαλκιδική και την Αλεξανδρούπολη.

Σε θετικό οικονομικό περιβάλλον, η Eurobank υπερέβη τους στόχους κερδοφορίας, κεφαλαιακής επάρκειας, ποιότητας ενεργητικού και βελτίωσε περαιτέρω τη ρευστότητά της. Λόγω των αυξήσεων των επιτοκίων από τις κεντρικές τράπεζες, τα επιτόκια επέστρεψαν σε θετικό έδαφος, ευνοώντας τα έσοδα της Τράπεζας και αντισταθμίζοντας το υψηλότερο κόστος του δανεισμού από τις αγορές. Ο δείκτης εποπτικών κεφαλαίων ενισχύθηκε οργανικά κατά περίπου 300 μ.β. ενώ ο δείκτης μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (NPE) συνέχισε την πτωτική του πορεία, φτάνοντας το 5,2%.

Οι διεθνείς δραστηριότητες παραμένουν ένα θεμελιώδες ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της Eurobank. Με αυτή την αφετηρία, στοχεύουμε στη διαρκή ενίσχυση της παρουσίας μας στις κύριες αγορές της Κύπρου και της Βουλγαρίας, παράλληλα με την αναδιοργάνωση και την ενίσχυση της δραστηριότητάς μας στο Private Banking, που περιλαμβάνει τη θυγατρική μας στο Λουξεμβούργο και το υποκατάστημά της στο Λονδίνο. Στην Κύπρο, η Eurobank Cyprus ενισχύεται συνεχώς οργανικά και είναι η δυναμικότερη τράπεζα στη χώρα. Παράλληλα, αξιοποιώντας την ευκαιρία που προέκυψε, αυξήσαμε το ποσοστό μας στην Ελληνική Τράπεζα, τη δεύτερη σε μέγεθος στην κυπριακή αγορά, στην οποία κατέχουμε πλέον το 29%. Στη Βουλγαρία, γιορτάσαμε με εξαιρετική επιτυχία τα 30 χρόνια της Postbank, ενώ συμφωνήσαμε και την εξαγορά των τοπικών δραστηριοτήτων προς ιδιώτες της γαλλικής τράπεζας BNP, προσθέτοντας δάνεια ύψους 400 εκατομμυρίων ευρώ στο χαρτοφυλάκιό μας και μια απολύτως συμπληρωματική δραστηριότητα στις εκεί εργασίες μας. Τόσο η κυπριακή όσο και η βουλγαρική οικονομία παρουσιάζουν θετικές οικονομικές προοπτικές, γεγονός που καταγράφηκε και το 2022 με τους δυναμικούς ρυθμούς ανάπτυξης (5,6% και 3,4% αντίστοιχα).

Συνολικά, οι διεθνείς δραστηριότητες συμβάλλουν περίπου κατά το ένα τρίτο στο συνολικό θετικό αποτέλεσμα του Ομίλου. Συνεχίζουμε να επενδύουμε σταθερά στην αναβάθμισή τους, ιδίως στο πεδίο της τεχνολογίας, με πιο πρόσφατη την έναρξη της εγκατάστασης ενός νέου, κεντρικού μηχανογραφικού συστήματος (TEMENOS) στην Κύπρο, του οποίου η χρήση θα επεκταθεί και στο Λουξεμβούργο.

Με βάση τα αποτελέσματα του 2022, θέσαμε ως στόχο η απόδοση κεφαλαίων να ανέλθει σε 12-13% σε βάθος τριετίας. Ο στόχος αυτός έχει ήδη αναθεωρηθεί ανοδικά. Αφού θωρακίσουμε τον ισολογισμό της Τράπεζας και επιβεβαιώθηκε το επιχειρηματικό μας μοντέλο με διατηρήσιμη και επαναλαμβανόμενη κερδοφορία, θέσαμε ως κεντρικό στόχο την ανταμοιβή των μετόχων που στήριξαν επί σειρά ετών την εξυγίανση, ανόρθωση και ανάπτυξή της. Στο πλαίσιο αυτό, το 2022 ξεκινήσαμε τον θεσμικά επιβεβλημένο διάλογο με τις εποπτικές αρχές για να εξασφαλίσουμε τη σύμφωνη γνώμη τους, με σκοπό να υποβάλουμε προς το ΤΧΣ προσφορά για την εξαγορά του ποσοστού (1,4%) του μετοχικού κεφαλαίου της Τράπεζας που κατέχει. Οι προσπάθειές μας ευοδώθηκαν με την παροχή της εποπτικής έγκρισης κατά το πρώτο εξάμηνο του 2023.

Αποστολή της Eurobank είναι να συμβάλλει όχι απλώς στην οικονομική ανάπτυξη, αλλά στη δημιουργία μιας αειφόρου οικονομίας που θα προάγει και θα παράγει κοινωνική ευημερία. Στο πλαίσιο αυτό, η Eurobank καταβάλλει διαρκώς προσπάθειες για την ενσωμάτωση των κριτηρίων περιβαλλοντικής και κοινωνικής βιωσιμότητας στη δραστηριότητά της. Η Τράπεζα έχει δεσμευθεί να συμβάλλει στην επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών (SDGs) και στην προώθηση της Ατζέντας 2030 του ΟΗΕ, ως συμβαλλόμενο μέρος ήδη από το 2008 στο Παγκόσμιο Σύμφωνο του ΟΗΕ, καθώς και με την προώθηση και εφαρμογή των θεμελιωδών αρχών της Προληπτικής Προσέγγισης.

Στο πλαίσιο αυτό, κατά το 2022 ο Όμιλος προετοίμασε μια νέα, ολιστική στρατηγική βιωσιμότητας, η οποία τέθηκε ήδη σε εφαρμογή. Η στρατηγική αυτή στηρίζεται σε δύο βασικούς πυλώνες. Πρώτον, την Επιχειρησιακή Στρατηγική, που αφορά την ίδια τη λειτουργία και τη δραστηριότητα της Τράπεζας και περιλαμβάνει τρεις στρατηγικούς άξονες – την Περιβαλλοντική Επίδραση, την Κοινωνική και Επιχειρηματική Επίδραση και την Επίδραση Εργοδότη – με συγκεκριμένους μετρήσιμους στόχους και χρονικές δεσμεύσεις. Δεύτερον, τη Στρατηγική Βιώσιμων Χρηματοδοτήσεων, που αφορά αφενός τις επενδυτικές επιλογές της Τράπεζας και αφετέρου δράσεις, ενέργειες και πρωτοβουλίες σε σχέση με τη δανειοδότηση πελατών και τη συνεργασία μαζί τους για την προώθηση της επίτευξης των στόχων που αφορούν το περιβάλλον, την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής και την από κοινού συμβολή στη δημιουργία ενός συνολικά βιώσιμου οικονομικού περιβάλλοντος.

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, άνω του 20% των ετήσιων νέων εκταμιεύσεων προς επιχειρήσεις πληρούσαν τα κριτήρια περιβαλλοντικής βιωσιμότητας. Η Eurobank συνεχίζει και χρηματοδοτεί όλους τους πελάτες της, υποστηρίζοντας συγχρόνως τα σχέδια πράσινης μετάβασης τους.

Στο πλαίσιο αυτό, έχουμε ενσωματώσει την εκτίμηση του κινδύνου βιωσιμότητας στην πιστωτική μας πολιτική. Για τον σκοπό αυτό έχουμε αναπτύξει ειδικά εργαλεία για την αξιολόγηση αφενός του χαρτοφυλακίου και αφετέρου του πελατολογίου μας και την κατάταξή τους στις αντίστοιχες κατηγορίες κινδύνου. Η αξιολόγηση βιωσιμότητας εφαρμόζεται στο σύνολο του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου και περιλαμβάνει την κατηγοριοποίηση στις προβλεπόμενες από το εποπτικό πλαίσιο βαθμίδες κινδύνου, μέσω και ενός ειδικού ερωτηματολογίου. Το δεύτερο εργαλείο που αναπτύξαμε αφορά την αξιολόγηση των αιτημάτων δανειοδότησης που υποβάλλονται στην Τράπεζα για την κατηγοριοποίησή τους βάσει κριτηρίων βιωσιμότητας. Με τον τρόπο αυτό έχουμε τη δυνατότητα να παρέχουμε τις βέλτιστες συμβουλές προς τον πελάτη ώστε να επιλέξει βιώσιμη περιβαλλοντικά δανειοδότηση και ταυτόχρονα περιορίζεται το πεδίο ψευδών ή εσφαλμένων δηλώσεων βιωσιμότητας (greenwashing) με αποτέλεσμα μια ακριβέστερη καταγραφή των πραγματικών περιβαλλοντικών κινδύνων. Με την ίδια μεθοδολογία σχεδιάζουμε προϊόντα λιανικής τραπεζικής, προωθώντας και διαθέτοντας στους πελάτες μας χρηματοδοτικές λύσεις με ισχυρό θετικό περιβαλλοντικό πρόσημο (όπως ενδεικτικά το πράσινο στεγαστικό δάνειο, τα δάνεια του προγράμματος «Εξοικονομώ» και τα δάνεια για την εγκατάσταση συστημάτων net metering για την αντιστάθμιση της ενεργειακής κατανάλωσης μέσω ΑΠΕ).

Στο κοινωνικό πεδίο, στη διάρκεια του 2022 επεκτείναμε το πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, με ενεργό παρουσία σε πολλούς τομείς, με κύριο πάντοτε άξονα τη στήριξη της νέας γενιάς και των προοπτικών της. Η εμβληματική για την Τράπεζα πρωτοβουλία για την ανάδειξη του δημογραφικού ζητήματος στην Ελλάδα ως μείζονος εθνικής προτεραιότητας έχει συναντήσει ευρύτατη κοινωνική αποδοχή και αναγνώριση. Διευρύνουμε διαρκώς την εμβέλεια της πρωτοβουλίας και επιταχύνουμε τις δράσεις της. Κατά το έτος αναφοράς μας, εκπονήσαμε και αρχίσαμε να εφαρμόζουμε ένα πρωτοποριακό σχέδιο μεταφοράς μόνιμων θέσεων εργασίας από την Αθήνα προς την περιφέρεια. Η εκκίνηση της πρωτοβουλίας έγινε από την ακριτική περιοχή του Έβρου, με εξαιρετική επιτυχία και καθολική απήχηση στην τοπική κοινωνία, και με παρουσία του συνόλου των φορέων και εκπροσώπων της στη σχετική εκδήλωση που διοργανώσαμε. Η συγκεκριμένη δράση αποτελεί αντικείμενο διαρκούς επεξεργασίας και προετοιμάζεται ήδη η επέκτασή της και σε άλλες περιοχές στις οποίες εκτιμούμε ότι θα έχει τον μέγιστο θετικό αντίκτυπο.

Η Eurobank υπήρξε και παραμένει πρωτοπόρος στην εισαγωγή θεσμών της συμπεριληπτικής οικονομίας στην Ελλάδα. Στόχος μας είναι η διευκόλυνση της ένταξης στην οικονομική δραστηριότητα ομάδων (όπως στην περίπτωση της νεανικής ή της γυναικείας επιχειρηματικότητας) που έχουν μειωμένη πρόσβαση στη συνήθη τραπεζική χρηματοδότηση. Για τον σκοπό αυτό συνεργαζόμαστε από το 2014 με την Action Finance Initiative (AFI), την οποία έχουν ιδρύσει η ActionAid Hellas και η γαλλική ADIE, ηγέτιδα σε ευρωπαϊκή κλίμακα σε θέματα μικροπιστώσεων. Στο ίδιο πλαίσιο αξιοποιούμε τη δυνατότητα παροχής εγγυήσεων στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού προγράμματος για την απασχόληση και την κοινωνική καινοτομία (EaSI).

Παράλληλα, συνεχίζουμε και προσαρμόζουμε στις τρέχουσες συνθήκες το μακροβιότερο πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στην Ελλάδα, Μπροστά για την Παιδεία. Το πρόγραμμα συμπληρώνει 20 χρόνια συνεχούς συμβολής στην ανάδειξη του ρόλου της γνώσης και της αριστείας στην ατομική πρόοδο και την κοινωνική ευμερσία. Μέσα από το πρόγραμμα έχουν βραβευθεί περισσότεροι από 20.000 αριστούχοι μαθητές από όλη την Ελλάδα και υλοποιείται με την υποστήριξη του Υπουργείου Παιδείας, Θρησκευμάτων και Αθλητισμού. Στον χώρο της Παιδείας, ενισχύουμε επίσης το πρόγραμμα υποτροφιών του Κέντρου για Χαρισματικά και Ταλαντούχα Παιδιά (CTY Greece) που έχει δημιουργήσει το Κολλέγιο Ανατόλια σε συνεργασία με το πανεπιστήμιο Johns Hopkins, δίνοντας την ευκαιρία σε μαθητές εξαιρετικών ακαδημαϊκών ικανοτήτων να παρακολουθήσουν εξειδικευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα με πρωτοποριακές μεθόδους διδασκαλίας.

Ο επιχειρηματικός επιταχυντής egg – enter grow go, 10 χρόνια μετά την ίδρυσή του, έχει εξελιχθεί σε έναν από τους πιο δραστήριους και αναγνωρίσιμους πόλους στήριξης της νεοφυούς επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα. Στο egg, η Eurobank έχει επενδύσει πάνω από 12 εκατομμύρια ευρώ, υποστηρίζοντας περισσότερους από 1.100 νέους επιχειρηματίες, πάνω από 300 νεοφυείς επιχειρήσεις και 170 εταιρείες, πολλές από τις οποίες επεκτείνουν ήδη τις δραστηριότητές τους έχοντας εξασφαλίσει την άντληση σημαντικών κεφαλαίων από venture capital funds και angel investors. Στη μεγαλύτερη έως σήμερα σχετική επιχειρηματική συμφωνία, η εταιρεία Augmenta, που επωάστηκε στο egg και εξειδικεύεται στην αγροτική τεχνολογία, εξαγοράστηκε από τη CNH Industrial, από τις παγκόσμιες ηγέτιδες του κλάδου, με αποτίμηση 110 εκατομμυρίων δολαρίων.

Η Eurobank μέσα από τις δράσεις ΕΚΕ του Ομίλου είναι παρούσα όποτε παρουσιάζονται έκτακτες συνθήκες και ανάγκες. Υλοποιεί ένα ευρύ πλέγμα δράσεων για την υγεία, δίνοντας συνέχεια σε ενέργειες που είχαν αναληφθεί κατά την περίοδο της πανδημίας, όπως με τη χρηματοδότηση της ανακαίνισης της Ειδικής Μονάδας Λοιμώξεων Αναπνευστικού του νοσοκομείου «Η Σωτηρία». Άλλες δράσεις εστιάζουν στο φυσικό περιβάλλον, όπως στην Αρχαία Ολυμπία που είχε πληγεί από τις καταστροφικές πυρκαγιές, όπου εστιάζουμε σε ενέργειες στήριξης των τοπικών παραγωγών και ευαισθητοποίησης, ιδιαίτερα των νέων, σε θέματα πρόληψης και προστασίας του περιβάλλοντος. Στην ίδια περιοχή, ομάδα εθελοντών εργαζομένων μας συμμετείχε σε σειρά δραστηριοτήτων, όπως δένδροφυτεύσεις, συγκέντρωση τροφίμων κ.ά.

Όλα αυτά οφείλονται προπάντων στην ποιότητα, τον επαγγελματισμό και τις άοκνες προσπάθειες των εργαζομένων μας. Γι' αυτό δεν κουραζόμαστε να επαναλαμβάνουμε ότι η Eurobank είναι οι άνθρωποί της. Η διαρκής βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος αποτελεί προτεραιότητα του Ομίλου. Στο πλαίσιο αυτό, η Eurobank ήταν η πρώτη ελληνική τράπεζα -και από τις πρώτες επιχειρήσεις στη χώρα- που, αφομοιώνοντας την εμπειρία της πανδημικής περιόδου, θέσπισε και συμβατικά το υβριδικό μοντέλο εργασίας. Η δυνατότητα εξ αποστάσεως εργασίας συνάντησε μεγάλη ανταπόκριση, συμβάλλοντας στην ισορροπία εργασιακής και προσωπικής ζωής, παράλληλα με το δικαίωμα αποσύνδεσης από τις υπηρεσιακές ηλεκτρονικές εφαρμογές, το οποίο επίσης καθιερώσαμε.

Η Eurobank παραδοσιακά επενδύει στη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού της, με έμφαση στα νέα ψηφιακά δεδομένα και την απόκτηση δεξιοτήτων νέας γενιάς, εφαρμόζοντας μεταξύ άλλων ένα ειδικό σχέδιο κατάρτισης σε θέματα βιωσιμότητας. Το 2022, οι εργαζόμενοί μας αφιέρωσαν κατά μέσο όρο 11 εργάσιμες ημέρες σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες, αριθμός-ρεκόρ για τον οργανισμό.

Το 2022 εισαγάγαμε δύο νέες πολιτικές που συγκροτούν τη βάση για ένα υγιές, ποικιλόμορφο, δίκαιο και χωρίς αποκλεισμούς εργασιακό περιβάλλον. Η Πολιτική για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη διατυπώνει τη δέσμευσή μας για ισότιμη μεταχείριση και απόρριψη κάθε είδους διάκρισης στον οργανισμό. Η Πολιτική κατά της Βίας και της Παρενόχλησης στην Εργασία περιλαμβάνει, εκτός από τις γενικές αρχές, και συγκεκριμένες οδηγίες για την πρόληψη και αντιμετώπιση κάθε μορφής βίας, λεκτικής ή φυσικής.

Επίσης, η Eurobank επιδιώκει ενεργά την πρόοδο των γυναικών στα ανώτερα εταιρικά κλιμάκια, σήμερα και στο μέλλον. Αυτό αποτυπώνεται στη Στρατηγική Βιωσιμότητας όπου ενσωματώνονται μακροπρόθεσμοι στόχοι για συμπερίληψη και πολυμορφία έως το 2030. Για τον σκοπό αυτό, το 2022, 130 γυναίκες στελέχη μας συμμετείχαν στις δράσεις mentoring της πρωτοβουλίας Women in Banking, ενώ η Τράπεζα στηρίζει και την παρουσία στην Ελλάδα της οργάνωσης the Boardroom, που έχει στόχο την παροχή εξειδικευμένων γνώσεων σε γυναίκες ώστε να μπορούν να λειτουργήσουν ως μέλη σε Διοικητικά Συμβούλια επιχειρήσεων.

#### Αγαπητοί μέτοχοι και κοινωνικοί εταίροι,

μετά από μόχθο πολλών ετών, χάρη στη σταθερή στήριξη των μετόχων μας, την εμπιστοσύνη μιας διαρκώς διευρυνόμενης πελατειακής βάσης και τις συνεχείς προσπάθειες των εργαζομένων μας, η Eurobank έχει εξελιχθεί σε έναν ισχυρό τραπεζικό όμιλο στη γεωγραφική μας περιφέρεια, με πολύ θετικές προοπτικές. Διαθέτουμε επαρκή κεφάλαια και ρευστότητα, έναν πολυεπίπεδο μακροπρόθεσμο σχεδιασμό και ανθρώπινο δυναμικό υψηλών προδιαγραφών που μας επιτρέπουν να εστιάζουμε πλέον στην επέκταση των εργασιών και την αξιοποίηση όλων των ευκαιριών που θα ανακύψουν για περαιτέρω ανάπτυξη. Στηριζόμαστε στις θεμελιώδεις αξίες μας για να κάνουμε πράξη τον απώτερο σκοπό της Τράπεζας που αποτελεί ταυτόχρονα και δέσμευσή μας: να στηρίζουμε τους πρωτοπόρους μιας αιεφόρου και κοινωνικά διάχυτης ανάπτυξης που προωθεί την ευημερία, βιώσιμη και χωρίς διακρίσεις, στις χώρες και τις κοινωνίες που μας υποδέχονται και υπηρετούμε.



Γεώργιος Π. Ζανιάς  
Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου



Φωκίων Χ. Καραβίας  
Διευθύνων Σύμβουλος



# 2022 ESG Highlights



# Οι διαστάσεις που προάγουν τη **Στρατηγική ESG** του Ομίλου



Φιλοδοξούμε να δημιουργήσουμε ένα μέλλον που θα περιλαμβάνει ανάπτυξη και ευημερία για όλους. Καταρτίζουμε λεπτομερές σχέδιο δράσης για να εναρμονίσουμε τις δραστηριότητες, το χαρτοφυλάκιο και τις επενδύσεις μας, έτσι ώστε να επιτύχουμε **μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα έως το 2050**.

# Υλοποιούμε τις στρατηγικές επιχειρησιακής επίδρασης και επίδρασης χρηματοδοτήσεων Ομίλου

## Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων

Η Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων της Τράπεζας θα εξελιχθεί με βάση τους ακόλουθους πυλώνες:

- 1. Βιώσιμη χρηματοδότηση:** Στόχοι χαρτοφυλακίου και κλαδικοί στόχοι, όσον αφορά τη χρηματοδότηση της πράσινης μετάβασης των πελατών της Τράπεζας.
- 2. Εναρμόνιση χαρτοφυλακίων:** Τρόποι μετάβασης των εταιρικών πελατών για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων σε συμφωνία με την κλιματική μετάβαση.
- 3. Στρατηγική μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα:** Στόχοι απανθρακοποίησης ανά κλάδο, που καλύπτουν τα χαρτοφυλάκια δανείων της Τράπεζας με σταδιακό καθορισμό στόχων έως το 2050.

### Στόχοι χαρτοφυλακίου

- €2 δισ. σε εκταμιεύσεις νέων πράσινων δανείων προς επιχειρήσεις έως το 2025.
- Ταξινόμηση του 20% των ετήσιων νέων εταιρικών εκταμιεύσεων ως πράσινων / περιβαλλοντικά βιώσιμων.
- Διπλασιασμός των πράσινων μικτών εκταμιεύσεων λιανικής εντός του 2023 σε σύγκριση με το 2022.
- 20% απόθεμα πράσινων ανοιγμάτων (stock of green exposures) έως το 2027 για το εταιρικό χαρτοφυλάκιο (11% αύξηση σε σχέση με το 2022).
- €2,25 δισ. η συνολική πράσινη συμβολή στην ελληνική οικονομία μέσα από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (RRF) έως το 2026.

### Στόχοι ανά κλάδο

- 35% των νέων εκταμιεύσεων στον τομέα της ενέργειας θα αφορούν χρηματοδοτήσεις ΑΠΕ.
- 80% των εκταμιεύσεων για την κατασκευή νέων κτιρίων θα αφορούν πράσινα κτίρια.

### Επόμενα ορόσημα

- Στόχος για κατάρτιση σχεδίου δράσης για μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα (με εφαρμογή της μεθοδολογίας PCAF) έως το α' τρίμηνο του 2024.
- Το σχέδιο δράσης για μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα θα περιλαμβάνει στόχους εναρμόνισης του χαρτοφυλακίου και στόχους απανθρακοποίησης ανά κλάδο, με σταδιακό καθορισμό στόχων έως το 2050 για το εταιρικό μας χαρτοφυλάκιο.

## Στρατηγική Επιχειρησιακής Επίδρασης

Οι στόχοι και οι δεσμεύσεις της στρατηγικής επιχειρησιακής επίδρασης βασίζονται σε τρεις πυλώνες:

### Περιβαλλοντική επίδραση

Επίτευξη Μηδενικού Ισοζυγίου Άνθρακα στις δραστηριότητές μας τα επόμενα 10 χρόνια (έως το 2033).

Επιτάχυνση της μετάβασης προς ένα τραπεζικό δίκτυο χωρίς φυσικά έγγραφα έως το 2028.

Επέκταση πρακτικών κυκλικής οικονομίας έως το 2025.

### Επίδραση εργοδότη

Υιοθέτηση περιβάλλοντος διαφορετικότητας και συμπερίληψης έως το 2030.

Υιοθέτηση κουλτούρας ευημερίας έως το 2026.

Δημιουργία περιβάλλοντος καινοτομίας έως το 2024.

### Κοινωνική και επιχειρηματική επίδραση

Εντατικοποίηση των βιώσιμων πρακτικών διαχείρισης προμηθειών έως το 2024.

Εξορθολογισμός της κοινωνικοοικονομικής επίδρασης έως το 2028.

Ενδυνάμωση της διαφάνειας και δεξιοτήτων ESG έως το 2025.

# Επιδόσεις ESG 2022

## Επιδόσεις στην επίδραση χρηματοδοτήσεων

### Επίτευξη των ετήσιων στόχων βιώσιμης χρηματοδότησης

Πάνω από 20% των συνολικών εκταμιεύσεων στο χαρτοφυλάκιο τραπεζικής μεγάλων επιχειρήσεων αφορούσαν εκταμιεύσεις που ευθυγραμμίζονται με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης, με το συνολικό ανεξόφλητο υπόλοιπο πράσινων ανοιγμάτων στις 31.12.2022 να ξεπερνάει τα €1,5 δισ.

- Πάνω από €900 εκατ. κατευθύνθηκαν σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (ΑΠΕ).
- Πάνω από €1,1 δισ. κατανεμήθηκαν σε χρηματοδοτήσεις ειδικού σκοπού ενώ €400 εκατ. κατανεμήθηκαν σε δάνεια με ρήτρες βιωσιμότητας.
- Πάνω από €0,45 δισ. πράσινα ομόλογα και ομόλογα με ρήτρες βιωσιμότητας στο χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας.

### Εφαρμογή του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης

Τέθηκε σε λειτουργία το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης ως μέρος της διαδικασίας χορήγησης δανείων για το χαρτοφυλάκιο τραπεζικής μεγάλων επιχειρήσεων και αναπτύχθηκαν εργαλεία που στηρίζουν τη διαδικασία.

### Χρηματοδοτούμενες εκπομπές

Εκτιμήσαμε και γνωστοποιήσαμε τις χρηματοδοτούμενες εκπομπές μας σύμφωνα με τη μεθοδολογία PCAF.

## Επιδόσεις στην επιχειρησιακή επίδραση

### Βιώσιμες δραστηριότητες

- 48,3% μείωση του δείκτη ενεργειακής έντασης της Τράπεζας σε σχέση με το 2021.
- 52,3% μείωση του δείκτη έντασης εκπομπών άνθρακα της Τράπεζας σε σχέση με το 2021.
- 11,1% μείωση των συνολικών εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (GHG) της Τράπεζας σε σχέση με το 2021.
- 97,9% της ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε από την Τράπεζα προήλθε από ΑΠΕ.
- 7,4% μείωση της συνολικής ηλεκτρικής κατανάλωσης της Τράπεζας σε σχέση με το 2021.
- 17 εγκαταστάσεις της Τράπεζας έχουν λάβει πιστοποιήσεις πράσινων κτιρίων.

### Αναβάθμιση δεξιοτήτων (upskilling) ESG

3.982 ώρες εκπαίδευσης για αναβάθμιση δεξιοτήτων ESG κατά τη διάρκεια του 2022.

### Ανάκαμψη και ανθεκτικότητα

20.000 ελαιόδενδρα και 15.000 επιλεγμένα δέντρα φυτεύτηκαν προς αποκατάσταση περιοχών που επλήγησαν από τις καταστροφικές πυρκαγιές.

### Δημιουργία και ενίσχυση ενός περιβάλλοντος καινοτομίας

€43,4 εκατ. equity funding (επενδύσεις από ιδιωτικά επενδυτικά κεφάλαια) σε 65 εταιρείες του egg.

### Παροχή περιβάλλοντος διαφορετικότητας και συμπερίληψης

- 50% όλων των διοικητικών θέσεων καλύπτονται από γυναίκες
- 65% γυναίκες εργαζόμενες στο σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού
- 21% γυναικεία αντιπροσώπευση στα πλάνα διαδοχής

## Αξιολογήσεις και βραβεία ESG

### Αξιολογήσεις και δείκτες ESG

- Top-Industry distinction - Διεθνής διάκριση ESG Industry top rated από τη Sustainalytics.



- Διατήρηση της συμμετοχής σε έγκριτους δείκτες αξιολόγησης ESG και βελτίωση βαθμολογίας σε 5.

### Βασικές αξιολογήσεις ESG

SUSTAINALYTICS ▲

MSCI

S&P GLOBAL ▲

MOODY'S (πρώην VIGEO EIRIS) ▲

### Άλλες αξιολογήσεις ESG

ATHEX ESG INDEX

CDP

BLOOMBERG GENDER- EQUALITY INDEX

FTSE4GOOD

Refinitiv ▲

ISS ESG ▲

### Διακρίσεις και βραβεία 2022

- Bank of the Year - The Banker
- Best Bank in Greece - Global Finance
- Best Bank in Greece - Euromoney

# Η Eurobank με μια ματιά



# Σχετικά με την Eurobank

## Προφίλ

Η Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. (Eurobank Holdings) είναι μια εταιρεία συμμετοχών με έδρα την Αθήνα (Όθωνος 8, 10557), εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών. Η Eurobank Holdings και οι θυγατρικές της («Όμιλος») έχουν σύνολο ενεργητικού €81,5 δισ. και ανθρώπινο δυναμικό 11.328 εργαζόμενους (ημερομηνία στοιχείων 31.12.2022).

Η μητρική εταιρεία του Ομίλου Eurobank, ο οποίος αποτελείται από την Τράπεζα Eurobank Α.Ε. (Eurobank) και τις θυγατρικές της, είναι η Eurobank Holdings.

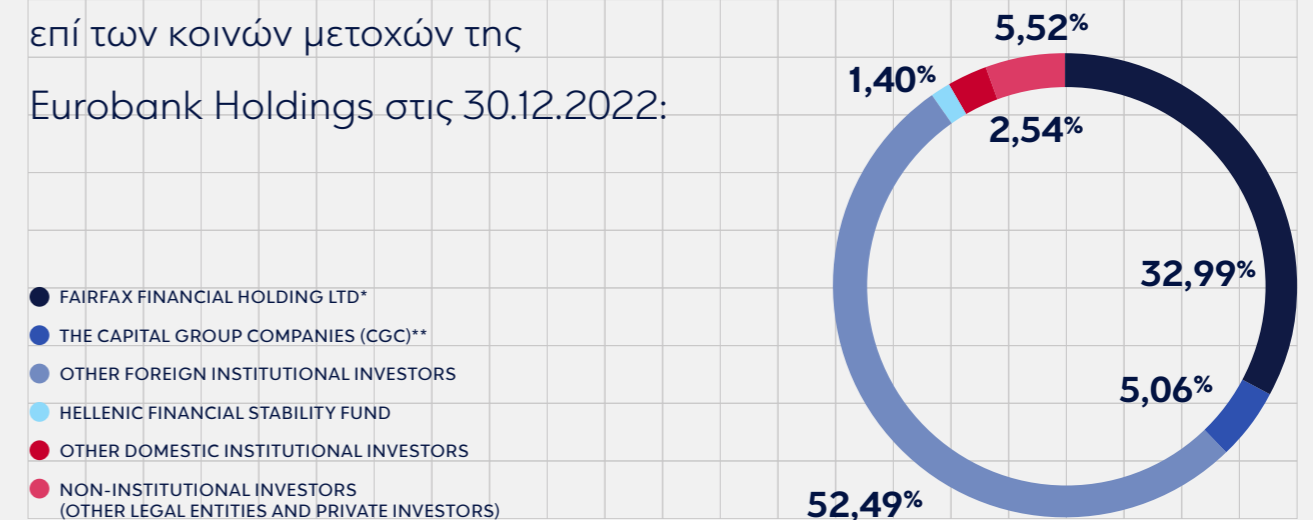
Με συνολικό δίκτυο 616 σημείων εξυπηρέτησης στην Ελλάδα και το εξωτερικό, ο Όμιλος Eurobank παρέχει ένα ολοκληρωμένο φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών σε ιδιώτες και επιχειρήσεις. Στην Ελλάδα, η Eurobank δραστηριοποιείται με δίκτυο λιανικής τραπεζικής, εξειδικευμένα κέντρα εξυπηρέτησης επιχειρήσεων, δίκτυο private banking και δυναμική ψηφιακή παρουσία. Στο εξωτερικό ο Όμιλος Eurobank έχει παρουσία στη Βουλγαρία, τη Σερβία, την Κύπρο, το Λουξεμβούργο και το Ηνωμένο Βασίλειο (Λονδίνο).

Βασικά Μεγέθη Eurobank Holdings	€δισ.
Δάνεια (προ προβλέψεων)	43,5
Καταθέσεις	57,2
Σύνολο ενεργητικού	81,5
Ίδια κεφάλαια	6,7

Δίκτυο Εξυπηρέτησης Πελατών Ομίλου Eurobank	616
Ελλάδα	300
Εξωτερικό	316

Ημερομηνία στοιχείων 31.12.2022.

Ποσοστά των δικαιωμάτων ψήφου επί των κοινών μετοχών της Eurobank Holdings στις 30.12.2022:



\*Με βάση πληροφόρηση που έλαβε από την εταιρεία «Fairfax Financial Holding Limited» και για την οποία το επενδυτικό κοινό ενημερώθηκε την 20.07.2021 από την Eurobank Holdings, μέσω σχετικής εταιρικής ανακοίνωσης.

\*\*Με βάση πληροφόρηση που έλαβε από την εταιρεία «The Capital Group Companies (CGC)» και για την οποία το επενδυτικό κοινό ενημερώθηκε την 03.12.2020 από την Eurobank Holdings, μέσω σχετικής εταιρικής ανακοίνωσης.

Από την 14/9/2022, λόγω αύξηση μετοχικού κεφαλαίου μετά από άσκηση δικαιωμάτων προαίρεσης επί μετοχών (stock option rights,) το νέο σύνολο εισηγμένων μετοχών της εταιρείας που είναι διαπραγματεύσιμες στο Χρηματιστήριο Αθηνών ανέρχεται σε 3.710.677.508 κοινές ονομαστικές μετοχές, για την οποία το επενδυτικό κοινό ενημερώθηκε την 09.09.2022 από την Eurobank Holdings, μέσω σχετικής εταιρικής ανακοίνωσης.

GRI 2-1

GRI 2-6

## Αξίες

### Ενσυναίσθηση

Μπαίνουμε στη θέση του άλλου.

### Δυναμισμός

Πιστεύουμε πως είναι στο χέρι μας.

## Σκοπός

Η ευημερία χρειάζεται πρωτόρους.

## Όραμα

Να είμαστε η κορυφαία τράπεζα που δημιουργεί ευημερία για τους πελάτες, τους εργαζόμενους, τους μετόχους και την κοινωνία, μέσα από πρωτοποριακές λύσεις.

### Καινοτομία

Χτίζουμε το καινούργιο.

### Εμπιστοσύνη

Κοιτάζουμε στα μάτια.

### Συνεργασία

Στηρίζουμε τους συναδέλφους μας.



Μάθετε περισσότερα στη σελίδα [Ο σκοπός, το όραμα και οι αξίες μας](#)

# Δραστηριότητες

€ **39,6** δισ.  
σε καταθέσεις επιχειρήσεων  
και ιδιωτών

€ **8,1** δισ.  
χαρτοφυλάκιο  
στεγαστικών δανείων

€ **1,7** δισ.  
χαρτοφυλάκιο  
καταναλωτικών δανείων

Η Eurobank δραστηριοποιείται σε όλους τους τραπεζικούς τομείς στην Ελλάδα, προσφέροντας μια σειρά προϊόντων και υπηρεσιών σε ιδιώτες, μικρές και μεγάλες επιχειρήσεις, και θεσμικούς επενδυτές. Εκτός Ελλάδας, δραστηριοποιείται στη Βουλγαρία, τη Σερβία, την Κύπρο, το Λουξεμβούργο και το Ηνωμένο Βασίλειο (Λονδίνο). Το 2022 η Eurobank συνέχισε τον ψηφιακό μετασχηματισμό της, επενδύοντας στην ενίσχυση του ανθρώπινου κεφαλαίου στον τομέα των συστημάτων πληροφορικής, υποστηρίζοντας τις λειτουργίες της πιο αποτελεσματικά και αξιοποιώντας στο έπακρο τις νέες τεχνολογίες. Η Λιανική Τραπεζική περιλαμβάνει φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών που καλύπτουν τις συγκεκριμένες ανάγκες και απαιτήσεις ιδιωτών και μικρών επιχειρήσεων.

## Ελλάδα

### Λιανική Τραπεζική

Η Λιανική Τραπεζική περιλαμβάνει φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών που καλύπτουν τις συγκεκριμένες ανάγκες και απαιτήσεις ιδιωτών και μικρών επιχειρήσεων.

**Καταθέσεις** - Η Λιανική Τραπεζική περιλαμβάνει όλες τις καταθέσεις της Τράπεζας, τόσο για ιδιώτες όσο και για Επιχειρήσεις. Οι συνολικές καταθέσεις σε επίπεδο Τράπεζας αυξήθηκαν σε €39,6 δισ., έναντι €37 δισ. στις 31 Δεκεμβρίου 2021, παρά τις προκλήσεις της αγοράς και το πληθωριστικό περιβάλλον. Η χωρίς περιορισμούς επανεκκίνηση της αγοράς σε συνδυασμό με την επιτυχή χρονιά του τουριστικού τομέα ενίσχυσαν την οικονομική ανάπτυξη, ιδίως για τις επιχειρήσεις.

Επιπλέον, στηρίζοντας ενεργά την προσπάθεια των ελληνικών νοικοκυριών για Αποταμίευση, με κύρια οχήματα τα προϊόντα Αποταμιεύω και Μεγαλώνω, το 2022 πάνω από 140.000 παιδιά ήταν ήδη κάτοχοι του αποταμιευτικού λογαριασμού Μεγαλώνω.

Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες καταθέσεων συνέχισαν να διατίθενται μέσω e-Banking. Με γνώμονα τη βέλτιστη εξυπηρέτηση και τις απρόσκοπτες συναλλαγές των πελατών, υλοποιήθηκαν νέες λειτουργικότητες στο e-Banking, ενώ ακόμη περισσότεροι πελάτες στράφηκαν στην υπηρεσία e-Statements.

**Πακέτα συναλλαγών και υπηρεσιών** – Μια νέα εποχή προνομίων και εκπτώσεων εγκαινιάστηκε με το πρόγραμμα My Advantage Banking για ιδιώτες. Οι πελάτες μπορούν να διαλέξουν ένα από τα πακέτα My Silver, My Gold και My Platinum και να αποκτήσουν πλεονεκτήματα από τη σχέση τους με την Eurobank, όπως προνόμια

σε συνεργαζόμενες επιχειρήσεις και εξοικονόμηση χρημάτων στις συναλλαγές κάθε μήνα, συνδέοντας τον λογαριασμό τους με το πακέτο της επιλογής τους. Μπορούν να εξοικονομήσουν έως €44 τον μήνα, ανάλογα με το πακέτο που θα επιλέξουν, αντί να κάνουν κάθε συναλλαγή ξεχωριστά. Στις 31.12.2022, στα πακέτα του προγράμματος My Advantage Banking συμμετείχαν πάνω από 100.000 πελάτες λιανικής και πάνω από 400.000 επιχειρήσεις στα πακέτα Classic for Business και Advanced for Business.

**Στεγαστικά δάνεια** – Παρά τις νέες συνθήκες στην αγορά, δηλαδή το ασταθές μακροοικονομικό περιβάλλον που προκάλεσε την ανοδική τάση των επιτοκίων, η Τράπεζα κατάφερε να διατηρήσει την ηγετική της θέση στην αγορά των στεγαστικών δανείων και να αυξήσει τις νέες εκταμιεύσεις για στεγαστικά δάνεια κατά 21% σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Αυτό οφείλεται κυρίως στην αύξηση της ζήτησης για τα στεγαστικά δάνεια με σταθερό επιτόκιο ή για δάνεια με αρχική σταθερή περίοδο και κυμαινόμενο επιτόκιο στη συνέχεια, σε συνδυασμό με ευελιξίες στην αποπληρωμή δανείου. Η Τράπεζα επίσης προσέφερε ψηφιακές και digital επιλογές για υποβολή αίτησης στεγαστικού δανείου μέσω e-Banking, v-Banking ή σε κατάστημα. Ταυτόχρονα, συνέχισε να συνεισφέρει στον τομέα των πράσινων στεγαστικών δανείων μέσω του προγράμματος «Εξοικονομώ-Αυτονομώ» και άλλων επιδοτούμενων προγραμμάτων. Στο τέλος του 2022, το χαρτοφυλάκιο στεγαστικών δανείων στην Ελλάδα ανήλθε συνολικά σε €8,1 δισ.

**Καταναλωτικά δάνεια** – Οι εκταμιεύσεις τοκοχρεωλυτικών δανείων ανήλθαν σε €177 εκατ., σημειώνοντας αύξηση 33% σε σχέση με το 2021, ενώ το 58% των συνολικών εκταμιεύσεων αφορά το Προσωπικό Δάνειο Μισθοδοσίας. Το 2022 η Τράπεζα εγκαινίασε νέα, στοχευμένα καταναλωτικά δάνεια, όπως το Προσωπικό Δάνειο για πελάτες Personal Banking και το Green Fast Loan, για την κάλυψη ιδιαίτερων χαρακτηριστικών και εξειδικευμένων αναγκών των πελατών. Διεύρυνε ακόμη περισσότερο το δίκτυο εναλλακτικών καναλιών και ξεκίνησε τη διάθεση του Digital Retailer Loan, μέσω πλήρως ψηφιακής διαδικασίας μίας στάσης από τα μεγαλύτερα ψηφιακά καταστήματα λιανικού εμπορίου. Επιπλέον, το Fast Loan, το οποίο διατίθεται μέσω του δικτύου καταστημάτων και των ψηφιακών καναλιών (e-Banking και Eurobank Mobile App), συνέβαλε σημαντικά στην αύξηση των εκταμιεύσεων τοκοχρεωλυτικών δανείων, καθώς αποτέλεσε το 26% των συνολικών εκταμιεύσεων. Επιπλέον, παρά τις παγκόσμιες διαταραχές μετά την πανδημία COVID-19 στον τομέα της αυτοκινητοβιομηχανίας και στη διαχείριση της σχετικής αλυσίδας εφοδιασμού, οι εκταμιεύσεις δανείων αυτοκινήτου το 2022 ανήλθαν σε €131 εκατ. και αφορούσαν κυρίως την αγορά νέου αυτοκινήτου. Στο τέλος του 2022, το χαρτοφυλάκιο των καταναλωτικών δανείων της Τράπεζας στην Ελλάδα ανήλθε συνολικά σε €1,7 δισ., συμπεριλαμβανομένων και των υπολοίπων πιστωτικών καρτών.

GRI 2-2

ATHEX A-G1



**€200 εκατ.**  
επιστροφή σε πελάτες από το  
2006 μέσω του **προγράμματος  
επιβράβευσης Επιστροφή**

**5%**

των **υπολοίπων λιανικής αφορούν  
το χαρτοφυλάκιο δανείων  
Personal Banking**

**Κάρτες** – Το 2022 το συνολικό χαρτοφυλάκιο καρτών της Eurobank ανήλθε σε 3,4 εκατ. κάρτες (χρεωστικές, πιστωτικές και προπληρωμένες). Είναι η 1η τράπεζα στην Ελλάδα που προσφέρει τις φιλικές προς το περιβάλλον κάρτες νέας γενιάς που κατασκευάζονται με βιοδιασπώμενα υλικά. Η Τράπεζα συνεχίζει να βελτιώνει τις ψηφιακές λύσεις αυτοεξυπηρέτησης, προσφέροντας μια end-to-end, ψηφιακή, omnichannel εφαρμογή πιστωτικών καρτών μέσω του Eurobank Mobile App – ακολουθώντας την ηγετική της θέση στην εισαγωγή της υπηρεσίας αυτή το 2019 στους χρήστες του e-Banking.

Η υπηρεσία Cards Control, η οποία διατίθεται μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας, επιτρέπει στους κατόχους καρτών να διαχειρίζονται ένα μεγάλο εύρος των λειτουργιών της κάρτας, χωρίς να πρέπει να επισκεφθούν κατάστημα ή να επικοινωνήσουν με εξειδικευμένο εκπρόσωπο EuroPhone, μια δυνατότητα που φάνηκε ιδιαίτερα χρήσιμη στη διάρκεια της πανδημίας.

Το 2022 πραγματοποιήθηκε μια σειρά από εξατομικευμένες προωθητικές ενέργειες για τη χρήση και την απόκτηση κάρτας, που επιβραβεύουν τους κατόχους για τις καθημερινές τους αγορές μέσω κάρτας.

Η Eurobank προσφέρει σειρά από ψηφιακά πορτοφόλια (Apple Pay, Google Pay και Garmin Pay), τα οποία καλύπτουν όλες τις ανάγκες των κατόχων και επιτρέπουν τόσο στους χρήστες συσκευών iOS όσο και στους χρήστες συσκευών Android να κάνουν πληρωμές με κάρτες Eurobank Visa ή Mastercard.

Το Επιστροφή είναι το κορυφαίο πρόγραμμα επιβράβευσης στην Ελλάδα και ανταμείβει τους πελάτες με πραγματικά ευρώ και όχι πόντους, τα οποία μπορούν να εξαργυρωθούν σε ευρύ δίκτυο 8.500 συνεργαζόμενων επιχειρήσεων. Το Πρόγραμμα συνέχισε να ενισχύει τον επιχειρηματικό δεσμό μεταξύ υφιστάμενων και δυνητικών πελατών, μέσω της επιβράβευσης της συνολικής τους σχέσης με την Τράπεζα και της αύξησης της αξίας των συναλλαγών. Από το 2006, €200 εκατ. έχουν επιστραφεί στους πελάτες μέσω του προγράμματος επιβράβευσης Επιστροφή.

Η Eurobank διατηρεί την ηγετική της θέση στον χώρο των πιστωτικών καρτών συνεργασίας (co-branded), προσφέροντας πραγματική αξία στις καθημερινές συναλλαγές των πελατών της, μέσα από τις αποκλειστικές συνεργασίες με οργανισμούς στους οποίους συγκαταλέγονται: ο μεγαλύτερος πάροχος τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα (COSMOTE World Mastercard), τα μεγαλύτερα εμπορικά κέντρα στη χώρα (YES Visa), ένα επώνυμο κατάστημα λιανικής (Reward World Mastercard), και μια μεγάλη αλυσίδα σουπερμάρκετ (masoutis Visa).

Στο πλαίσιο της απόσχισης και πώλησης του κλάδου αποδοχής και εκκαθάρισης συναλλαγών στην Worldline GR τον Ιούνιο του 2022, η Eurobank ενεργεί ως merchant servicer και προσφέρει ευρύ φάσμα προϊόντων POS μέσα από όλα τα κανάλια, όπως POS, ePOS, Payment Link και Smart POS. Παράλληλα, είναι η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα που προσφέρει υπηρεσίες πληρωμών μέσω ηλεκτρονικών συσκευών (κινητά τηλέφωνα, tablet & Pad). Ο κύκλος εργασιών το 2022 αυξήθηκε κατά 27% σε ετήσια βάση και ανήλθε σε €11,5 δισ., ενώ το gross merchant commission (GMC) αυξήθηκε κατά 31% σε ετήσια βάση και ανήλθε σε €81 εκατ. Επιπλέον, ο δείκτης GMC αυξήθηκε κατά 2 μονάδες βάσης σε 0,70%, ενώ τα τερματικά POS ανήλθαν σε 22.800 (+10% σε ετήσια βάση) εντός του έτους.

**Bancassurance** – Η Eurobank πέτυχε υψηλές επιδόσεις στον τομέα των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων, καθώς η παραγωγή ανήλθε στα €470 εκατ., ενώ παράλληλα διατήρησε την ηγετική της θέση στην τραπεζοασφαλιστική αγορά ασφαλίστων ζωής. Τα προϊόντα γενικής ασφάλισης συνέχισαν να αποτελούν προτεραιότητα για την Τράπεζα, με αξιοσημείωτα αποτελέσματα σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος. Τέλος, στο πλαίσιο της προσπάθειας κάλυψης του συνόλου των αναγκών των πελατών της, η Eurobank δημιούργησε ένα νέο ασφαλιστικό επενδυτικό πρόγραμμα για ιδιώτες, καθώς και νέα προγράμματα ασφάλισης υγείας και περιουσιακών στοιχείων για επιχειρήσεις.

## Personal Banking

Το Personal Banking της Eurobank αποτελεί το πιο αναγνωρισμένο τμήμα Personal Banking στην ελληνική τραπεζική αγορά. Έχει ως στόχο τη παροχή ολοκληρωμένων λύσεων για το σύνολο των αναγκών του πελατολογίου του. Τα εξειδικευμένα προϊόντα και υπηρεσίες που διατίθενται μέσω των Υπεύθυνων Σχέσεων Personal Banking (RMs) αποτελούν τις ενδεδειγμένες λύσεις προσαρμοσμένες στην εκάστοτε φάση ζωής του πελάτη. Οι Υπεύθυνοι Σχέσης του Personal Banking (RMs) εφαρμόζουν μια ολοκληρωμένη μεθοδολογία υποστηρίζοντας τη συνεχή ενημέρωση της πελατείας για προϊόντα και υπηρεσίες που παρέχονται μέσω των συνεργαζόμενων εταιρειών την Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ, της Eurolife FFH Insurance και της Eurobank Equities ΑΕΠΕΥ.

Το 2022 αποτέλεσε χρονιά ορόσημο για το Personal Banking της Eurobank αφού με τη συμπλήρωση των 15 ετών από τη δημιουργία του, προχωρήσαμε σε ορισμό των πελατών σύμφωνα με τη θέση τους στη Τράπεζα αλλά και τη σχέση τους με αυτήν. Το 2022 το Personal Banking:

- Διέθεσε το πρωτοποριακό αμοιβαίο κεφάλαιο Target Maturity, σε συνεργασία με την Asset Management ΑΕΔΑΚ, προσελκύοντας σημαντικό αριθμό πελατών
- Επικεντρώθηκε στην ανάπτυξη χρήσης των εναλλακτικών και ψηφιακών καναλιών για την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των πελατών Personal Banking .
- Κατόρθωσε να αυξήσει την πελατειακή του βάση διατηρώντας παράλληλα σε υψηλό επίπεδο τον δείκτη ικανοποίησης NPS.
- Συνέβαλε στη βελτίωση του δείκτη “κόστος προς έσοδα”, μεταβάλλοντας τη σύνθεση του χαρτοφυλακίου.

Το δανειακό χαρτοφυλάκιο ανήλθε σε ποσοστό 5% των δανείων λιανικής (στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια). Ειδικότερα:

- Αύξησε το δανειακό χαρτοφυλάκιο και βελτίωσε την ποιότητά του μέσω της εισαγωγής νέων προσωπικών δανείων, με προνομιακά επιτόκια.
- Διεύρυνε το χαρτοφυλάκιο στεγαστικών δανείων επιτρέποντας υψηλότερο μέσο ύψος δανείου σε σχέση με τους υπόλοιπους πελάτες λιανικής.

# 104.000

νέοι ιδιώτες πελάτες

# €3,3 δισ.

χαρτοφυλάκιο δανείων λιανικής  
τραπεζικής επιχειρήσεων

# €4,6 δισ.

χαρτοφυλάκιο δανείων Large  
Corporate

## Τραπεζική Ιδιωτών

Η Τραπεζική Ιδιωτών εστίασε και πάλι στην ανάπτυξη και εξυπηρέτηση του 87% των ενεργών πελατών της Τράπεζας (2,7 εκατ.), διατηρώντας το 85% των υπολοίπων καταναλωτικών δανείων και το 83% των υπολοίπων στεγαστικών δανείων. Το 2021, σχεδιάζοντας και υλοποιώντας ένα ολοκληρωμένο εμπορικό πλάνο, η Τραπεζική Ιδιωτών πραγματοποίησε πάνω από 13 εκατομμύρια επαφές με ιδιώτες πελάτες, το 92% των οποίων έλαβαν χώρα μέσω ψηφιακών και εναλλακτικών καναλιών, με στόχο την αποτελεσματική κάλυψη του πλήρους φάσματος των τραπεζικών αναγκών τους. Επίσης, με την ενσωμάτωση προηγμένων και εξειδικευμένων μοντέλων πιστωτικής ανάλυσης, κατόρθωσε να αυξήσει τα καταναλωτικά δάνεια και να διατηρήσει την ποιότητα του χαρτοφυλακίου.

Επιπλέον, σημαντικές πρωτοβουλίες οδήγησαν σε σημαντικά επιτεύγματα:

- 104.000 νέοι ιδιώτες πελάτες εντάχθηκαν στο πελατολόγιο της Eurobank.
- Περισσότεροι από 30.000 ιδιώτες πελάτες αναβαθμίστηκαν στον τομέα Personal Banking.
- 175.000 ιδιώτες πελάτες απέκτησαν βασική τραπεζική σχέση με την Τράπεζα.
- 102.000 δημόσιοι και ιδιωτικοί υπάλληλοι και συνταξιούχοι εμπιστεύτηκαν την τακτική πηγή εσόδων τους στην Τράπεζα (μη υπολογίζοντας τους υπαλλήλους πελατών Τραπεζικής Επιχειρήσεων και Επενδυτικής Τραπεζικής).
- Υλοποιήθηκαν περισσότερα από 80 αυτοματοποιημένα customer journeys μέσα από ψηφιακά και εναλλακτικά κανάλια, που ανέπτυξαν βήμα-βήμα τη σχέση του ιδιώτη πελάτη με την Τράπεζα και προσέφεραν μια μοναδική εμπειρία εξυπηρέτησης.

## Λιανική Τραπεζική Επιχειρήσεων

Η στρατηγική της Eurobank για τις μικρές επιχειρήσεις επικεντρώνεται σε εταιρείες με:

- Ετήσιο κύκλο εργασιών έως €5 εκατ., που έχουν επιδείξει λειτουργική ανθεκτικότητα.
- Δυνατότητες περαιτέρω ανάπτυξης στις εγχώριες και διεθνείς αγορές, μέσα από τη μεγιστοποίηση της ανταγωνιστικότητας, την αύξηση της παραγωγικότητας και την εισαγωγή της καινοτομίας στη λειτουργική και παραγωγική διαδικασία.

Το χαρτοφυλάκιο δανείων Λιανικής Τραπεζικής για Επιχειρήσεις ανήλθε σε €3,3 δισ. στις 31.12.2022.

Το 2022 ο τομέας:

- Συνέχισε να παρέχει ρευστότητα στην αγορά, συμμετέχοντας σε κρατικά και ευρωπαϊκά προγράμματα χρηματοδότησης, σε συνεργασία με την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (EAT) και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (ETAΕ), εκταμιεύοντας €493 εκατ. μέσω του Ευρωπαϊκού Ταμείου Εγγυήσεων.

- Ξεκίνησε την πρωτοβουλία «Eurobank Ανάπτυξη», μια ολοκληρωμένη λύση που ενσωματώνει αφενός την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών από Εξειδικευμένες εταιρείες-συνεργάτες της Τράπεζας και αφετέρου τη χρηματοδότηση, και στοχεύει στη μεγιστοποίηση της συμμετοχής μικρομεσαίων επιχειρήσεων σε Αναπτυξιακά Προγράμματα.
- Προσέφερε για 12η διαδοχική χρονιά το πρόγραμμα «Business Banking Τουρισμός», με ευρύ φάσμα τραπεζικών και μη τραπεζικών παροχών, κάτι που συνέβαλε σημαντικά στην αύξηση των καταθέσεων, των προμηθειών POS και των δανείων.
- Απλοποίησε την πρόσβαση των μικρότερων μικρομεσαίων επιχειρήσεων σε χρηματοδότηση μέσω του POS Cash Advance, παρέχοντας χρηματοδότηση σε 2.700 πελάτες.

Ως αποτέλεσμα αυτών των πρωτοβουλιών, η Τράπεζα χορήγησε νέα πιστωτικά όρια και δάνεια ύψους €797 εκατ.

## Corporate and Investment Banking (CIB)

Το CIB προσφέρει ολοκληρωμένες επιχειρηματικές λύσεις και άριστη εξυπηρέτηση σε μεγάλους εταιρικούς πελάτες, σύνθετα εταιρικά σχήματα, μεσαίες επιχειρήσεις και θεσμικούς οργανισμούς, στην Ελλάδα και στην ευρύτερη περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης. Επιπλέον, είναι αρμόδια για τη διαχείριση της ρευστότητας και των χρηματοδοτικών αναγκών της Τράπεζας, καθώς και για τη διαχείριση των επενδυτικών χαρτοφυλακίων της. Η δομή του CIB είναι σχεδιασμένη να ανταποκρίνεται στις ανάγκες της αγοράς και στις προσδοκίες της εξειδικευμένης βάσης πελατών του, ενώ στοχεύει στη διασφάλιση αποτελεσματικής παροχής υπηρεσιών που βασίζονται στην τεχνογνωσία και τη μακρόχρονη εμπειρία των στελεχών του στους επιμέρους κλάδους της αγοράς.

## Large Corporate (LC)

Η Eurobank προσφέρει σύγχρονες χρηματοδοτικές λύσεις και προϊόντα σε μεγάλους πελάτες. Στο τέλος του 2022 το χαρτοφυλάκιο του LC ξεπέρασε τα €4,6 δισ. (συμπεριλαμβανομένων των εταιρικών ομολογιακών δανείων) και περιλάμβανε περισσότερους από 120 ομίλους εταιρειών, που δραστηριοποιούνται κυρίως στους κλάδους της ενέργειας, της βιομηχανίας, του λιανικού εμπορίου, των υπηρεσιών, της υγείας και των κατασκευών.

Το 2022 η μονάδα LC συνέχισε να στηρίζει στρατηγικούς τομείς της ελληνικής οικονομίας μέσω της ανάληψης ηγετικού ρόλου σε εμβληματικές συναλλαγές όπως:

- Κοινοπρακτικό ομολογιακό δάνειο ύψους €250 εκατ. προς την Motor Oil (Hellas) Corinth Refineries SA.
- Κοινοπρακτικό ομολογιακό δάνειο ύψους €140 εκατ. προς την Sunlight SA, στο πλαίσιο του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.

€ **3,67** δισ.  
χαρτοφυλάκιο δανείων  
Commercial Banking

€ **4** δισ.  
Χαρτοφυλάκιο ενήμερων δανείων  
Structured Finance

**3,1** δισ.  
συνολικό χαρτοφυλάκιο shipping

## Commercial Banking (CB)

Το 2022 το δανειακό χαρτοφυλάκιο του CB ανήλθε σε περίπου €3,67 δισ.. Το δίκτυο CB είναι υπεύθυνο για τη διαχείριση της σχέσης με τις επιχειρήσεις μεσαίας κεφαλαιοποίησης σε όλη την Ελλάδα, μέσω του δικτύου των επιχειρηματικών κέντρων της Τράπεζας. Μετά την πρόσφατη ανασυγκρότηση του δικτύου CB, τα επιχειρηματικά κέντρα βρίσκονται πλέον σε στρατηγικές γεωγραφικές θέσεις έτσι ώστε να διασφαλίζουν την καλύτερη κάλυψη και την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες, ιδίως σε όσους εδρεύουν εκτός της μητροπολιτικής περιοχής της Αθήνας.

## Structured Finance (SF)

Η Eurobank παρέχει ολοκληρωμένες υπηρεσίες μέσω των 5 εξειδικευμένων τμημάτων του SF:

- Project Finance
- Commercial Real Estate Finance
- M&A Financing and Structured Solutions
- M&A and Sponsors Financing
- Hotels and Leisure Finance

Τα τμήματα Structured Finance (SF) συντονίζουν τις ενέργειες όλων των εταιρειών του Ομίλου, ενώ έχουν υπό την ευθύνη τους τη διαχείριση τόσο του ενήμερου χαρτοφυλακίου όσο και ορισμένων μη εξυπηρετούμενων δανείων. Στις 31.12.2022 το ενήμερο χαρτοφυλάκιο του SF ξεπέρασε τα €4 δισ., επιτυγχάνοντας σημαντική καθαρή πιστωτική επέκταση, η οποία οφείλεται κυρίως στο χαρτοφυλάκιο Project Finance, με όλα τα άλλα τμήματα να καταγράφουν πολύ υψηλή επίδοση.

Το 2022 η τράπεζα συνέχισε να ενισχύει τη θέση της σε στρατηγικά έργα, μέσα από τη συμμετοχή της με πολλαπλούς ρόλους στη χρηματοδότηση εμβληματικών συναλλαγών όπως:

- Χρηματοδότηση εξαγοράς και λοιπών αναγκών συνολικού ύψους €520 εκατ. προς την ANEMOS RES HOLDINGS SA (κατά πλειοψηφία θυγατρική της Motor Oil Group), η οποία, ως αποτέλεσμα των δραστηριοτήτων spin-off της εταιρείας ΕΛΛΑΚΤΩΡ, εξαγόρασε τις δραστηριότητες ΑΠΕ της ΕΛΛΑΚΤΩΡ. Το σύνολο του δανείου χρηματοδοτήθηκε αρχικά από την Eurobank, ενώ στη συνέχεια μέρος αυτού κοινοπρατήθηκε.
- Αναχρηματοδότηση και χρηματοδότηση εξαγοράς εμπορικών κέντρων και άλλων συμμετοχών της Lamda Development συνολικού ύψους €360 εκατ., με την Eurobank να ενεργεί ως συντονιστής και τη συμμετοχή της να διαμορφώνεται σε 50%.
- Αναχρηματοδότηση, releveraging και χρηματοδότηση κεφαλαιουχικών δαπανών ύψους περίπου €950 εκατ. προς τον Όμιλο SANI / IKOS – στο πλαίσιο της συμμετοχής της GIC (Singapore) στη μετοχική δομή της μητρικής εταιρείας – με την Eurobank να ενεργεί ως συντονιστής και την τελική συμμετοχή της να διαμορφώνεται σε 45,7%.

- Πρώτη χρηματοδότηση του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας στην Ελλάδα για τη στήριξη του επιχειρηματικού σχεδίου της Hellenic Open Fiber (θυγατρικής της NOVA) συνολικού ύψους €100 εκατ., με την Eurobank να ενεργεί ως συντονιστής και να συμμετέχει με 70% στη συγχρηματοδότηση.

## Syndicated Debt Solutions (SDS)

Η μονάδα SDS είναι υπεύθυνη για τη διαμόρφωση, τη διοργάνωση και την υλοποίηση δομημένων χρηματοοικονομικών συναλλαγών, όπως εταιρικά κοινοπρακτικά απλά και ομολογιακά δάνεια, χρηματοδοτικά σχήματα για εξαγορές, καθώς και μετατρέψιμα και ανταλλάξιμα ομόλογα.

Η μονάδα SDS επίσης δραστηριοποιείται ενεργά στη διαπραγμάτευση δανείων στη δευτερογενή αγορά, συνεργαζόμενη με διεθνή επενδυτικά τμήματα τραπεζών, επενδυτικά κεφάλαια και χρηματομεσίτες, με στόχο να βελτιστοποιήσει και να ενισχύσει το χαρτοφυλάκιο και τη θέση της Τράπεζας στην αγορά. Το 2022 η Τράπεζα διατήρησε την ηγετική θέση της στην αγορά, με τον όγκο συναλλαγών να ανέρχεται σε περίπου €3,5 δισ.

## Shipping Finance

Η Eurobank έχει 30 χρόνια εμπειρίας στη χρηματοδότηση της ναυτιλίας και κατέχει στρατηγική θέση ως χρηματοδότης πολλών ελληνικών ναυτιλιακών εταιρειών. Έχει κερδίσει ηγετική θέση στον τομέα της ελληνικής ναυτιλίας και το συνολικό χαρτοφυλάκιο του Ομίλου της ανερχόταν σε 3,1 δισ. USD (συν εγκεκριμένα όρια προς εκταμίευση ύψους 350 εκατ. USD) στις 31.12.2022.

Το πελατολόγιο περιλαμβάνει ναυτιλιακούς ομίλους ελληνικής κυριότητας, με εδραιωμένη παρουσία και στόλους μεσαίου έως μεγάλου μεγέθους. Η Τράπεζα δραστηριοποιείται στους κύριους ναυτιλιακούς τομείς ξηρού φορτίου, τάνκερ και μεταφοράς εμπορευματοκιβωτίων. Οι ναυτιλιακές χρηματοδοτήσεις αφορούν τόσο αγορές μεταχειρισμένων πλοίων μικρής ηλικίας όσο και νέες ναυπηγήσεις, και στοχεύουν στη στήριξη της ανανέωσης του ελληνικού εμπορικού στόλου.

Η Μονάδα Ναυτιλιακών Χρηματοδοτήσεων στεγάζεται στον Πειραιά και αποτελεί το «ναυτιλιακό κέντρο» του Ομίλου, εξυπηρετώντας τις ελληνικές ναυτιλιακές εταιρείες μέσω των Eurobank Cyprus και Eurobank Private Bank Luxembourg.

## Investment Banking

Το Investment Banking προσφέρει στρατηγικές χρηματοοικονομικές συμβουλευτικές υπηρεσίες σε εταιρικούς πελάτες και τους μετόχους τους, σχετικά με συγχωνεύσεις, εξαγορές, αποεπενδύσεις και αναδιρθρώσεις της κεφαλαιακής τους δομής, καθώς και για την άντληση κεφαλαίων είτε μέσω συναλλαγών private equity είτε μέσω των κεφαλαιαγορών.

**€500 εκατ.**  
σε ομόλογο υψηλής εξοφλητικής  
προτεραιότητας το α΄ εξάμηνο

**€300 εκατ.**  
σε δάνεια μειωμένης εξασφάλισης  
το δ΄ τρίμηνο

Το 2022 η Τράπεζα προσέφερε τις παραπάνω υπηρεσίες σε πολλούς εταιρικούς πελάτες για να εντοπίσουν ευκαιρίες ανάπτυξης ή αποεπένδυσης και να τις υλοποιήσουν, όπως ΔΕΗ, Volterra, ΕΛΛΑΚΤΩΡ και ΟΠΑΠ, καθώς και σε πελάτες που ήθελαν να αντλήσουν κεφάλαια από τις αγορές ομολόγων και μετοχών, όπως Lamda Development και DIMAND.

## Global Transaction Banking (GTB)

Η Eurobank παρέχει υπηρεσίες συναλλακτικής τραπεζικής υψηλής ποιότητας σε εταιρικούς και θεσμικούς πελάτες. Ο τομέας GTB περιλαμβάνει τις ακόλουθες επιχειρησιακές μονάδες:

- Cash and Trade Services – Η Μονάδα προσφέρει ολοκληρωμένες και καινοτόμες υπηρεσίες συναλλακτικής τραπεζικής σε μεγάλους εταιρικούς πελάτες και μικρομεσαίες επιχειρήσεις, βοηθώντας στον εξορθολογισμό και την αυτοματοποίηση των καθημερινών διαδικασιών τους, τον περιορισμό του κινδύνου και τη διεύρυνση της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας. Οι βασικές υπηρεσίες που παρέχει αφορούν τη διαχείριση ρευστότητας και πληρωμών, τη δόμηση και εκτέλεση συναλλαγών διεθνούς εμπορίου, τη χρηματοδότηση της εμπορικής και εφοδιαστικής αλυσίδας, τη μισθοδοσία και τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα.
- Securities Services – Η Eurobank είναι ο μόνος πάροχος στην Ελλάδα που παρέχει ένα ολοκληρωμένο φάσμα προϊόντων security services όπως: υπηρεσίες θεματοφυλακής στην Ελλάδα και το εξωτερικό, υπηρεσίες σε εκδότριες εταιρείες, υπηρεσίες εκκαθάρισης παραγώγων, πράξεις δανεισμού σε λογαριασμό περιθωρίου ασφάλισης (margin lending), υπηρεσίες middle office, υπηρεσίες λογιστικής διαχείρισης και αποτίμησης χαρτοφυλακίων (fund accounting) τόσο σε Έλληνες όσο και ξένους επενδυτές, και για όλους τους τύπους αξιογράφων.

## Eurobank Factors SA

Το 2022 ήταν άλλη μια χρονιά ορόσημο για την Eurobank Factors SA, η οποία διατηρεί την ηγετική θέση της στον τομέα του factoring στην Ελλάδα, ενώ κατέγραψε νέο ιστορικό υψηλό σε επίπεδο κύκλου εργασιών και χρηματοδοτικών υπολοίπων. Τα δημοσιευμένα στοιχεία κατέδειξαν επίσης εξαιρετικές επιδόσεις από άποψη κερδοφορίας. Ο κύκλος εργασιών της εταιρείας αυξήθηκε κατά 28% σε €7,5 δισ., ενώ τα κέρδη προ φόρων διαμορφώθηκαν σε €22,5 εκατ., σημειώνοντας αύξηση 20%. Η εταιρεία πέτυχε νέες σημαντικές διεθνείς διακρίσεις και κατέκτησε τη 2η θέση παγκοσμίως στο εξαγωγικό factoring και την 3η θέση στην Ευρώπη για το συνδυασμό εξαγωγικού και εισαγωγικού factoring. Η εταιρεία εδραίωσε την ισχυρή θέση της στις υπηρεσίες χρηματοδότησης της εφοδιαστικής αλυσίδας (reverse factoring-suppliers' financing) στη Νοτιοανατολική Ευρώπη παρουσιάζοντας με επιτυχία τη νέα ηλεκτρονική της πλατφόρμα.

## Eurobank Leasing SA

Το 2022 η Eurobank Leasing σημείωσε αύξηση των εργασιών με €134 εκατ. νέες εκταμιεύσεις (+3% ετήσια αύξηση) και συνολικό μερίδιο αγοράς 26% (νέα παραγωγή),

παρά τη συρρίκνωση της αγοράς κατά 20%, και βρίσκεται στη 2η θέση μεταξύ των εταιρειών χρηματοδοτικής μίσθωσης που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα. Στην υποκατηγορία του βιομηχανικού εξοπλισμού και του εξοπλισμού γραφείων, η Eurobank Leasing κατέλαβε την 1η θέση με μερίδιο αγοράς 46%, ενώ κατέλαβε τη 2η θέση στα επιβατικά οχήματα. (Πηγή: Ένωση Ελληνικών Εταιρειών Χρηματοδοτικής Μίσθωσης).

Η εταιρεία παρέχει χρηματοδότηση υπό τη μορφή leasing βιομηχανικού εξοπλισμού, οχημάτων και επιλεγμένων ακινήτων. Επίσης έπαιξε σημαντικό ρόλο σε πρωτοβουλίες με θετική επίδραση στο περιβάλλον, όπως στους τομείς της ηλεκτροκίνησης, των οπτικών ινών και των ηλιακών πάρκων. Το 2022 η Eurobank Leasing επιχειρήσε να επανασχεδιάσει τον ρόλο της στο vendor financing, δημιουργώντας νέα οικοσυστήματα με σημαντικούς vendors στους κλάδους της πληροφορικής (IT) και του ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού.

## Markets

Οι ομάδες των Markets Sales and Structuring έπαιξαν καθοριστικό ρόλο ώστε να προσφερθούν στους πελάτες λύσεις με προστιθέμενη αξία και στρατηγικές αντιστάθμισης κινδύνου, σε μια αγορά με έντονες διακυμάνσεις. Η Eurobank επικεντρώθηκε στην προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών που προάγουν περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα, και συμβάλλουν θετικά στην κοινωνία. Ταυτόχρονα, υπάρχει μια ισχυρή τάση προς τις ψηφιακές λύσεις. Η Eurobank ήταν η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα που προσέφερε ολοκληρωμένες και πλήρως αυτοματοποιημένες ψηφιακές υπηρεσίες συναλλάγματος σε εικοσιτετράωρη βάση (24/7). Η ομάδα του Market Trading επίσης κατάφερε να διαχειριστεί επιτυχώς τους κινδύνους χαρτοφυλακίου παρά τις ακαρτογράφητες συνθήκες αγοράς, και κατέγραψε υψηλές επιδόσεις ακόμα μία χρονιά. Ο Τομέας Διαχείρισης Διαθεσίμων (που υπάγεται στον τομέα των Markets) δραστηριοποιείται στις κεφαλαιαγορές, καθώς και στη διατραπεζική αγορά, με στόχο τη διαχείριση των κινδύνων επιτοκίου και συναλλάγματος του τραπεζικού χαρτοφυλακίου, καθώς και τη ρευστότητα και το κόστος χρηματοδότησης της Eurobank, σύμφωνα με το καθορισμένο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων και τους επιχειρηματικούς στόχους. Σε αυτό το πλαίσιο, και με δεδομένες τις μεταβαλλόμενες προοπτικές για τα επιτόκια το 2022, ο Τομέας Διαχείρισης Διαθεσίμων είχε επίσης ενεργή συμμετοχή στις κεφαλαιαγορές, με την επιτυχή ολοκλήρωση 2 συναλλαγών έκδοσης ομολόγων, για τη διασφάλιση της συνεχούς συμμόρφωσης της Τράπεζας με την ελάχιστη απαίτηση για ίδια κεφάλαια και επιλέξιμες υποχρεώσεις (MREL). Η Τράπεζα εξέδωσε:

- Το τρίτο ομόλογο υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας (€500 εκατ.) το πρώτο εξάμηνο του έτους παρά τις δύσκολες συνθήκες στην αγορά.
- Την πρώτη συναλλαγή 10NC5 Tier2 (ομόλογο μειωμένης εξασφάλισης) ύψους €300 εκατ. το δ΄ τρίμηνο του 2022.

Αυτές οι συναλλαγές ώθησαν περαιτέρω τον δείκτη MREL σε επίπεδα ανώτερα του ενδιάμεσου μη δεσμευτικού στόχου για τον Ιανουάριο του 2023. Στον Τομέα Διαχείρισης Διαθεσίμων ανήκει επίσης η μονάδα Correspondent Banking Division, η οποία παρέχει εξειδικευμένη διαχείριση σχέσεων στους πελάτες της, καθώς και κεντροποιημένες

# € 4,7 δισ.

συνολικά κεφάλαια υπό διαχείριση της Eurobank Management ΑΕΔΑΚ

# € 9,1 δισ.

κεφάλαια υπό διαχείριση στο Private Banking

υπηρεσίες για τον Όμιλο Eurobank, επιτυγχάνοντας ανταγωνιστική διαχείριση των πληρωμών, αποτελεσματική εκτέλεση και εύρεση των βέλτιστων λύσεων κίνησης κεφαλαίων.

Σε κάθε χώρα του Ομίλου, οι λειτουργίες των Markets είναι δομημένες αυτόνομα και αναφέρονται άμεσα στο Markets International στην Ελλάδα και στους κατά τόπους διευθύνοντες συμβούλους. Στρατηγικός στόχος του Ομίλου είναι η διατήρηση και ανάπτυξη της σημαντικής περιφερειακής δραστηριοποίησης στους τομείς διαχείρισης διαθεσίμων, διαπραγμάτευσης συναλλάγματος, επιτοκίων, ομολόγων, παραγώγων, καθώς και η πώληση χρηματοοικονομικών και επενδυτικών προϊόντων στις τοπικές αγορές. Ο Όμιλος προώθησε μια σειρά προϊόντων και υπηρεσιών ESG σε ευρεία πελατειακή βάση, ενώ οι κατά τόπους ομάδες των Markets αντιμετώπισαν με επιτυχία τις προκλήσεις και τους απρόβλεπτους κινδύνους της αγοράς, σημειώνοντας εξαιρετικά αποτελέσματα σε επαναλαμβανόμενη βάση.

Ο Όμιλος θέτει αυστηρά όρια για τις συναλλαγές τις οποίες εκτελεί, τα οποία παρακολουθούνται σε καθημερινή βάση. Τα όρια περιλαμβάνουν την έκθεση έναντι μεμονωμένων αντισυμβαλλομένων και χωρών, καθώς και όρια VaR. Ο Όμιλος χρησιμοποιεί ένα αυτοματοποιημένο σύστημα ελέγχου συναλλαγών, το οποίο υποστηρίζει τον τομέα των Markets στην παρακολούθηση και διαχείριση θέσεων.

## Σημαντικά έργα

Η Eurobank συμμετέχει ενεργά σε έργα που προσφέρουν σημαντικά οφέλη για την οικονομική ανάπτυξη της Ελλάδας και στηρίζουν τη βιώσιμη μετάβαση της ελληνικής οικονομίας. Η θέση της ως Τράπεζα της Ανάπτυξης και της Ευημερίας ενισχύθηκε μέσω του ηγετικού της ρόλου σε όλα σχεδόν τα εμβληματικά έργα που υλοποιήθηκαν εντός του 2022, αλλά και μέσω της συνεχούς υποστήριξης στρατηγικών κλάδων για την ελληνική οικονομία και τη χρηματοδότηση σημαντικών επιχειρηματικών σχεδίων, ενισχύοντας κατ' αυτόν τον τρόπο την ανάπτυξη, τα επενδυτικά σχέδια και την εξωστρέφειά των επιχειρήσεων. Το 2022 η Eurobank χρηματοδότησε εμβληματικά έργα, όπως:

- Κοινοπρακτικό ομολογιακό δάνειο προς τον Διαχειριστή του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας Α.Ε. (ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.) – Η Eurobank ενήργησε ως Mandated Lead Arranger, Coordinator, Agent, Account Bank και sole Hedging Counterparty στο κοινοπρακτικό ομολογιακό δάνειο ποσού €660 εκατ. (η συμμετοχή της Eurobank ήταν περίπου 70%).
- Ομολογιακό δάνειο προς τη ΔΕΠΑ Υποδομών Α.Ε. – Η Eurobank ενήργησε ως Mandated Lead Arranger, Coordinator, Agent και sole Underwriter στο ομολογιακό δάνειο ποσού €580 εκατ.

## Διαχείριση περιουσίας - Διαχείριση κεφαλαίων

### Διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων

Η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ διατήρησε την ηγετική της θέση στην Ελλάδα, με συνολικά υπό διαχείριση κεφάλαια ύψους €4,7 δισ. στις 31.12.2022.

- €3,2 δισ. σε ΟΣΕΚΑ με έδρα στην Ελλάδα, το Λουξεμβούργο και την Κύπρο, και μερίδιο αγοράς 28,3% – 1η θέση στην Ελλάδα μεταξύ 14 εταιρειών διαχείρισης στοιχείων ενεργητικού (Πηγή: Ένωση Θεσμικών Επενδυτών).
- €0,5 δισ. σε συνολικά στοιχεία ενεργητικού που ανήκουν σε 21 θεσμικούς πελάτες, κυρίως συνταξιοδοτικά ταμεία στην Ελλάδα και την Κύπρο.
- €0,6 δισ. σε συνολικά στοιχεία ενεργητικού που ανήκουν σε πελάτες του Private Banking του Ομίλου μέσω της υπηρεσίας Discretionary Portfolio Management Service.
- €0,4 δισ. σε στοιχεία ενεργητικού που διανέμονται σε τρίτους διαχειριστές στοιχείων ενεργητικού, στους οποίους η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ παρέχει ανάλυση, αξιολόγηση και πρότυπα καρτοφυλάκια μέσω του Private Banking του Ομίλου Eurobank.

Η Eurobank είχε επίσης παρουσία στο Λουξεμβούργο, έναν από τους μεγαλύτερους παγκόσμιους κόμβους αμοιβαίων κεφαλαίων, μέσω της 100% θυγατρικής της Eurobank Fund Management Company (Luxemburg) SA. Η Εταιρεία προσφέρει ευρύ φάσμα αμοιβαίων κεφαλαίων ΟΣΕΚΑ στις κατηγορίες (LF) Funds, (LF) Fund of Funds και (TLF) Funds, που διανέμονται στην Ελλάδα, το Λουξεμβούργο, τη Βουλγαρία και την Κύπρο. Τα αμοιβαία κεφάλαια ΟΣΕΚΑ καλύπτουν πολλές κατηγορίες στοιχείων ενεργητικού, με γεωγραφική διαφοροποίηση.

### Private Banking

Το Private Banking του Ομίλου προσφέρει ευρύ φάσμα επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών (execution-only, advisory and discretionary), καθώς και υπηρεσίες διαχείρισης περιουσίας (χρηματοδοτήσεις, δόμηση και διαχείριση family office, υπηρεσίες διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων). Επιπλέον των αμοιβαίων κεφαλαίων του Ομίλου, οι 3 μονάδες του Private Banking στην Ελλάδα, το Λουξεμβούργο και την Κύπρο προωθούν περίπου 3.000 αμοιβαία κεφάλαια ΟΣΕΚΑ από 14 διεθνείς διαχειριστές αμοιβαίων κεφαλαίων.

Στις 31.12.2022, το Private Banking του Ομίλου εξυπηρετούσε περίπου 12.000 πελάτες, με τα υπό διαχείριση κεφάλαια να ανέρχονται σε €9,1 δισ.

Το μοντέλο «Νέας Γενιάς» του Private Banking βασίζεται στη στρατηγική της απλοποίησης και ομογενοποίησης προϊόντων, διαδικασιών και εργασιών σε επίπεδο Ομίλου με σκοπό την βέλτιστη εμπειρία του πελάτη. Το μοντέλο θα υποστηρίζεται τεχνολογικά από τις δυνατότητες της νέας ψηφιακής πλατφόρμας διαχείρισης περιουσίας Temenos, η οποία λειτουργεί ήδη στην Κύπρο από τον Απρίλιο του 2023 και αναμένεται σύντομα να τεθεί σε λειτουργία και στο Λουξεμβούργο.

# 16,9%

του όγκου συναλλαγών  
στο Χρηματιστήριο Αθηνών  
μέσω της Eurobank Equities

## Χρηματιστηριακές εργασίες

Η Eurobank Equities ΑΕΠΕΥ αποτελεί γέφυρα στον κλάδο, προσφέροντας στους πελάτες της πρόσβαση σε μια πλήρη γκάμα επενδυτικών προϊόντων, συμπεριλαμβανομένων των συναλλαγών σε μετοχές, παράγωγα, ομόλογα και αμοιβαία κεφάλαια σε όλο τον κόσμο.

Το 2022 συγκέντρωσε το 16,9% του όγκου των συναλλαγών του Χρηματιστηρίου Αθηνών, παγιώνοντας τη θέση της ως κορυφαίος χρηματομεσίτης για τους θεσμικούς επενδυτές που δραστηριοποιούνται στην ελληνική αγορά, πέρα από τους χιλιάδες ιδιώτες επενδυτές.

Το βραβευμένο Τμήμα Ανάλυσης της Eurobank Equities (που βρέθηκε 6 φορές τα τελευταία 10 χρόνια στην 1η θέση της κατάταξης του Institutional Investor/Excel για ελληνικές εταιρείες αναλύσεων) έχει αναλάβει τη δέσμευση να προσφέρει επενδυτικές ιδέες παρέχοντας έγκυρες μελέτες και αναλύσεις για τους διαφορετικούς τομείς που καλύπτει. Στο πεδίο των αναλύσεων του περιλαμβάνονται περισσότερες από 20 εισηγμένες εταιρείες, στις οποίες αντιστοιχεί περίπου το 85% της κεφαλαιοποίησης του Χρηματιστηρίου Αθηνών και το 90% της διαπραγματευτικής αξίας. Το Τμήμα Ανάλυσης της Eurobank Equities δραστηριοποιείται επίσης στις μεγαλύτερες δευτερογενείς αγορές του εξωτερικού και των εισηγμένων εταιρειών υψηλής κεφαλαιοποίησης.

Τέλος, η Διεύθυνση Ειδικής Διαπραγμάτευσης (Market Making) της Eurobank Equities παρέχει ρευστότητα στις μετοχές 39 εισηγμένων εταιρειών, 6 εταιρικά ομόλογα και 38 παράγωγα, εκμεταλλευόμενη την εκτεταμένη εμπειρία και αποκλειστική τεχνολογία της.

## Λοιπές δραστηριότητες

### Διεύθυνση Τραπεζικής Φορέων Δημοσίου και Μη Κερδοσκοπικών Οργανισμών

Το 2022 η Τραπεζική Φορέων Δημοσίου και Μη Κερδοσκοπικών Οργανισμών εστίασε στην υποστήριξη της κυβερνητικής πρωτοβουλίας για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του δημοσίου τομέα. Η Eurobank παρέχει υπηρεσίες αυτόματης είσπραξης οφειλών για την υποστήριξη της ψηφιακής μετάβασης των Φορέων Δημοσίου.

Η Διεύθυνση συνέχισε να υποστηρίζει τα δημόσια νοσοκομεία στην προσπάθειά τους να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις της πανδημίας, καθώς και τα Κοινωνικά Παντοπωλεία των Δήμων και άλλες πρωτοβουλίες, σύμφωνα με τις προτεραιότητες που τέθηκαν από τις αρχές. Ταυτόχρονα, αξιοποίησε όλα τα διαθέσιμα δίκτυα και μονάδες προϊόντων του Ομίλου, προσφέροντας ευρύ φάσμα ασφαλιστικών προϊόντων, ευέλικτων χρηματοδοτικών λύσεων και εξατομικευμένων πακέτων μισθοδοσίας.

### Διεύθυνση Retail International Customers

Η Διεύθυνση Retail International Customers, το One Stop Hub της Eurobank για πελάτες που διαμένουν εκτός Ελλάδας, συνέχισε να διευρύνει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της.

Μέσα από τα ψηφιακά και phygital κανάλια της Eurobank παρέχεται τόσο στους υφιστάμενους πελάτες όσο και στους νέους πελάτες πρόσβαση σε ευρύ φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών, όπως τα στεγαστικά δάνεια με διαδικασία fast-track που ξεκίνησε το 2022. Την ίδια χρονιά η υπηρεσία Digital Customer Onboarding κατέστη διαθέσιμη στους κατοίκους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, της Ισλανδίας, της Νορβηγίας και της Ελβετίας, επιτρέποντάς τους να ενταχθούν στο πελατολόγιο της Eurobank από τη χώρα διαμονής τους μέσω του Eurobank Mobile App.

## Μη Τραπεζικές Υπηρεσίες για Επιχειρήσεις

Η Business Exchanges αποτελεί σημαντικό όχημα για το πρόγραμμα ψηφιακού μετασχηματισμού του Ομίλου, παρέχοντας ψηφιακές διεπιχειρησιακές υπηρεσίες στις λοιπές δραστηριότητες του Ομίλου. Αποτελεί επίσης ένα από τα βασικά κέντρα του Ομίλου για την αναδιάρθρωση και ενοποίηση των οικονομικών υπηρεσιών και των υπηρεσιών ανθρώπινου δυναμικού.

Για 22η συνεχή χρονιά η Eurobank, μέσω της θυγατρικής της 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, μέσω των υπηρεσιών ηλεκτρονικών διαγωνισμών, ηλεκτρονικών προμηθειών και ηλεκτρονικής τιμολόγησης. Στη διάρκεια της χρονιάς, η εταιρεία αναβάθμισε με επιτυχία την πλατφόρμα ηλεκτρονικών προμηθειών του Ομίλου και παρέχει μια σύγχρονη cloud λύση για απλοποιημένες αγορές, με την οποία ενισχύεται ο εσωτερικός ψηφιακός μετασχηματισμός, επιτυγχάνεται καλύτερη σχέση κόστους-απόδοσης και βελτιώνεται η παροχή υπηρεσιών προς τους προμηθευτές του Ομίλου.

## Διαχείριση Προβληματικών Δανείων

Μετά τη στρατηγική συνεργασία με την doValue SpA και την ομαλή μετάβαση στο νέο μοντέλο λειτουργίας για τη διαχείριση μη εξυπηρετούμενων δανείων (NPE), ο Όμιλος εφαρμόζει το NPE Στρατηγικό Σχέδιο μέσω της doValue Greece για το ανατεθειμένο χαρτοφυλάκιο και τις επιτυχημένες συναλλαγές τιτλοποίησης. Η στρατηγική NPE καθορίζει την προσέγγιση και τους στόχους της Τράπεζας σχετικά με την αποτελεσματική διαχείριση (δηλ. μεγιστοποίηση ανακτήσεων) και τη μείωση των NPEs με σαφή, αξιόπιστο και εφικτό τρόπο για κάθε χαρτοφυλάκιο.

Στα πλαίσια αυτά, τον Μάρτιο του 2021 ο Όμιλος υπέβαλε τη Στρατηγική Διαχείρισης NPE για την περίοδο 2022-2024, μαζί με τους ετήσιους στόχους για τα NPEs σε επίπεδο Τράπεζας και Ομίλου. Σύμφωνα με το στρατηγικό σχέδιο, ο δείκτης NPE του Ομίλου αναμένεται να μειωθεί από 5,8% το 2022 σε 4,8% το 2024 (πραγματικό αποτέλεσμα: 5,2%, κυρίως λόγω των υψηλότερων από το αναμενόμενο εκροών NPE).

## Πολιτική Είσπραξης Οφειλών

Η διαχείριση προβληματικών δανείων περιλαμβάνει μεγάλο εύρος πολιτικών και στρατηγικών, συμπεριλαμβανομένης της είσπραξης οφειλών σε μικρή καθυστέρηση, που ξεκινάει από τη 12η μέρα καθυστέρησης, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Για το χαρτοφυλάκιο Λιανικής Τραπεζικής αναπτύχθηκε μια προσέγγιση ομαδοποίησης (micro-segmentation) για τη διευκόλυνση της είσπραξης οφειλών, με όλα τα σχετικά κανάλια (συμπεριλαμβανομένου του δικτύου καταστημάτων) να συμμετέχουν ενεργά στην επίτευξη συγκεκριμένων μηνιαίων στόχων εισπράξεων. Για την ιεράρχηση της είσπραξης των οφειλών, χρησιμοποιούνται σε καθημερινή βάση δέντρο-διαγράμματα αποφάσεων (decision trees) για τον προσδιορισμό των πιο κρίσιμων ομάδων όσον αφορά την επίτευξη των στόχων μείωσης των NPE.

Οι υπάλληλοι της doValue που διαχειρίζονται το χαρτοφυλάκιο της Eurobank είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι στα χαρακτηριστικά των προϊόντων, την πολιτική και τις διαδικασίες της Τράπεζας, καθώς και τις τεχνικές είσπραξης οφειλών. Η εφαρμογή ειδικών σεναρίων επικοινωνίας, που είναι προσαρμοσμένα ανά στρατηγική και ομάδα, έχει ως στόχο την ορθή επικοινωνία, την ποιότητα στη διαχείριση και την εξυπηρέτηση των πελατών για όλα τα προϊόντα λιανικής τραπεζικής, καθώς και την ενημέρωση των πελατών σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Η εξατομικευμένη επικοινωνία με τους πελάτες τονίζει τα οφέλη της έγκαιρης αποπληρωμής ληξιπρόθεσμων οφειλών και τις συνέπειες των καθυστερήσεων.

Στο χαρτοφυλάκιο Τραπεζικής Επιχειρήσεων, εξειδικευμένα Στελέχη (Relationship Managers) παρακολουθούν διαρκώς το επίπεδο της καθυστέρησης και προχωρούν στις κατάλληλες ενέργειες κατά περίπτωση.

## Ενέργειες Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Λιανικής Τραπεζικής

Σχετικά με τη διαχείριση προβληματικών δανείων για τη Λιανική Τραπεζική (στεγαστικά, καταναλωτικά δάνεια, δάνεια μικρών επιχειρήσεων και ελεύθερων επαγγελματιών), το 2022 η Τράπεζα ανέλαβε τις ακόλουθες στρατηγικές και επιχειρησιακές δράσεις:

- Πέτυχε την υπέρβαση των ετήσιων στόχων όσον αφορά τη μείωση των NPE, με συνέπεια και σταθερότητα.
- Πέτυχε υψηλή εισπρακτική επίδοση το 2022 και περιόρισε σημαντικά την εισροή NPE από τα προγράμματα κρατικής επιδότησης των δανείων για την προστασία της κύριας κατοικίας (Προγράμματα «Γέφυρα» I και II) ή από άλλα τμήματα του χαρτοφυλακίου με μικρή καθυστέρηση.

- Ξεκίνησε το διατραπεζικό έργο για την ψηφιακή πλατφόρμα σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4818/2021. Η πλατφόρμα θα διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ Τράπεζας και αιτούντα και θα επιταχύνει την εκτέλεση των διαδικαστικών βημάτων του Κώδικα Δεοντολογίας, για την επίτευξη βιώσιμων λύσεων ρύθμισης.
- Ανακοίνωσε το πρόγραμμα επιδότησης Γέφυρα III, το οποίο απευθύνεται σε δανειολήπτες με εξασφαλισμένα δάνεια που επηρεάστηκαν από την άνοδο των επιτοκίων.
- Συνέχισε τον εμπλουτισμό των στρατηγικών ανάκτησης 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 κινδύνου και το ιστορικό πληρωμών τους.

## Ενέργειες Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Τραπεζικής Επιχειρήσεων

Όσον αφορά τη διαχείριση των προβληματικών δανείων Τραπεζικής Επιχειρήσεων, η Τράπεζα προέβη στις παρακάτω στρατηγικές και επιχειρησιακές δράσεις για το 2022:

- Εισήγαγε εστιασμένη στρατηγική ρυθμίσεων για βιώσιμες μακροπρόθεσμες ρυθμίσεις.
- Πραγματοποίησε μεταφορά των NPE χρηματοδοτικών μισθώσεων (Leasing) στα βιβλία της, χωρίς την μεταβολή της θέσης σε επίπεδο Ομίλου, με στόχο τη βελτιστοποίηση της διαχείρισης της εν λόγω NPE περιμέτρου.
- Προχώρησε στην επιτυχή ολοκλήρωση των τιτλοποιήσεων Cairo II και Mexico, που βασίσθηκε στον αποτελεσματικό μηχανισμό πωλήσεων χαρτοφυλακίων, όπως αυτός έχει διαμορφωθεί στην διάρκεια των προηγούμενων χρόνων.
- Συνεχίσθηκε η παρακολούθηση των εισροών-εκροών NPE με στόχο τη σημαντική μείωση των NPE.
- Παρακολούθησε στενά το ανατεθειμένο και τιτλοποιημένο χαρτοφυλάκιο μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων υπό τη διαχείριση της doValue Greece, με σκοπό την αποτελεσματικότερη εφαρμογή της στρατηγικής επίτευξης των στόχων μείωσης των NPE.

## Κύπρος

Η Eurobank Cyprus Ltd (Eurobank Cyprus) παρουσίασε ικανοποιητικές οικονομικές επιδόσεις το 2022, παρά τις συνέπειες του πολέμου Ρωσίας-Ουκρανίας, τις διαταραχές στις εφοδιαστικές αλυσίδες και την άνοδο του πληθωρισμού τόσο στην τοπική όσο και στην παγκόσμια οικονομία. Τα κόστη, συμπεριλαμβανομένου του κόστους κινδύνου καθώς και η ποιότητα του δανειακού χαρτοφυλακίου παρέμειναν εντός των προσδοκιών της τράπεζας. Η αύξηση του ισολογισμού οφείλεται κυρίως στην αύξηση των καταθέσεων, η οποία τροφοδότησε την επέκταση του δανειακού χαρτοφυλακίου καθώς και του χαρτοφυλακίου ομολόγων της τράπεζας.

Τα καθαρά κέρδη ανήλθαν σε €104,8 εκατ. μετά από φόρους. Η Eurobank Cyprus κατέχει ισχυρή κεφαλαιακή θέση, με τον δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας (Capital Adequacy Ratio) όπως και τον δείκτη κοινών μετοχών (CET1) να παραμένει υψηλός, στο 27,3% το 2022 και ισχυρή πλεονάζουσα ρευστότητα, με τις καταθέσεις να ανέρχονται στα €7,2 δισ. Η ρευστότητα διατηρήθηκε ισχυρή με το δείκτη δανείων προς καταθέσεις στο επίπεδο του 35,0%, τροφοδοτούμενος κατά κύριο λόγο από την υψηλότερη αύξηση των καταθέσεων έναντι των δανείων.

Ταυτόχρονα, η Eurobank Cyprus διατηρεί πολύ καλή ποιότητα δανειακού χαρτοφυλακίου, με το δείκτη μη εξυπηρετούμενων δανείων (NPE ratio), σύμφωνα με τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (EAT) να παραμένει ιδιαίτερα χαμηλός στο 2,7%. Ο δείκτης κόστους προς έσοδα ανήλθε στο 27,2% σημαντικά βελτιωμένος σε σχέση με το 31,3% του 2021, αποτυπώνοντας την ιδιαίτερα αποτελεσματική λειτουργία της Eurobank Cyprus. Σημαντικές οικονομίες κλίμακας αναμένονται από τον επικείμενο ψηφιακό μετασχηματισμό της τράπεζας, τα επόμενα χρόνια.

## Λουξεμβούργο

Η Eurobank Private Bank Luxembourg SA ιδρύθηκε στο Λουξεμβούργο το 1986, και διαθέτει υποκατάστημα στο Λονδίνο και γραφείο αντιπροσωπείας στην Αθήνα.

Το Λουξεμβούργο αποτελεί κορυφαίο χρηματοοικονομικό κέντρο και διεθνές Κέντρο Αριστείας Wealth Management, με πιστοληπτική αξιολόγηση AAA και εύρυθμη λειτουργία των θεσμών. Σε συνδυασμό με την παγκόσμια εμβέλεια του Λονδίνου συνιστούν βασικούς πόλους έλξης νέων πελατών.

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

Το 2022 η Eurobank Private Bank Luxembourg διατήρησε τα ικανοποιητικά επίπεδα κερδοφορίας της και συνέχισε να προσελκύει καινούριους πελάτες, διατηρώντας

ταυτόχρονα την κεφαλαιακή επάρκεια και τη ρευστότητά της σε πολύ υψηλά επίπεδα. Στο τέλος του 2022 ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας ανήλθε στο 22,7% και ο δείκτης κάλυψης ρευστότητας (κατά Basel III) στο 357%, ενώ ο δείκτης δανείων προς καταθέσεις (εξαιρουμένων των δανείων με ενέχυρο μετρητά) διαμορφώθηκε στο 37,7%.

Στον τομέα του Private Banking, το 2022 η Eurobank Private Bank Luxembourg διέυρνε σημαντικά το πελατολόγιό της, καθώς και το μέγεθος του συνολικού πελατειακού χαρτοφυλακίου. Σε συνεργασία με την εξειδικευμένη ομάδα Investment Advisory της τράπεζας, το Private Banking παρείχε στους πελάτες επενδυτικά προϊόντα που ανταποκρίνονται στις προκλήσεις των αγορών, και συμμορφώνονται με το νέο και πιο απαιτητικό κανονιστικό πλαίσιο.

Επιπλέον, βρίσκεται ήδη σε εξέλιξη εκτενής αναβάθμιση των συστημάτων και της τεχνολογικής υποδομής. Οι σημαντικές επενδύσεις και ο αντίστοιχος ψηφιακός μετασχηματισμός θα ενισχύσουν σημαντικά τη στρατηγική θέση της τράπεζας όσον αφορά στην λειτουργική αποτελεσματικότητα και τα ψηφιακά κανάλια και υπηρεσίες, με απώτερο στόχο τη βέλτιστη εξυπηρέτηση και τη συνολική εμπειρία των πελατών.

## Βουλγαρία

Το 2022 ήταν μια από τις καλύτερες χρονιές στην ιστορία της Eurobank Bulgaria AD (Postbank). Κατέγραψε σημαντική αύξηση δανείων και καταθέσεων, σταθερή βελτίωση εσόδων και κερδοφορίας και σταθερούς δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας, κινδύνου και ρευστότητας. Τα κέρδη μετά από φόρους ανήλθαν στα €96,0 εκατ. Η απόδοση των ιδίων κεφαλαίων βελτιώθηκε σημαντικά κατά 1,7 ποσοστιαίες μονάδες φτάνοντας στο 12,7%, ενώ η απόδοση των στοιχείων του ενεργητικού ήταν λίγο κάτω από το 1,3%.

Στις 05.12.2022 η Postbank υπέγραψε επιστολή που παρέχει στην BNP Paribas Personal Finance το δικαίωμα πώλησης (put option) της BNP Paribas Personal Finance Bulgaria. Μετά την επιτυχημένη ολοκλήρωση της σχετικής διαδικασίας διαβούλευσης, η Postbank και η BNP Paribas Personal Finance SA υπέγραψαν τη σύμβαση μεταβίβασης στις 20.01.2023.

Η BNP Paribas Personal Finance Bulgaria είναι ανάμεσα στις κορυφαίες τράπεζες στην τοπική αγορά καταναλωτικής πίστης, και αυτή η εξαγορά αποτελεί μια τεράστια ευκαιρία για την Postbank να εισέλθει σε έναν νέο, ταχέως αναπτυσσόμενο και υψηλού περιθωρίου κέρδους, τομέα. Τα τελευταία 15 χρόνια, η BNP Paribas Personal Finance έχει δημιουργήσει ένα αναγνωρίσιμο franchise, το οποίο η Postbank θέλει να επεκτείνει και να ενισχύσει περαιτέρω. Η εξαγορά επιτρέπει στην Postbank να αυξήσει το μερίδιο αγοράς της και να στοχεύσει στη δεύτερη θέση στον τομέα, ενώ ταυτόχρονα προσφέρει ευκαιρίες για σταυροειδής πωλήσεις (cross selling) και για νέους τρόπους εξυπηρέτησης των πελατών.



**99,994%**  
διαθεσιμότητα όλων των  
υπηρεσιών Πληροφορικής με  
περισσότερα από 290 έργα το 2022

## Σερβία

Η σερβική οικονομία επηρεάστηκε σε μεγάλο βαθμό από την πληθωριστική κρίση, με τον πληθωρισμό να ανέρχεται στο 15% το 2022. Η επακόλουθη αύξηση των επιτοκίων, είχε ως αποτέλεσμα την επιβράδυνση των καταναλωτικών χρηματοδοτήσεων.

Σε αυτό το περιβάλλον, η Eurobank Direktna κατάφερε να ενισχύσει περαιτέρω την καταθετική της βάση και να αντισταθμίσει την υστέρηση στο καταναλωτικό χαρτοφυλάκιο με αύξηση των επιχειρηματικών και εταιρικών χρηματοδοτήσεων.

Παράλληλα, αναδιάρθρωσε το δίκτυο καταστημάτων της σε 95 καταστήματα από 126. Τα καθαρά κέρδη μη συμπεριλαμβανομένων των εφάπαξ εξόδων αναδιάρθρωσης, ανήλθαν σε €11 εκατ., ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας παρέμεινε ισχυρός στο 18,72%, ενώ ο δείκτης μη εξυπηρετούμενων δανείων (NPE ratio), βελτιώθηκε σημαντικά φτάνοντας στο 5,8%.

Η εταιρική κοινωνική ευθύνη παραμένει αναπόσπαστο τμήμα της επιχειρηματικής στρατηγικής της Eurobank Direktna. Έως τώρα, περισσότερα από €4,8 εκατ. έχουν διοχετευτεί σε επενδύσεις στην τοπική κοινότητα μέσω των βασικών πυλώνων Εταιρικής Κοινωνικής Υπευθυνότητας – εκπαίδευση, υγεία, περιβάλλον, πολιτισμός και συμπερίληψη. Επιπλέον, η τράπεζα παραμένει ευαισθητοποιημένη σε περιβαλλοντικά θέματα και της απονεμήθηκε το EBRD Award for Green Trade facilitation για το 2022.

Στις 02.03.2023, ο Όμιλος ανακοίνωσε ότι υπέγραψε δεσμευτική συμφωνία με την AIK Banka a.d. Beograd («AIK») για την πώληση της συμμετοχής στη θυγατρική του τράπεζα στην Σερβία, Eurobank Direktna. Κατά συνέπεια, από τις αρχές του 2023 η θυγατρική κατηγοριοποιήθηκε ως διακρατούμενη προς πώληση και τα αποτελέσματά της λογιστικοποιούνται στις μη συνεχιζόμενες δραστηριότητες. Η συναλλαγή εκτιμάται ότι θα συνεισφέρει περίπου 50 μ.β. στο δείκτη CET 1 της Eurobank Holdings (βάσει των δεικτών του πρώτου τριμήνου 2022) και αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του δεύτερου εξαμήνου του 2023.

## Πληροφορική Ομίλου

Η πληροφορική (IT) αποτελεί στρατηγικό άξονα ανάπτυξης της Eurobank και καταλυτικό παράγοντα επιτυχίας για τους στρατηγικούς στόχους της Τράπεζας. Σε αυτό το πλαίσιο ξεκίνησαν δύο μεγάλες πρωτοβουλίες μετασχηματισμού για την αναβάθμιση της IT αρχιτεκτονικής, στοχεύοντας σε ένα ευέλικτο μοντέλο, που υποστηρίζει την ανάπτυξη και την αποτελεσματικότητα των τραπεζικών εργασιών. Για τον σκοπό αυτό, ο Όμιλος ξεκίνησε ένα φιλόδοξο μακροχρόνιο έργο για τη μεταφορά των υποδομών IT στο cloud, και την υλοποίηση μιας νέας πλατφόρμας επεξεργασίας δεδομένων και analytics. Επίσης, το cloud computing θα παίξει ζωτικό ρόλο στις προσπάθειες βιωσιμότητας και ESG της Τράπεζας, μειώνοντας τα ποσοστά εκπομπής διοξειδίου του άνθρακα.

Η Eurobank συνέχισε τον ψηφιακό μετασχηματισμό της, επενδύοντας στην ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού στην Τεχνολογία, υποστηρίζοντας τις λειτουργίες της πιο αποτελεσματικά και αξιοποιώντας στο έπακρο νέες καινοτόμες τεχνολογίες.

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

- Επιπλέον ενίσχυση της omnichannel εμπειρίας, η οποία περιλαμβάνει τα ψηφιακά κανάλια και το δίκτυο καταστημάτων, με πιο σημαντικές ενέργειες το digital onboarding, τον ανασχεδιασμό του Future Branch και τη διεύρυνση των ψηφιακών προϊόντων, συμπεριλαμβανομένης της περεταίρω παροχής τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων.
- Συνέχιση της αυτοματοποίησης και ψηφιοποίησης των διαδικασιών της Τράπεζας που σχετίζονται με το credit underwriting για μικρομεσαίες και μικρές επιχειρήσεις και δάνεια ιδιωτών, με την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών όπως το OCR και οι μηχανές επιχειρηματικών κανόνων (Business Rule Engines).
- Προσφορά νέων δυνατοτήτων δεδομένων και analytics για την ενεργοποίηση ειδοποιήσεων σε πραγματικό χρόνο και νέων πιστωτικών μοντέλων, όπως τα early warnings και pre-advised πιστωτικά όρια για μικρομεσαίες και μικρές επιχειρήσεις.
- Δημιουργία σύνθετων προϊόντικών πακέτων με δυναμικές δυνατότητες τιμολόγησης, δημιουργία νέας πλατφόρμας στον τομέα του Investment Management, καθώς και τον εκσυγχρονισμό των κεντρικών τραπεζικών εφαρμογών, όπως το Collateral Management System.
- Βελτίωση των δυνατοτήτων API, με στόχο τη διευρυμένη συμμετοχή στο επιχειρηματικό οικοσύστημα.
- Σημαντική συμβολή στην υλοποίηση της συμφωνίας για την πώληση των υπηρεσιών αποδοχής και εκκαθάρισης συναλλαγών με κάρτες ενεργώντας ως ο βασικός IT servicer για τη νέα εταιρεία (Worldline Greece).
- Εναρμόνιση με πλήθος κανονιστικών και ρυθμιστικών πράξεων.

Το 2022 παραδόθηκαν περισσότερα από 290 έργα, με τη διαθεσιμότητα όλων των παρεχόμενων υπηρεσιών IT να ξεπερνά το 99,994%. Από την πλευρά του μοντέλου λειτουργίας, περισσότερα από 30% των παραδοτέων ολοκληρώθηκαν με τη χρήση agile μεθοδολογίας, επεκτείνοντας ακόμα περισσότερο τον τρόπο εργασίας DevSecOps και συστηματικά επεκτείνοντας την χρήση της Design Thinking μεθοδολογίας κατά την διαδικασία σχεδιασμού νέων προϊόντων. Επιπρόσθετα, ενισχύθηκαν σημαντικά οι τεχνολογικές υποδομές και οι υποδομές ασφαλείας διασφαλίζοντας την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση αυξημένου όγκου επιχειρηματικών συναλλαγών.

Το πρόγραμμα του τεχνολογικού μετασχηματισμού συνεχίζεται και στις θυγατρικές του εξωτερικού. Η πλατφόρμα Temenos έχει ήδη τεθεί σε εφαρμογή στην Κύπρο από τον Απρίλιο του 2024. Μάλιστα, θα αποτελέσει τη βάση για την μετέπειτα εγκατάσταση της πλατφόρμας στο Λουξεμβούργο. Παράλληλα, αρκετές πρωτοβουλίες ψηφιακού μετασχηματισμού βρίσκονται σε εξέλιξη στη Βουλγαρία.

# Συμμετοχές σε οργανισμούς και διακρίσεις

## Συμμετοχές σε οργανισμούς

Για την ενίσχυση της προσέγγισής της σε θέματα ESG, η Eurobank συμμετέχει σε εθνικούς και διεθνείς φορείς, οργανισμούς και πρωτοβουλίες.

### UNEP FI

Συμμετοχή στη Χρηματοοικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος του ΟΗΕ (UNEP FI) από το 2005. Υιοθέτηση των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής (Principles for Responsible Banking- PRB) από το 2019.

### Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ (UN SDGs)

Ενεργός υποστηρικτής των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ.

### Ελληνική Ένωση Τραπεζών

Προεδρεύει της Συντονιστικής Επιτροπής Βιώσιμης Ανάπτυξης, Πράσινης Τραπεζικής και Εταιρικής Διακυβέρνησης της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών.

### Priceless Planet Coalition

Η μόνη ελληνική Τράπεζα που συμμετέχει στο Priceless Planet Coalition από το 2020.

### UN PRI

Η θυγατρική Eurobank Asset Management έχει υπογράψει τις Αρχές Υπεύθυνων Επενδύσεων (Principles of Responsible Investment -PRI) του ΟΗΕ από το 2018.

### EMAS

Εγγεγραμμένη στο μητρώο του Συστήματος Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου για την τήρηση του Κανονισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την οικολογική διαχείριση.

### Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ (UN Global Compact)

Έχει υπογράψει τις 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ από το 2008. Μέλος του Ελληνικού Δικτύου για το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ.

### EEFIG

Μέλος του Energy Efficiency Financial Institution Group (EEFIG) της Ευρωπαϊκής επιτροπής από το 2013.

### ICMA

Μέλος του International Capital Markets Association (ICMA) από το 2020.

### CSR Hellas

Μέλος του δικτύου CSR Hellas από το 2003.

## Διακρίσεις

Και το 2022 η Eurobank απέσπασε σημαντικά βραβεία, χάρη στην εμπιστοσύνη από τους πελάτες της, την αξιοπιστία των συνεργατών της και τον πρωτοποριακό τρόπο σκέψης των ανθρώπων της.

### Τραπεζικές Εργασίες

**Bank of the Year - Greece**  
The Banker

**Best Bank - Greece**  
Euromoney

**Best Bank - Greece**  
Global Finance

### Transaction Banking

**Market Leader Cash Management - Greece**  
Euromoney

**Best Treasury and Cash Management - Greece**  
Global Finance

### Private Banking

**Best Private Bank - Greece**  
Global Finance

**Best Private Bank - Cyprus**  
World Finance

### Trade Finance

**Market Leader - Best Service Domestic Bank - Greece**  
Euromoney Trade Finance Survey 2022

### Digital Services

**Best Consumer Digital Bank - Western Europe**  
Global Finance

**Best Consumer Digital Bank - Greece**  
Global Finance

**Best Corporate Digital Bank - Greece**  
Global Finance

**Best Open Banking APIs - Western Europe (Consumer)**  
Global Finance

### Custody Services

**Agent Bank of the Year - Greece**  
Global Custodian

**Best Sub-Custodian Bank - Greece**  
Global Finance

**Best Sub-Custodian Bank - Cyprus**  
Global Finance



# Διαχείριση Κινδύνων

Ο Όμιλος θεωρεί ότι η ανάληψη κινδύνων αποτελεί αναπόσπαστο μέρος των δραστηριοτήτων του, για την επίτευξη των στρατηγικών και επιχειρηματικών στόχων του. Για τον λόγο αυτό, ο Όμιλος έχει δημιουργήσει επαρκείς μηχανισμούς για την έγκαιρη αναγνώριση και παρακολούθηση των κινδύνων αυτών, και την αξιολόγηση των πιθανών επιπτώσεών τους στην επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί. Το Διοικητικό Συμβούλιο (ΔΣ) έχει την τελική ευθύνη για τη διαχείριση των κινδύνων σε επίπεδο Ομίλου.

Το ΔΣ έχει αναθέσει συγκεκριμένες αρμοδιότητες στην Επιτροπή Κινδύνων, σχετικά με τον σχεδιασμό και τη διαμόρφωση της στρατηγικής διαχείρισης κινδύνων, τη διαχείριση του ενεργητικού και παθητικού, καθώς και τη θέσπιση αποτελεσματικών μηχανισμών για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση και τη διαχείριση των κινδύνων που απορρέουν από το σύνολο των δραστηριοτήτων του Ομίλου. Η Επιτροπή Κινδύνων αποτελείται από 5 μη εκτελεστικά μέλη του ΔΣ, συνεδριάζει σε μηνιαία βάση και αναφέρεται στο ΔΣ σε τριμηνιαία βάση. Σύμφωνα με τις προσδοκίες της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (ΕΚΤ), το ΔΣ διόρισε ένα συγκεκριμένο μέλος του ως υπεύθυνο για τους κινδύνους που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον σε επίπεδο Ομίλου. Το διορισμένο μέλος του ΔΣ ενημερώνει την Επιτροπή Κινδύνων και το ΔΣ σχετικά με κινδύνους που αφορούν την κλιματική αλλαγή και το περιβάλλον τουλάχιστον ανά εξάμηνο.

Ο Όμιλος έχει διαθέσει επαρκείς πόρους για την επικαιροποίηση των πολιτικών, των μεθόδων και των υποδομών του, προκειμένου να διασφαλίσει τη συμμόρφωσή του με τις απαιτήσεις της ΕΚΤ, του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού (ΕΕΜ), του Ενιαίου Μηχανισμού Εξυγίανσης (ΕΜΕ), τις κατευθυντήριες οδηγίες της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (ΕΑΤ) και της Επιτροπής της Βασιλείας για την Τραπεζική Εποπτεία, καθώς και με τις βέλτιστες διεθνείς τραπεζικές πρακτικές.

Η Eurobank εφαρμόζει τις ακόλουθες διαδικασίες και χρησιμοποιεί τα ακόλουθα εργαλεία για να διασφαλίσει την αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων.

## Πλαίσιο Αναγνώρισης και Αξιολόγησης Σημαντικότητας των Κινδύνων (Risk Identification and Materiality Assessment, RIMA)

Η διαδικασία Αναγνώρισης και Αξιολόγησης της Σημαντικότητας των Κινδύνων (RIMA) θέτει τους κατάλληλους μηχανισμούς για την αναγνώριση, την επιμέτρηση και την παρακολούθηση των κινδύνων σε πρώιμο στάδιο, καθώς και για τον έλεγχο του δυνητικού τους αντίκτυπου στην επίτευξη των στόχων του Ομίλου. Σε αυτό το πλαίσιο, η RIMA αποτελεί ουσιαστικό κομμάτι της συνολικής διαχείρισης της διάθεσης ανάληψης κινδύνων (risk appetite), επιτρέποντας στον Όμιλο να δημιουργεί Κατάλογο Σημαντικών Κινδύνων (Risk Inventory), να αναγνωρίζει τους κινδύνους στους οποίους εκτίθεται ή ενδέχεται να εκτεθεί, να αξιολογεί τη σχετικότητα και σημαντικότητά τους, και τελικά να ορίζει τους κατάλληλους δείκτες risk appetite για να παρακολουθεί τους κινδύνους

ATHEX SS-G3

που κρίνονται σημαντικοί. Ο Όμιλος εφαρμόζει μια επίσημη διαδικασία RIMA, όπως παρουσιάζεται στο Πλαίσιο RIMA, για να διασφαλίζει ότι όλοι οι αναγνωρισμένοι κίνδυνοι καταγράφονται στη Βιβλιοθήκη Κινδύνων (Risk Library) του Ομίλου. Οι κίνδυνοι που αξιολογούνται ως σχετικοί και σημαντικοί περιλαμβάνονται στη συνέχεια στον Κατάλογο Σημαντικών Κινδύνων του Ομίλου.

## Πλαίσιο Διάθεσης Ανάληψης Κινδύνων (Risk Appetite Framework - RAF), Δηλώσεις για τη Διάθεση Ανάληψης Κινδύνων (Risk Appetite Statements RAS) και Επιχειρησιακές Δηλώσεις (Business Line Statements BLS)

Το Πλαίσιο Διάθεσης για Ανάληψη Κινδύνων (Risk Appetite Framework - RAF) ορίζει τη διαδικασία με την οποία ο Όμιλος καθορίζει τις Δηλώσεις του για τη Διάθεση Ανάληψης Κινδύνων (Risk Appetite Statements - RAS), συμπεριλαμβανομένων των αρχών διακυβέρνησης και των μεθοδολογιών για την επιλογή, τον καθορισμό, την παρακολούθηση καθώς και τις προβλεπόμενες διαδικασίες κλιμάκωσης σε περίπτωση υπέρβασης ενός ορίου. Επιπλέον, μέσω του RAF, ενισχύεται η διαδικασία διαχείρισης κινδύνων του Ομίλου και υποστηρίζεται ο σχεδιασμός της επιχειρηματικής στρατηγικής και των στόχων του Ομίλου, τόσο υπό κανονικές όσο και υπό δυσμενείς οικονομικές συνθήκες.

Ο Όμιλος εκφράζει τη διάθεση του για ανάληψη κινδύνων μέσω ενός συνόλου ποιοτικών και ποσοτικών δηλώσεων που καλύπτουν, μεταξύ άλλων, την κεφαλαιακή επάρκεια, τη ρευστότητα, την κερδοφορία, την ποιότητα στοιχείων ενεργητικού, καθώς και τους σημαντικούς κινδύνους του Ομίλου. Ο Όμιλος ορίζει δείκτες και θέτει όρια ώστε να είναι σε θέση να αξιολογεί κατά πόσο δραστηριοποιείται εντός του Πλαισίου Διάθεσης για Ανάληψη Κινδύνων. Μέσα από αυτή τη διαδικασία διαμορφώνεται η αναφορά που περιλαμβάνει τις Δηλώσεις για τη Διάθεση Ανάληψης Κινδύνων (RAS), ενώ οι αρχές, οι λεπτομέρειες των διαδικασιών και οι πτυχές διακυβέρνησης που διέπουν τις διατυπώσεις για τη διάθεση ανάληψης κινδύνων περιγράφονται στο Πλαίσιο Διάθεσης για Ανάληψη Κινδύνων. Οι Δηλώσεις για τη Διάθεση Ανάληψης Κινδύνων συμπληρώνονται από ένα σύνολο Επιχειρησιακών Δηλώσεων, οι οποίες συνιστούν λειτουργικούς δείκτες (και όρια) που έχουν τεθεί στο επιχειρησιακό επίπεδο στο οποίο ο Όμιλος αναλαμβάνει τους κινδύνους.

Τα έγγραφα που αφορούν το Πλαίσιο Διάθεσης για Ανάληψη Κινδύνων, τις Δηλώσεις Διάθεσης Ανάληψης Κινδύνων και τις Επιχειρησιακές Δηλώσεις γνωστοποιούνται σε όλα τα ιεραρχικά επίπεδα του Ομίλου, και διαμορφώνουν την κουλτούρα ανάληψης και διαχείρισης κινδύνων, σχηματίζοντας τη βάση πάνω στην οποία ορίζονται οι πολιτικές και τα όρια του κινδύνου, τόσο συνολικά όσο και ανά επιχειρηματική δραστηριότητα.

### Πλαίσιο / Πολιτική Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων

Η διαδικασία της Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων ακολουθεί μια συνολική προσέγγιση, που ξεκινά με την αναγνώριση των σημαντικών κινδύνων και την ενσωμάτωση αυτών των κινδύνων σε ένα σύνολο συνεκτικών σεναρίων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων. Η υλοποίηση των σεναρίων πραγματοποιείται μέσω ενός αναλυτικού πλαισίου, που συμπεριλαμβάνει μοντέλα κινδύνου τα οποία χρησιμοποιούνται για την πρόβλεψη της αναμενόμενης κερδοφορίας, της αναμενόμενης κεφαλαιακής και χρηματοοικονομικής θέσης του Ομίλου, υπό τις παραδοχές των σεναρίων. Ο Όμιλος αξιοποιεί το Πλαίσιο Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων σε μια σειρά από εσωτερικές διαδικασίες διαχείρισης κινδύνου και σχεδιασμού, όπως ο Επιχειρηματικός και Κεφαλαιακός σχεδιασμός, η διαδικασία του RIMA, η διαδικασία της ICAAP, η διαχείριση ρευστότητας/ILAAP, ο σχεδιασμός του πλάνου ανάκαμψης (Recovery Plan), ο καθορισμός της Διάθεσης Ανάλυσης Κινδύνων (Risk Appetite) και η εποπτική άσκηση Προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων (regulatory stress testing).

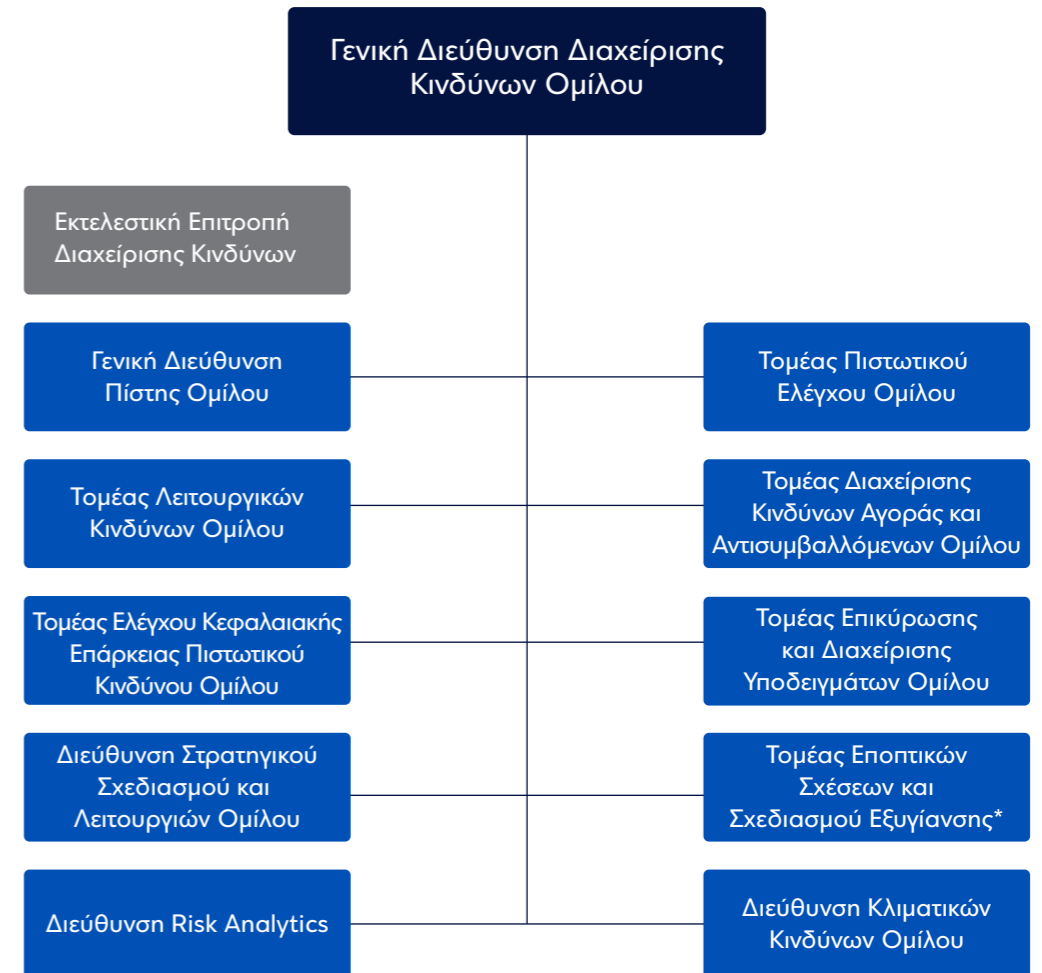
### Πλαίσιο Αναφοράς Κινδύνων

Ο Όμιλος έχει θεσπίσει μια τυποποιημένη και τακτική ροή πληροφοριών, για να διασφαλίζει τη συνεχή και ακριβή παρακολούθηση όλων των κινδύνων. Έχουν πραγματοποιηθεί οι κατάλληλες ρυθμίσεις και έχουν οριστεί γραμμές αναφοράς σε όλη τη Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου, με τη χρήση πληροφοριών και δεικτών που χαρακτηρίζονται από ποιότητα και συνέπεια.

## 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 υπεύθυνη για την αναγνώριση, την αξιολόγηση, την επιμέτρηση, την παρακολούθηση και τη διαχείριση των κινδύνων στους οποίους εκτίθεται ο Όμιλος.

Έχει επίσης θεσπιστεί η Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων, προκειμένου να εξετάζει τακτικά βασικούς κινδύνους και άλλα θέματα που αφορούν τη Γενική Διεύθυνση, έτσι ώστε να διασφαλίζεται ότι οι Επικεφαλής των Μονάδων Κινδύνου λαμβάνουν κατάλληλη και έγκαιρη ενημέρωση σχετικά με όλα τα παραπάνω, και ότι επιτυγχάνεται καλύτερος συντονισμός και συνεργασία μεταξύ των Μονάδων Κινδύνου.



## Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων (ΓΔΔΚ) Ομίλου

Η ΓΔΔΚ είναι ανεξάρτητη από τις επιχειρηματικές μονάδες και έχει την πλήρη ευθύνη για τον καθορισμό της στρατηγικής κινδύνων και του Πλαισίου διάθεσης για ανάληψη κινδύνων, και, κατ' επέκταση, ως 2η γραμμή άμυνας, για την αξιολόγηση και παρακολούθηση των ουσιαστικών κινδύνων, όπως αυτοί έχουν αξιολογηθεί μέσω της διαδικασίας RIMA, που αναλαμβάνει ο Όμιλος. Επιπλέον, είναι υπεύθυνη για τη θέσπιση των αναγκαίων πολιτικών και διαδικασιών, μεθοδολογιών και εργαλείων ώστε να διασφαλίζεται η αποτελεσματική παρακολούθηση των επιπέδων κινδύνου εντός του Ομίλου.

\* Ο Τομέας Εποπτικών Σχέσεων και Σχεδιασμού Εξυγίανσης έχει διπλή γραμμή αναφοράς και προς τον GCRO και προς τον CFO του Ομίλου.

## Γενική Διεύθυνση Πίστης Ομίλου (ΓΔΠΟ)

Κύρια αρμοδιότητα της ΓΔΠΟ είναι η αξιολόγηση και ο περιορισμός του πιστωτικού κινδύνου που αναλαμβάνει η Τράπεζα, σύμφωνα με τις προβλέψεις των Εγχειριδίων Πιστοδοτικής Πολιτικής (Credit Policy Manuals, CPMs) και το Πλαίσιο διάθεσης για ανάληψη κινδύνων. Πιο συγκεκριμένα, η ΓΔΠΟ είναι υπεύθυνη για τον έλεγχο και την αξιολόγηση των αιτήσεων για πιστωτικά όρια που αφορούν:

- Μεγάλες και μεσαίες εταιρικές οντότητες, οποιασδήποτε κατηγορίας κινδύνου.
- Συναλλαγές Shipping και Structured Finance.
- Πελάτες Retail Banking (μικρές επιχειρήσεις και ιδιώτες).

Όλα τα παραπάνω καθορίζονται σύμφωνα με τα όρια που τίθενται από την Τράπεζα.

Ανάλογα με το χαρτοφυλάκιο και την αίτηση δανείου, η ΓΔΠΟ προχωρά στην έκδοση ανεξάρτητης γνωμοδότησης (risk opinion) για τις αντίστοιχες αιτήσεις πιστοδότησης, η οποία περιλαμβάνει αξιολόγηση του πιστωτικού προφίλ του πελάτη βάσει των παραγόντων κινδύνου που έχουν αναγνωρισθεί – και στη συνέχεια, εφόσον είναι δυνατό, κλαδική ανάλυση – και συστάσεις σχετικά με τη δομή, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται ότι τα πιστωτικά όρια / τραπεζικές συναλλαγές είναι καλά καλυμμένα και δομημένα.

Η ΓΔΠΟ συμμετέχει με δικαίωμα ψήφου σε όλες τις Επιτροπές Πιστοδοτήσεων, με βάση τις διαδικασίες των εγκριτικών ευχερειών, καθώς και σε άλλες επιτροπές της Τράπεζας, όπως ορίζεται στις αρχές Εταιρικής Διακυβέρνησης του Ομίλου.

## Τομέας Πιστωτικού Ελέγχου Ομίλου

Ο Τομέας Πιστωτικού Ελέγχου Ομίλου διευκολύνει την εφαρμογή ενός ορθού πλαισίου διαχείρισης πιστωτικών κινδύνων σε όλον τον Όμιλο, και είναι υπεύθυνος για την αναγνώριση, την παρακολούθηση, την ανάλυση, την επιμέτρηση, τη διαχείριση και την αναφορά των πιστωτικών κινδύνων, καθώς και την υποβολή μια συνολικής εκτίμησης του προφίλ πιστωτικού κινδύνου της Τράπεζας, σε ατομική ή ενοποιημένη βάση. Εξετάζει και υποβοηθά την εφαρμογή μέτρων διαχείρισης κινδύνου από τις επιχειρηματικές μονάδες, ώστε να διασφαλίζεται ότι οι διαδικασίες και οι έλεγχοι που θεσπίζονται στην 1η γραμμή άμυνας έχουν σχεδιαστεί σωστά και αποτελεσματικά. Ο Τομέας είναι υπεύθυνος για τη διαμόρφωση των βασικών πολιτικών πιστωτικού κινδύνου των ανατεθειμένων χαρτοφυλακίων, τον έλεγχο του σχεδιασμού και της κανονιστικής εναρμόνισης των διαφόρων εγγράφων που σχετίζονται με τον πιστωτικό κίνδυνο και εκδίδονται από άλλους τομείς, καθώς και την παροχή συνεχούς ενημέρωσης στη Διοίκηση σχετικά με εξελίξεις που αφορούν τους κινδύνους, τις αναδυόμενες τάσεις και τις βέλτιστες πρακτικές.

Ο Τομέας είναι επίσης υπεύθυνος για την αξιολόγηση και παρακολούθηση της συμμόρφωσης των επιχειρηματικών μονάδων με τις σχετικές πιστωτικές πολιτικές και διαδικασίες, συμπεριλαμβανομένης της Πολιτικής Αποτίμησης Εξασφαλίσεων (Collateral Valuation Policy), καθώς και των αποφάσεων της Επιτροπής Πιστοδοτήσεων, μέσω της πραγματοποίησης επιτόπιων και θεματικών ελέγχων.

Επιπλέον, ο Τομέας συμμετέχει σε έργα που σχετίζονται με την αναδιάρθρωση και τη σύνταξη αναφορών που αφορούν το πιστωτικό χαρτοφυλάκιο των θυγατρικών στο εξωτερικό (π.χ. πώληση πιστωτικού χαρτοφυλακίου, πώληση/αγορά θυγατρικών, αναφορές για ειδικό χαρτοφυλάκιο), όπως ορίζεται από τον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου (GCRO).

Ο Τομέας Πιστωτικού Ελέγχου Ομίλου ενεργεί ανεξάρτητα από τη δραστηριότητα πιστοδοτήσεων της Τράπεζας. Ο Επικεφαλής του Τομέα και οι Επικεφαλής των Διευθύνσεων του Τομέα συμμετέχουν σε επιτροπές της Τράπεζας, όπως ορίζεται από τα σχετικά έγγραφα Εταιρικής Διακυβέρνησης του Ομίλου.

## Τομέας Λειτουργικών Κινδύνων Ομίλου

Οι κύριες αρμοδιότητες του Τομέα Λειτουργικών Κινδύνων Ομίλου είναι η θέσπιση ενός αποτελεσματικού πλαισίου διαχείρισης λειτουργικών κινδύνων για τον Όμιλο, σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές, καθώς και η εποπτεία της εφαρμογής του από τις επιχειρηματικές μονάδες, οι οποίες είναι κυρίως υπεύθυνες για τη διαχείριση των λειτουργικών κινδύνων στην περιοχή ευθύνης τους. Ο Τομέας υποστηρίζει τις επιχειρηματικές μονάδες στην αναγνώριση, την αξιολόγηση, τον περιορισμό, την παρακολούθηση και την αναφορά των λειτουργικών κινδύνων, και εισαγάγει τις διαδικασίες αναγνώρισης κινδύνων που αυτές οφείλουν να χρησιμοποιούν. Μέσω αυτών, παρακολουθεί το επίπεδο και τα χαρακτηριστικά των πιο σημαντικών λειτουργικών κινδύνων του Ομίλου, και λαμβάνει κατάλληλες πρωτοβουλίες σε επίπεδο Ομίλου για την περαιτέρω ευαισθητοποίηση και την ενίσχυση της κουλτούρας για την προορατική διαχείριση των λειτουργικών κινδύνων.

Ο Τομέας Λειτουργικών Κινδύνων Ομίλου διαχειρίζεται την ασφάλιση απάτης, επαγγελματικής ευθύνης, κυβερνοχώρου και ευθύνης στελεχών. Επιπλέον, ο Τομέας λειτουργεί και προασπίζεται την εφαρμογή ενός πλαισίου διακυβέρνησης για όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα της Επιτροπής Προϊόντων και Υπηρεσιών, καθόλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής τους, σύμφωνα με το οποίο αξιολογούνται οι χρηματοοικονομικοί και μη χρηματοοικονομικοί κίνδυνοι, λαμβάνοντας επίσης υπόψη τις οικονομικές επιδόσεις τους. Ακόμα, ο Τομέας χρησιμοποιεί την επικοινωνία και την εκπαίδευση ως εργαλεία εφαρμογής της προορατικής διαχείρισης κινδύνων, αλλά και καλλιέργειας ισχυρής κουλτούρας λειτουργικού κινδύνου σε ολόκληρο τον Όμιλο.

Ο Τομέας συμμετέχει σε επιτροπές της Τράπεζας, όπως ορίζεται στα έγγραφα Εταιρικής Διακυβέρνησης. Ο Τομέας υποβάλλει τριμηνιαίες αναφορές στην Επιτροπή Κινδύνων/ Επιτροπή Ελέγχου σχετικά με ζητήματα λειτουργικών κινδύνων.

Για να ενισχύσει περαιτέρω το υφιστάμενο Πλαίσιο Λειτουργικού Κινδύνου σύμφωνα με τις αυξανόμενες κανονιστικές απαιτήσεις, όπως ορίζονται στις σχετικές κατευθυντήριες οδηγίες της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (EAT) και τις αρχές της Επιτροπής της Βασιλείας για την Τραπεζική Εποπτεία, το ΔΣ αναγνώρισε ότι η διαχείριση των μη χρηματοοικονομικών κινδύνων καθίσταται ολοένα και πιο κρίσιμη για τον Όμιλο και αποφάσισε να τους αντιμετωπίσει ολιστικά.

## Τομέας Διαχείρισης Κινδύνων Αγοράς και Αντισυμβαλλόμενων Ομίλου

Οι κύριες αρμοδιότητες του Τομέα Διαχείρισης Κινδύνων Αγοράς και Αντισυμβαλλόμενων Ομίλου είναι η αναγνώριση, η επιμέτρηση, η παρακολούθηση, ο έλεγχος και η υποβολή αναφορών σχετικά με τους ακόλουθους τύπους κινδύνων: κίνδυνος αγοράς, κίνδυνος αντισυμβαλλόμενου και εκδότη, κίνδυνος ρευστότητας και χρηματοδότησης, και επιτοκιακός κίνδυνος στο τραπεζικό χαρτοφυλάκιο (IRRBB).

Στο πλαίσιο της παρακολούθησης των παραπάνω τύπων κινδύνου, ο Τομέας Διαχείρισης Κινδύνων Αγοράς και Αντισυμβαλλόμενων Ομίλου επιπρόσθετα:

- Διασφαλίζει τη συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις και τα εσωτερικά όρια κινδύνου, όπως ορίζονται από τις Διατυπώσεις για τη διάθεση ανάληψης κινδύνων και τις Δηλώσεις επιχειρηματικών τομέων.
- Παρακολουθεί και υποβάλλει αναφορές σχετικά με τη χρήση των πιστωτικών ορίων στη Διοίκηση και την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων / το ΔΣ. Σε αυτό περιλαμβάνεται τυχόν κλιμάκωση των παραβιάσεων των ορίων ή σημαντικά ζητήματα κινδύνου που υπάγονται στις αρμοδιότητες του Τομέα Διαχείρισης Κινδύνων Αγοράς και Αντισυμβαλλόμενων Ομίλου.
- Πραγματοποιεί εκτίμηση των απαιτήσεων κεφαλαιακής επάρκειας για τους κινδύνους αγοράς και αντισυμβαλλόμενου.
- Αξιολογεί ανεξάρτητα και επιβλέπει όλους τους τίτλους και τα παράγωγα του Τομέα Διαχείρισης Διαθεσίμων που κατέχει ο Όμιλος.
- Συμμετέχει σε όλες τις εσωτερικές και κανονιστικές προσομοιώσεις που σχετίζονται με τους παραπάνω τύπους κινδύνων (ICAAP, ILAAP, άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων της EAT, κ.λπ.), παράλληλα με άλλα εσωτερικά έργα που σχετίζονται με νέα προϊόντα ή νέες δραστηριότητες, σύμφωνα με τη στρατηγική του Ομίλου.
- Εισαγάγει και εφαρμόζει έργα IT για τη μέτρηση και παρακολούθηση των προαναφερόμενων τύπων κινδύνου.
- Παρακολουθεί τις κανονιστικές εξελίξεις και τροποποιεί αντίστοιχα τα συστήματα, τις διαδικασίες και τις εσωτερικές πολιτικές.

Ο Τομέας υποβάλλει, σε μηνιαία βάση, αναφορές στην Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού και Παθητικού Ομίλου, την Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων, την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων, και, σε τριμηνιαία βάση, στο ΔΣ.

Ο Επικεφαλής του Τομέα συμμετέχει στις Επιτροπές της Τράπεζας, όπως ορίζεται στα αντίστοιχα έγγραφα Εταιρικής Διακυβέρνησης του Ομίλου, ως μέλος της Επιτροπής Διαχείρισης Ενεργητικού και Παθητικού του Ομίλου, και έχει τον ρόλο του Γραμματέα της Global Markets Credit Committee.

## Τομέας Ελέγχου Κεφαλαιακής Επάρκειας Πιστωτικού Κινδύνου Ομίλου

Οι κύριες αρμοδιότητες του Τομέα Ελέγχου Κεφαλαιακής Επάρκειας Πιστωτικού Κινδύνου Ομίλου είναι ο έλεγχος, η επιμέτρηση και η παρακολούθηση των κεφαλαιακών απαιτήσεων που προκύπτουν από τα δανειακά χαρτοφυλάκια της Τράπεζας, παράλληλα με την υποβολή των σχετικών αναφορών στη Διοίκηση και τις κανονιστικές αρχές (ΕΚΤ/ΕΕΜ). Στις αρμοδιότητές του επίσης εμπίπτουν η ανάπτυξη και η συντήρηση των μοντέλων πιστωτικού κινδύνου για το δανειακό χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας, η μέτρηση των παραμέτρων πιστωτικού κινδύνου (PD, LGD, EAD, κατά περίπτωση) για όλα τα δανειακά χαρτοφυλάκια, καθώς και ο συντονισμός των προσομοιώσεων ακραίων καταστάσεων σε επίπεδο Ομίλου.

Ο Επικεφαλής του Τομέα και οι Επικεφαλές των Μονάδων του Τομέα συμμετέχουν σε επιτροπές της Τράπεζας, όπως ορίζεται από τα αντίστοιχα έγγραφα Εταιρικής Διακυβέρνησης του Ομίλου.

## Τομέας Επικύρωσης και Διαχείρισης Υποδειγμάτων Ομίλου

Σκοπός του Τομέα Επικύρωσης και Διαχείρισης Υποδειγμάτων Ομίλου είναι:

- Η θέσπιση και παρακολούθηση του πλαισίου διακυβέρνησης για τα υποδείγματα που χρησιμοποιούνται από τον Όμιλο.
- Η πραγματοποίηση ανεξάρτητης επικύρωσης των σημαντικών υποδειγμάτων (πιστωτικού κινδύνου, τιμολόγησης, κερδοφορίας, κ.λπ.) που χρησιμοποιεί ο Όμιλος, ώστε να διασφαλίζεται ότι τα παραγόμενα αποτελέσματα είναι ορθά και πληρούν απόλυτα τις επιχειρηματικές ανάγκες, και ότι οι μεθοδολογίες και τα εργαλεία που εφαρμόζονται είναι εναρμονισμένα με τα πρότυπα του κλάδου και τις αντίστοιχες κανονιστικές απαιτήσεις.
- Η τήρηση του μητρώου υποδειγμάτων του Ομίλου.

Ο Επικεφαλής του Τομέα και οι Επικεφαλές των Μονάδων του Τομέα συμμετέχουν σε επιτροπές της Τράπεζας, όπως ορίζεται από τα αντίστοιχα έγγραφα Εταιρικής Διακυβέρνησης του Ομίλου.

## Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού και Λειτουργιών Ομίλου

Σκοπός της Διεύθυνσης Στρατηγικού Σχεδιασμού και Λειτουργιών Ομίλου είναι η συμβολή στην ανάπτυξη της Στρατηγικής Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου, η εποπτεία της εφαρμογής της, και ο συντονισμός, η επίβλεψη και η διαχείριση βασικών στρατηγικών έργων διαχείρισης κινδύνων. Επιπλέον, η Διεύθυνση παρακολουθεί όλα τα λειτουργικά θέματα της ΓΔΔΚ, και προτείνει αλλαγές και ενέργειες για τη βελτίωση της επιχειρησιακής αποτελεσματικότητας της Γενικής Διεύθυνσης.

## Τομέας Εποπτικών Σχέσεων και Σχεδιασμού Εξυγίανσης

Ο Τομέας Εποπτικών Σχέσεων και Σχεδιασμού Εξυγίανσης έχει συντονιστικό και εποπτικό ρόλο σε έργα και πρωτοβουλίες που σχετίζονται με την περίμετρο του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού (EEM) και του Ενιαίου Μηχανισμού Εξυγίανσης (EME), και αποτελεί τον κύριο σύνδεσμο της Τράπεζας με τους μηχανισμούς αυτούς, με στόχο την αποτελεσματική συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις, καθώς και την ενεργή και αποτελεσματική διαχείριση της σχέσης με τις εποπτικές αρχές.

Ο Επικεφαλής του Τομέα ενεργεί ως βασικός σύμβουλος του CFO του Ομίλου και του CRO του Ομίλου σε ζητήματα που αφορούν τους EEM/EME καθώς και τις σχετικές πρωτοβουλίες. Ο Τομέας Εποπτικών Σχέσεων και Σχεδιασμού Εξυγίανσης συνεργάζεται στενά με τους τομείς Group Finance, Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου, Στρατηγικής του Ομίλου και Πληροφορικής του Ομίλου, και διαμοιράζει τις κανονιστικές απαιτήσεις στις μονάδες της Τράπεζας και των θυγατρικών, όπως απαιτείται.

Ο Επικεφαλής του Τομέα συμμετέχει σε επιτροπές της Τράπεζας, όπως ορίζεται στα αντίστοιχα έγγραφα διακυβέρνησης του Ομίλου, και έχει τον ρόλο του Γραμματέα στην Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων και την Επιτροπή Σχεδιασμού Εξυγίανσης της Τράπεζας.

## Διεύθυνση Risk Analytics

Η Διεύθυνση Risk Analytics ιδρύθηκε τον Αύγουστο του 2020 με κύρια αρμοδιότητα την ανάπτυξη και χρήση προηγμένων λύσεων ανάλυσης, μέσω της αξιοποίησης πηγών μαζικών δεδομένων (big data) και καινοτόμων τεχνικών μοντελοποίησης, όπως η μηχανική μάθηση (machine learning).

Ο θεμελιώδης στόχος των λύσεων αυτών είναι η βελτίωση της σχέσης κινδύνου-απόδοσης σε όλα τα στάδια του πιστωτικού κύκλου: από την έγκριση της πίστωσης, έως τη διαχείριση λογαριασμών και την είσπραξη οφειλών.

Επιπλέον, η Διεύθυνση Risk Analytics έχει ως στόχο τη βελτίωση της επιχειρησιακής αποτελεσματικότητας της διαδικασίας έγκρισης πιστώσεων, μέσω του αυτοματισμού και του ψηφιακού μετασχηματισμού. Οι προηγμένες αυτές λύσεις analytics στοχεύουν επίσης στη βελτιστοποίηση των επιχειρηματικών αποφάσεων καθώς και της τιμολόγησης των προϊόντων.

## Διεύθυνση Κλιματικών Κινδύνων Ομίλου

Η εγκεκριμένη δομή διακυβέρνησης της Τράπεζας υπαγόρευσε τη σύσταση μιας εξειδικευμένης Διεύθυνσης Κλιματικών Κινδύνων Ομίλου για την ενσωμάτωση των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων στο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων της Τράπεζας.

Η Διεύθυνση Κλιματικών Κινδύνων Ομίλου συστάθηκε στις αρχές του 2022 και λειτουργεί ως γραφείο έργων για την εφαρμογή του σχεδίου δράσης για τους κινδύνους που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον, με συντονιστικό και εποπτικό ρόλο σε όλες τις σχετικές ροές έργων, ώστε να διασφαλίζεται η εναρμόνιση με την επιχειρηματική στρατηγική της Τράπεζας και τις προσδοκίες των εποπτικών αρχών.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη Διεύθυνση Κλιματικών Κινδύνων Ομίλου και τη διαχείριση των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον, δείτε τις ενόπτες «Διακυβέρνηση και λειτουργικό μοντέλο ESG» και «ESG στη διαχείριση κινδύνων».

## Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων (ΕΕΔΚ)

Σκοπός της Εκτελεστικής Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων είναι:

- Ο έλεγχος και η αντιμετώπιση, όπως απαιτείται, συγκεκριμένων βασικών κινδύνων, η εξέταση ιδεών και πρωτοβουλιών που σχετίζονται με τη λειτουργία της Γενικής Διεύθυνσης, με στόχο τη συνεχή βελτίωση των πρακτικών διαχείρισης κινδύνων που ακολουθεί ο Όμιλος και τη συμμόρφωσή τους με τις κανονιστικές απαιτήσεις.
- Η διάδοση πληροφοριών, όπως απαιτείται, και η παρουσίαση των αναλύσεων που παράγονται από κάθε Μονάδα.
- Η βελτίωση της επικοινωνίας και του συντονισμού, συνολικά, των μονάδων της ΓΔΔΚ. Για πληροφορίες σχετικά με τη διαχείριση κινδύνων της Τράπεζας, δείτε την ενοποιημένη έκθεση για τον Πυλώνα 3.

# Οικονομική ανασκόπηση

## Οικονομικά αποτελέσματα 2022

Οι επιδόσεις της Eurobank το 2022 ήταν ιδιαίτερα ισχυρές και ξεπέρασαν τις αρχικές προσδοκίες<sup>1</sup> σε όρους κερδοφορίας, ποιότητας ενεργητικού και κεφαλαιακής επάρκειας. Τα **οργανικά κέρδη προ προβλέψεων** ανήλθαν σε €1,2 δισ. το 2022, από €900 εκατ. το 2021, τα **κέρδη ανά μετοχή** αυξήθηκαν σε €0,18<sup>2</sup>, από €0,11<sup>3</sup> το 2021 και η **απόδοση των ενσώματων ιδίων κεφαλαίων** ενισχύθηκε σε 11,4%<sup>2</sup> το 2022, από 8,2%<sup>3</sup> το 2021. Πιο αναλυτικά:

- Τα **καθαρά έσοδα από τόκους** αυξήθηκαν κατά 17,4% το 2022 και διαμορφώθηκαν σε €1,6 δισ., από €1,3 δισ. το 2021, με αιχμή τα έσοδα από ομόλογα, τις χορηγήσεις και τις δραστηριότητες στο εξωτερικό.
- Τα **καθαρά έσοδα από αμοιβές και προμήθειες** ενισχύθηκαν κατά 19,1% σε €543 εκατ., κυρίως λόγω των εσόδων από τις χορηγήσεις, τις εργασίες του Δικτύου και τις υπηρεσίες καρτών. Τα έσοδα από αμοιβές και προμήθειες αντιστοιχούσαν σε 68 μονάδες βάσης επί του συνολικού ενεργητικού το 2022.
- Ως αποτέλεσμα των ανωτέρω, τα **οργανικά έσοδα** αυξήθηκαν κατά 17,8% σε €2,1 δισ. το 2022. Τα **λοιπά έσοδα** διαμορφώθηκαν σε €717 εκατ., από €128 εκατ. το 2021, κυρίως λόγω χρηματοοικονομικών κερδών από προϊόντα αντιστάθμισης κινδύνου. Κατά συνέπεια, τα **συνολικά έσοδα** ενισχύθηκαν κατά 47,6% σε €2,8 δισ. το 2022.
- Οι **λειτουργικές δαπάνες** αυξήθηκαν κατά 4,7% στα €917 εκατ. λόγω κυρίως των εργασιών στο εξωτερικό, με τις δαπάνες στην Ελλάδα να είναι υψηλότερες κατά 0,3% σε ετήσια βάση. Ο **δείκτης κόστους-οργανικών εσόδων** βελτιώθηκε σε 43,8% το 2022, από 49,3% έναν χρόνο πριν, ενώ ο **δείκτης κόστους-εσόδων** μειώθηκε σημαντικά στο 32,6%, λόγω των υψηλών χρηματοοικονομικών κερδών.
- Τα **οργανικά κέρδη προ προβλέψεων** αυξήθηκαν κατά 30,6% στα €1,2 δισ. και ήταν υψηλότερα του αναμενομένου λόγω υψηλότερων εσόδων από τόκους και προμήθειες. Τα **συνολικά κέρδη προ προβλέψεων** διαμορφώθηκαν σε €1,9 δισ., από €1,0 δισ. το 2021.
- Οι **προβλέψεις επισφαλών απαιτήσεων** υποχώρησαν από €418 εκατ. το 2021 σε €291 εκατ. το 2022 και αντιστοιχούσαν σε 72 μονάδες βάσης επί των μέσων χορηγήσεων.
- Ως αποτέλεσμα των ανωτέρω, τα **οργανικά λειτουργικά κέρδη προ φόρων** αυξήθηκαν κατά 83,5% σε ετήσια βάση, σε €885 εκατ.
- Τα **προσαρμοσμένα κέρδη προ φόρων** διαμορφώθηκαν σε €1,5 δισ. και τα **προσαρμοσμένα καθαρά κέρδη** σε €1,2 δισ. το 2022. Τα **συνολικά καθαρά κέρδη** διαμορφώθηκαν σε €1,3 δισ., έναντι €328 εκατ. το 2021 και περιλαμβάνουν κέρδη

€231 εκατ. από τη συναλλαγή απόσχισης του κλάδου αποδοχής πράξεων πληρωμής και εκκαθάρισης συναλλαγών (project «Triangle»).

- Οι **δραστηριότητες στο εξωτερικό** ήταν κερδοφόρες με τα **προσαρμοσμένα καθαρά κέρδη** να διαμορφώνονται σε €224 εκατ. το 2022, από €148 εκατ. το 2021. Τα **οργανικά κέρδη προ προβλέψεων** ενισχύθηκαν κατά 25,5% και ανήλθαν σε €325 εκατ. και τα **οργανικά λειτουργικά κέρδη προ φόρων** αυξήθηκαν κατά 57,2% σε €293 εκατ. το 2022. Το 47% των προσαρμοσμένων καθαρών κερδών προήλθε από τις δραστηριότητες στην Κύπρο (προσαρμοσμένα κέρδη €105 εκατ.) και το 43% από αυτές στην Βουλγαρία (προσαρμοσμένα κέρδη €96 εκατ.).
- Η ποιότητα του δανειακού χαρτοφυλακίου βελτιώθηκε περαιτέρω το 2022 παρά τις προκλήσεις που διαμορφώθηκαν στο διεθνές περιβάλλον. Ο **δείκτης των NPEs** μειώθηκε σε 5,2% το 2022, από 6,8% το 2021, και ήταν χαμηλότερος του αναμενομένου κατά 60 μονάδες βάσης, εξαιτίας του χαμηλού σχηματισμού νέων NPEs (€46 εκατ. το 2022). Τα **συνολικά NPEs** μειώθηκαν κατά €0,5 δισ. έναντι του 2021 και διαμορφώθηκαν σε €2,3 δισ. ή €0,6 δισ. μετά από προβλέψεις. Η **κάλυψη των NPEs** από τις σωρευτικές προβλέψεις ενισχύθηκε σημαντικά, από 69,2% το 2021 σε 74,6% το 2022.
- Η κεφαλαιακή επάρκεια της Eurobank ενισχύθηκε σημαντικά το 2022, υπερβαίνοντας τις αρχικές προσδοκίες<sup>4</sup>. Ο δείκτης **CET1** αυξήθηκε κατά 230 μονάδες βάσης έναντι του 2021 σε 16,0%<sup>5</sup> και ο **δείκτης συνολικής κεφαλαιακής επάρκειας (CAD)** ενισχύθηκε κατά 290 μονάδες βάσης σε 19,0%<sup>5</sup>. Ο δείκτης **CET1 με την πλήρη εφαρμογή της Βασιλείας III (FLB3 CET1)** αυξήθηκε κατά 250 μονάδες βάσης έναντι του 2021 σε 15,2%<sup>5</sup>.
- Τα **ενσώματα ίδια κεφάλαια ανά μετοχή** διαμορφώθηκαν σε €1,70 και ήταν αυξημένα κατά 19,7% σε σχέση με το 2021.
- Στο τέλος του 2022, το **σταθμισμένο ενεργητικό** διαμορφώθηκε σε €41,9 δισ. και το **σύνολο του ενεργητικού** σε €81,5 δισ.
- Τα **ενήμερα δάνεια** ενισχύθηκαν οργανικά κατά €3,3 δισ. το 2022, έναντι αρχικής προσδοκίας<sup>6</sup> €2,3 δισ. Το 66% της αύξησης προήλθε από την Ελλάδα και το 34% από το εξωτερικό. Τα **συνολικά υπόλοιπα χορηγήσεων** (προ προβλέψεων) διαμορφώθηκαν σε €43,5 δισ. στο τέλος Δεκεμβρίου, περιλαμβανομένων των ομολόγων υψηλής και μέσης διαβάθμισης ύψους €4,9 δισ. Τα επιχειρηματικά δάνεια διαμορφώθηκαν σε €25,0 δισ., τα στεγαστικά σε €10,2 δισ. και τα καταναλωτικά σε €3,4 δισ.
- Οι **καταθέσεις πελατών** ενισχύθηκαν κατά €4,1 δισ. το 2022 σε €57,2 δισ. Ο **δείκτης χορηγήσεων προς καταθέσεις** διαμορφώθηκε σε 73,1% και ο **δείκτης κάλυψης ρευστότητας** σε 172,9% το 2022.

<sup>1</sup>Όπως παρουσιάστηκαν τον Μάρτιο του 2022.

<sup>2</sup> Προσαρμόζοντας τα καθαρά κέρδη του έτους με βάση τα επαναλαμβανόμενα λοιπά έσοδα (μετά την αφαίρεση σημαντικών χρηματοοικονομικών κερδών) και εξαιρώντας τα κέρδη της συναλλαγής Triangle και λοιπές δαπάνες αναδιάρθρωσης.

<sup>3</sup> Προσαρμοσμένα καθαρά κέρδη.

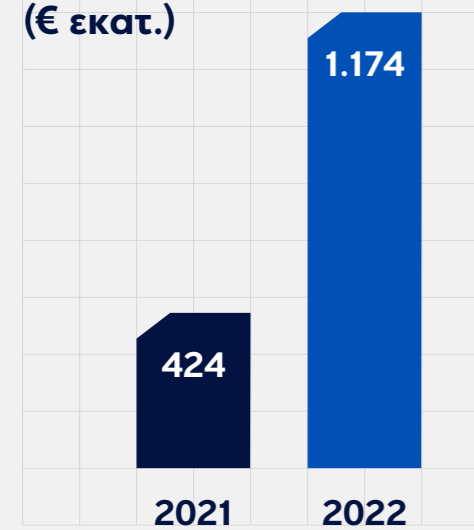
<sup>4</sup> Όπως παρουσιάστηκαν τον Μάρτιο του 2022.

<sup>5</sup> Pro-forma για τη συναλλαγή τιτλοποίησης Solar. Δημοσιευμένος δείκτης CET1 16,0%, συνολικής κεφαλαιακής επάρκειας 19,2%, δείκτης FLB3 CET1 15,2%. Περιλαμβανομένων των κερδών της χρήσης που τελούν υπό την έγκριση της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων.

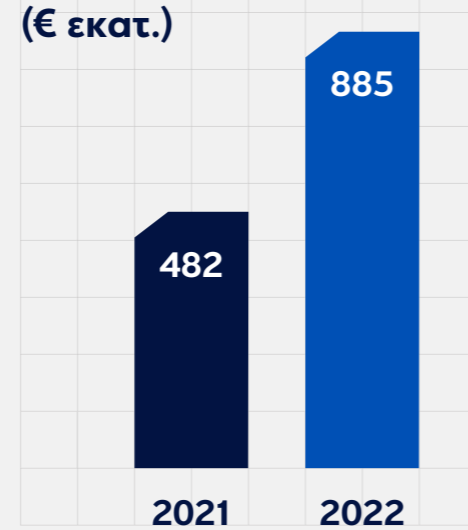
<sup>6</sup> Όπως παρουσιάστηκε τον Μάρτιο του 2022.



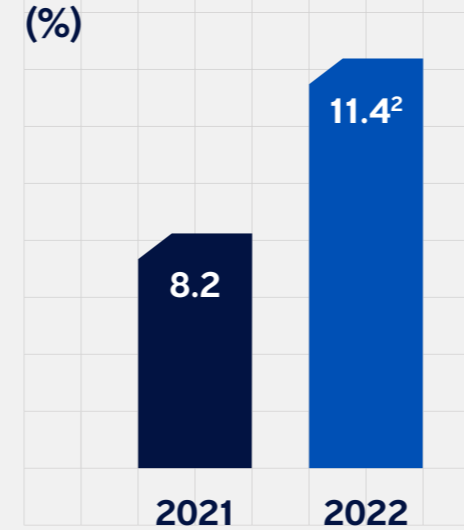
### Προσαρμοσμένα Καθαρά Κέρδη (€ εκατ.)



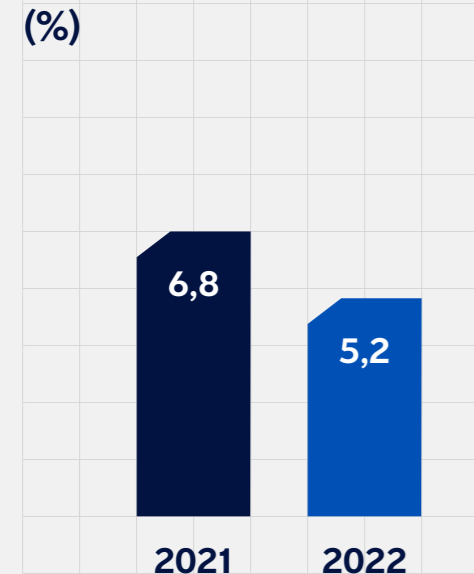
### Οργανικά Λειτουργικά Κέρδη (€ εκατ.)



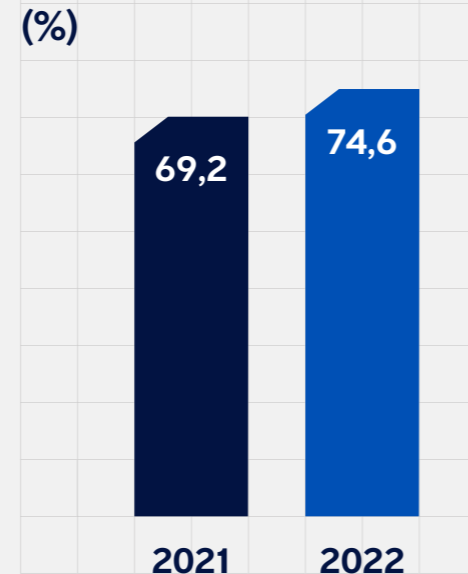
### Απόδοση Ενσώματων Ιδίων Κεφαλαίων<sup>3</sup> (%)



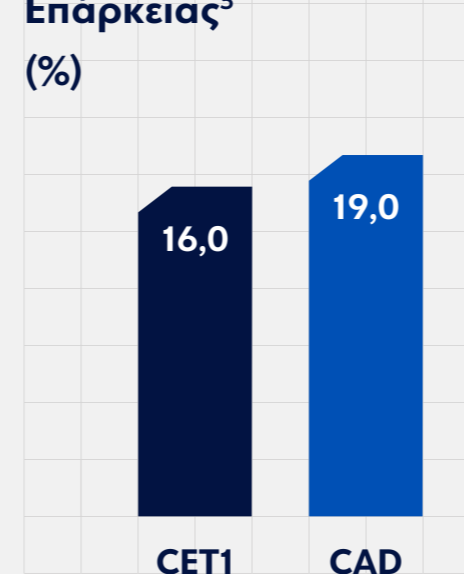
### Δείκτης NPEs (%)



### Δείκτης Κάλυψης NPEs (%)



### Δείκτες Κεφαλαιακής Επάρκειας<sup>5</sup> (%)



<sup>1</sup>Όπως παρουσιάστηκαν τον Μάρτιο του 2022.

<sup>2</sup> Προσαρμόζοντας τα καθαρά κέρδη του έτους με βάση τα επαναλαμβανόμενα λοιπά έσοδα (μετά την αφαίρεση σημαντικών χρηματοοικονομικών κερδών) και εξαιρώντας τα κέρδη της συναλλαγής Triangle και λοιπές δαπάνες αναδιάρθρωσης.

<sup>3</sup> Προσαρμοσμένα καθαρά κέρδη.

<sup>4</sup>Όπως παρουσιάστηκαν τον Μάρτιο του 2022.

<sup>5</sup> Pro-forma για τη συναλλαγή τιτλοποίησης Solar. Δημοσιευμένος δείκτης CET1 16,0%, συνολικής κεφαλαιακής επάρκειας 19,2%, δείκτης FLB3 CET1 15,2%. Περιλαμβανομένων των κερδών της χρήσης που τελούν υπό την έγκριση της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων.

<sup>6</sup>Όπως παρουσιάστηκε τον Μάρτιο του 2022.

## Οικονομικά Μεγέθη Eurobank Holdings

Βασικά Οικονομικά Μεγέθη	2022	2021	Μεταβολή
Καθαρά Έσοδα από Τόκους	€1.550 εκατ.	€1.321 εκατ.	17,4%
Καθαρά Έσοδα Προμηθειών	€543 εκατ.	€456 εκατ.	19,1%
Λειτουργικά Έσοδα	€2.811 εκατ.	€1.904 εκατ.	47,6%
Λειτουργικά Έξοδα	€917 εκατ.	€876 εκατ.	4,7%
Οργανικά Κέρδη προ Προβλέψεων	€1.176 εκατ.	€900 εκατ.	30,6%
Κέρδη προ Προβλέψεων	€1.893 εκατ.	€1.028 εκατ.	84,1%
Προβλέψεις Πιστωτικών Κινδύνων	€291 εκατ.	€418 εκατ.	-30,5%
Οργανικά Λειτουργικά Κέρδη προ φόρων	€885 εκατ.	€482 εκατ.	83,5%
Προσαρμοσμένα Καθαρά Κέρδη	€1.174 εκατ.	€424 εκατ.	>100%
Καθαρά Κέρδη μετά φόρων	€1.330 εκατ.	€328 εκατ.	>100%

Στοιχεία Ισολογισμού	2022	2021
Καταναλωτικά Δάνεια	€3.354 εκατ.	€3.241 εκατ.
Στεγαστικά Δάνεια	€10.204 εκατ.	€10.097 εκατ.
Δάνεια προς Μικρές Επιχειρήσεις	€3.842 εκατ.	€3.752 εκατ.
Δάνεια προς Μεσαίες & Μεγάλες Επιχειρήσεις	€21.199 εκατ.	€18.604 εκατ.
Ομόλογα Υψηλής & Μέσης Διαβάθμισης	€4.911 εκατ.	€5.116 εκατ.
Σύνολο Χορηγήσεων (προ προβλέψεων)	€43.466 εκατ.	€40.839 εκατ.
Σύνολο Καταθέσεων	€57.239 εκατ.	€53.168 εκατ.
Σύνολο Ενεργητικού	€81.460 εκατ.	€77.852 εκατ.

Χρηματοοικονομικοί Δείκτες	2022	2021
Καθαρό Περιθώριο Επιτοκίου	1,94%	1,84%
Δείκτης Κόστους προς Έσοδα	32,6%	46,0%
Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα (NPEs)	5,2%	6,8%
Σωρευτικές Προβλέψεις προς μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα	74,6%	69,2%
Προβλέψεις προς Δάνεια	0,72%	1,11%
Απόδοση Ενσώματων Ιδίων Κεφαλαίων	11,4% <sup>2</sup>	8,2% <sup>3</sup>
Κέρδη ανά Μετοχή	€0,18 <sup>2</sup>	€0,11 <sup>3</sup>
Κεφάλαια Κοινών Μετοχών Κατηγορίας I (CET1)	16,0% <sup>5</sup>	13,7%
Συνολική Κεφαλαιακή Επάρκεια (CAD)	19,0% <sup>5</sup>	16,1%

## Άμεση Οικονομική Αξία

### Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται (σε € εκατ.) Τράπεζα Eurobank Α.Ε.

<b>Άμεση Οικονομική Αξία που παράγεται</b>	<b>€ 3.421</b>
Έσοδα	€ 3.594
Προβλέψεις για πιστωτικούς κινδύνους από δάνεια και απαιτήσεις πελατών	€ 173
<b>Οικονομική Αξία που διανέμεται</b>	
<b>Λειτουργικά κόστη</b> εκ των οποίων:	<b>€ 246</b>
Χορηγίες	€ 3
<b>Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων (αμοιβές και έξοδα προσωπικού)</b> εκ των οποίων:	<b>€ 250</b>
Μισθοί, ημερομίσθια και έκτακτες αμοιβές	€ 208
Ιατρικές, Συνταξιοδοτικές και Λοιπές Παροχές	€ 42
<b>Κόστος προγραμμάτων εθελούσιας εξόδου και λοιπές σχετικές δαπάνες</b>	<b>€ 59</b>
<b>Λοιπές δαπάνες αναδιάρθρωσης</b>	<b>€ 28</b>
<b>Τόκοι έξοδα και Προμήθειες έξοδα</b>	<b>€ 854</b>
<b>Λοιπές ζημιές απομείωσης και προβλέψεις</b>	<b>€ 125</b>
<b>Πληρωμές προς το Δημόσιο εξαιρουμένου του ΦΜΥ</b>	<b>€ 118</b>
Πληρωμές προς την κυβέρνηση	€ 20
Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης	€ 43
Εισφορές στα ταμεία εξυγίανσης και εγγύησης των καταθέσεων	€ 55
<b>Οικονομική αξία αποτελεσμάτων χρήσης που διανέμεται</b>	<b>€ 1.680</b>
<b>Μη διανεμηθείσα Οικονομική αξία</b>	<b>€ 1.741</b>
<b>Φόρος Εισοδήματος</b>	<b>€ 352</b>
<b>Φόρος μισθωτών υπηρεσιών &amp; αλληλεγγύης</b>	<b>€ 36</b>
<b>Μη διανεμηθείσα Οικονομική αξία μετά Φόρων</b>	<b>€ 1.352</b>

## Εξωτερικοί ελεγκτές

Η Τακτική Γενική Συνέλευση των μετόχων στις 21.7.2022 ανέθεσε τη διενέργεια του τακτικού ελέγχου των ετήσιων οικονομικών καταστάσεων (ενοποιημένων και εταιρικών) της Eurobank Holdings για τη χρήση 2022 στην εταιρεία KPMG Ορκωτοί Ελεγκτές Ανώνυμη Εταιρεία (KPMG), η οποία όρισε:

- Το μέλος της κ. Χαράλαμπο Γ. Συρούνη, ορκωτό ελεγκτή λογιστή (ΑΜ ΣΟΕΛ 19071) ως τακτικό ελεγκτή.
- Το μέλος της κ. Νικόλαο Ε. Βουνισέα, ορκωτό ελεγκτή λογιστή (ΑΜ ΣΟΕΛ 18701) ως αναπληρωτή, σε περίπτωση κωλύματος του τακτικού ελεγκτή.

Ο Όμιλος της Eurobank Holdings, στο πλαίσιο διαφύλαξης της ανεξαρτησίας των εξωτερικών ελεγκτών, εφαρμόζει με συνέπεια:

- Πολιτική για την ανεξαρτησία των τακτικών εξωτερικών ελεγκτών.
- 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.
3. Ένας ελεγκτής δεν μπορεί να παρέχει υπηρεσίες που απαγορεύονται από τον 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 εταιρείες σε περιοδική βάση, με στόχο να διασφαλίζεται ότι:

- Δεν τίθεται σε κίνδυνο η ανεξαρτησία των ελεγκτών.
- Επιλέγονται οι καταλληλότεροι ελεγκτές για τη διενέργεια του τακτικού ελέγχου του Ομίλου μέσα από μια διαφανή και αντικειμενική διαδικασία επιλογής.

# Βιώσιμη ανάπτυξη στην Eurobank



# Γιατί η βιώσιμη ανάπτυξη έχει σημασία για την Eurobank

Ο πιο συνήθης ορισμός για τη βιώσιμη ανάπτυξη είναι αυτός που είχε δοθεί από την Επιτροπή Brundtland των Ηνωμένων Εθνών: «η ανάπτυξη που ικανοποιεί τις ανάγκες της παρούσας γενιάς χωρίς να διακυβεύει την ικανότητα των μελλοντικών γενεών να ικανοποιήσουν τις δικές τους ανάγκες» – αλλά συχνά δεν καλύπτει την ανάγκη έκφρασης της επιχειρηματικής πλευράς της βιωσιμότητας. Επί πολλές δεκαετίες, η βιωσιμότητα έχει κατευθύνει παγκόσμιες αποφάσεις σε πολιτικό και επιχειρηματικό επίπεδο, αλλά ταυτόχρονα, αντιμετωπίζεται συχνά ως εταιρική τάση που δεν σχετίζεται άμεσα με την επιχειρηματικότητα.

Επομένως, είναι σημαντικό για τις επιχειρήσεις να κατανοήσουν το πως η βιωσιμότητα σχετίζεται με το αντικείμενο των δραστηριοτήτων τους, και να τη συνδέσουν κατάλληλα με τα ίδια ακριβώς στοιχεία που προσδιορίζουν τις αξίες και τη λειτουργική ουσία κάθε εταιρείας. Μόνο όταν η βιωσιμότητα έχει πραγματικά ενσωματωθεί ως δομικό συστατικό στοιχείο της εταιρείας, αποκτάει και νόημα σε επιχειρηματικό επίπεδο.

Η Eurobank έχει διατυπώσει τον εταιρικό της Σκοπό ως «**Η Ευημερία χρειάζεται Πρωτοπόρους**». Μέσω αυτού του σκοπού, φιλοδοξεί να δημιουργήσει ένα μέλλον που περιλαμβάνει ανάπτυξη και ευημερία για όλους. **Η Ευημερία** επιλέχθηκε επειδή αποτελεί έναν ισχυρό όρο, που εμπεριέχει την οικονομική ευμάρεια και την κοινωνική ανάπτυξη στο παρόν και το μέλλον. **Οι Πρωτοπόροι** επιλέχθηκαν καθώς η Τράπεζα βλέπει τους πελάτες της ως τους Πρωτοπόρους, που φέρνουν την ευημερία στις χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται. Θεωρεί ότι ο σκοπός της να στηρίζει τους πρωτοπόρους πελάτες της, ώστε να φέρουν την ευημερία για το μακροπρόθεσμο κοινό καλό, είναι άρρηκτα συνδεδεμένος με τα θεμέλια της βιωσιμότητας ως έννοιας, για την άνθιση των κοινωνιών εντός ενός προστατευμένου φυσικού περιβάλλοντος.

Η Eurobank έχει εκφράσει την πλευρά των δραστηριοτήτων της που αφορά το Περιβάλλον, την Κοινωνία και τη Διακυβέρνηση (ESG) μέσα από το πρίσμα της δημιουργίας **Επίδρασης**. Η Στρατηγική ESG ορίστηκε με ολιστική προσέγγιση, με βάση

δύο πυλώνες δημιουργίας επίδρασης: την **επιχειρησιακή επίδραση** που προέρχεται από τη λειτουργία της και την επίδραση χρηματοδοτήσεων που προέρχεται από τις δανειοδοτικές και επενδυτικές δραστηριότητες της Τράπεζας σε συγκεκριμένους τομείς και πελάτες. Οι δύο αυτοί πυλώνες επίδρασης έχουν ως στόχο την αποτύπωση της ουσίας των επιχειρηματικών επιδράσεων της Τράπεζας στο κλίμα, την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος, τη συνεισφορά στην αντιμετώπιση ευρύτερα κοινωνικών προκλήσεων, την ευημερία των ανθρώπων της, τη συμβολή της στην αύξηση της επιχειρηματικής ικανότητας των αγορών όπου δραστηριοποιείται, καθώς και τις εσωτερικές διαδικασίες που ενισχύουν και διασφαλίζουν την εμπιστοσύνη των ενδιαφερόμενων μερών της. Το χρονικό σημείο αυτής της επίδρασης αποκτά κρίσιμη σημασία, καθώς η Ευρώπη ανακάμπει ταχέως από τις οικονομικές και κοινωνικές συνέπειες των διαδοχικών υγειονομικών, χρηματοοικονομικών, ενεργειακών και γεωστρατηγικών κρίσεων της τελευταίας δεκαετίας, σε μια διαρκή προσπάθεια να καταστούν οι οικονομίες και οι κοινωνίες πιο βιώσιμες, συμπεριληπτικές, ανθεκτικές και καλύτερα προετοιμασμένες για τις προκλήσεις και τις ευκαιρίες της πράσινης και της ψηφιακής μετάβασης.

Η Eurobank δίνει τώρα μεγαλύτερη σημασία από ποτέ στη βιωσιμότητα. Η προσέγγιση της Τράπεζας για τη βιωσιμότητα συνδέεται με το φιλόδοξο όραμα της εκ νέου επινόησης των δραστηριοτήτων και λειτουργιών της σε ένα ταξίδι μετασχηματισμού προς την επόμενη δεκαετία και προς ένα μέλλον με χαμηλότερες εκπομπές άνθρακα, ένα καινοτόμο ψηφιακό περιβάλλον που ενισχύει τις δυνατότητες των πελατών της, μια ποικιλόμορφη, συμπεριληπτική και ισότιμη κοινωνία, και ένα περιβάλλον διακυβέρνησης που ενισχύει την εμπιστοσύνη στην αγορά. Η φιλοδοξία της Τράπεζας ως προς τη βιωσιμότητα εκφράζεται μέσω ποσοτικοποιημένων στόχων, όπως το αναλυτικό σχέδιο δράσης για την εναρμόνιση των δραστηριοτήτων, του χαρτοφυλακίου και των επενδύσεων ώστε να επιτευχθεί μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα έως το 2050.

# Στρατηγική ESG

Η Τράπεζα στηρίζει τη βιώσιμη μετάβαση της οικονομίας και θεωρεί τη βιωσιμότητα και την κλιματική αλλαγή ως ευκαιρία. Ένας βασικός στρατηγικός στόχος της είναι να προσαρμόσει τη λειτουργία και τις δραστηριότητές της με τρόπο που να αντιμετωπίζει τις προκλήσεις της κλιματικής αλλαγής, να μεριμνά για τις κοινωνικές ανάγκες εντός του τραπεζικού μοντέλου λειτουργίας της, και να διαφυλάσσει την ορθή διακυβέρνηση για την ίδια και για τους αντισυμβαλλόμενούς της, σύμφωνα με τις πρωτοβουλίες των εποπτικών αρχών, και με βάση τα διεθνή πρότυπα και τις βέλτιστες πρακτικές.

Προς τον σκοπό αυτό, η Eurobank σχεδίασε και ενέκρινε τη Στρατηγική ESG που αφορά τη χρηματοδότηση και τα προϊόντα της, το εσωτερικό της περιβάλλον, και τον τρόπο που οργανώνεται και λειτουργεί. Η Στρατηγική ESG περιλαμβάνει στόχους και δεσμεύσεις γύρω από δύο βασικούς πυλώνες:

## A. Στρατηγική Επιχειρησιακής Επίδρασης

Οι στόχοι και οι δεσμεύσεις που αντιμετωπίζουν την επίδραση που προκύπτει από τη λειτουργία και το αποτύπωμα της Eurobank. Η Στρατηγική Επιχειρησιακής Επίδρασης της Τράπεζας εστιάζει σε τρεις κύριους άξονες:

- Περιβαλλοντική επίδραση: Μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα σε επιχειρησιακό επίπεδο, τραπεζική χωρίς φυσικά έγγραφα, κυκλική οικονομία.
- Κοινωνική και επιχειρηματική επίδραση: Βιώσιμες προμήθειες, κοινωνικοοικονομικές επιδράσεις, διαφάνεια.
- Επίδραση εργοδότη: Διαφορετικότητα και συμπερίληψη, κουλτούρα ευημερίας, καινοτόμο περιβάλλον.

## B. Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων

Η Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων της Τράπεζας ορίζει τους στόχους και τις δεσμεύσεις που αντιμετωπίζουν την επίδραση που προκύπτει από τη δανειοδοτική και επενδυτική της δραστηριότητα σε συγκεκριμένους κλάδους και πελάτες, και εστιάζει σε:

- Ενίσχυση των σχέσεων με τους πελάτες και καλύτερη ενημέρωση για να προσαρμόσουν την δραστηριότητα τους έτσι ώστε να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις της κλιματικής αλλαγής.
- Δράσεις που στηρίζουν τους πελάτες στις προσπάθειες μετάβασής τους σε ένα οικονομικό περιβάλλον, πιο φιλικό προς το ESG.

- Μέσα και εργαλεία, όπως πλαίσια και προϊόντα που στηρίζουν τη βιώσιμη χρηματοδότηση.
- Αξιολόγηση κινδύνου των σημαντικών ανοιγμάτων που συνδέονται με την κλιματική αλλαγή.

Μέσα από ένα σύνολο δράσεων με μετρήσιμους στόχους, η Στρατηγική ESG αντανακλά το βραχυπρόθεσμο, μεσοπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο όραμα της Τράπεζας σε σχέση με το περιβάλλον, το κοινωνικό της αποτύπωμα με έμφαση στους ανθρώπους της, και την επίδραση ESG στην αγορά και το χαρτοφυλάκιό της.

Το 2022, σε συμφωνία με τις καλές πρακτικές που αναγνωρίστηκαν από την ΕΚΤ, η Τράπεζα κατάρτισε τη Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων, εστιάζοντας σε βιώσιμους χρηματοδοτικούς στόχους και δεσμεύσεις. Πιο συγκεκριμένα, η Τράπεζα εντόπισε τους συνολικούς στόχους χαρτοφυλακίου και τους κλαδικούς στόχους, όσον αφορά τη χρηματοδότηση της πράσινης μετάβασης των πελατών της.

Προκειμένου να κατανοήσει καλύτερα τους τρόπους με τους οποίους επηρεάζουν οι περιβαλλοντικοί κίνδυνοι το επιχειρηματικό της περιβάλλον, έτσι ώστε να επικαιροποιήσει την επιχειρησιακή της στρατηγική και τις διαδικασίες της, η Τράπεζα σχεδιάζει να εφαρμόσει τις εξής πρωτοβουλίες:

- Προετοιμασία της κλαδικής πορείας μετάβασης της Τράπεζας.
- Πραγματοποίηση περιμετρικής ανάλυσης των κλάδων και αντισυμβαλλόμενων που σχετίζονται με την ταξινόμηση και επηρεάζουν τον Δείκτη Πράσινων Στοιχείων Ενεργητικού (Green Asset Ratio).
- Ανάπτυξη της προσέγγισης και καθορισμός των εργαλείων που απαιτούνται για την αξιολόγηση της εναρμόνισης του χαρτοφυλακίου με την πορεία κλιματικής μετάβασης.
- Καθορισμός βραχυπρόθεσμων, μεσοπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων στόχων για την εναρμόνιση του χαρτοφυλακίου με την κλιματική μετάβαση, και σε συμφωνία με τη Στρατηγική ESG και την Επιχειρηματική Στρατηγική της Τράπεζας, καθώς και με τα χαρακτηριστικά και τη σύνθεση του χαρτοφυλακίου της.
- Ενσωμάτωση περαιτέρω ζητημάτων ESG και ζητημάτων κλιματικού κινδύνου στη διαδικασία κατάρτισης των επιχειρηματικών σχεδίων της (π.χ. στην κατάρτιση προϋπολογισμών και την ιεράρχηση των έργων), ώστε να αποτυπώνονται η επιχειρηματική στρατηγική της Τράπεζας και οι σχετικοί στόχοι.

Καθώς σημειώνει πρόοδο σε αυτούς τους πυλώνες, η Τράπεζα στοχεύει στη μεγιστοποίηση της συμβολής της στην επίτευξη των στόχων της Συμφωνίας του Παρισιού και των Στόχων για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη του ΟΗΕ.

# Στρατηγική Επιχειρησιακής Επίδρασης, δεσμεύσεις και στόχοι

Η Στρατηγική Επιχειρησιακής Επίδρασης της Τράπεζας βασίζεται σε τρεις πυλώνες, ο καθένας από τους οποίους υποστηρίζεται από έναν συγκεκριμένο σκοπό, δεσμεύσεις και στόχους.

## Δεσμεύσεις και στόχοι

Περιβαλλοντική επίδραση	Επίδραση εργοδότη	Κοινωνική και επιχειρηματική επίδραση
<p>Ελαχιστοποίηση της αρνητικής επίδρασης σε όλη την αλυσίδα αξίας για την προώθηση της περιβαλλοντικής διαχείρισης.</p> <p><b>1. Επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα έως το 2033</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ενεργειακή αναβάθμιση κτιρίων και πιστοποιήσεις πράσινων κτιρίων</li> <li>Εφαρμογή σχεδίου αυτοπαραγωγής ενέργειας</li> <li>Αύξηση της πράσινης ηλεκτρικής ενέργειας που προέρχεται από ΑΠΕ</li> <li>Εφαρμογή πρωτοβουλίας «Journey to Cloud» για εφαρμογές IT (στόχος μετασχηματισμού)</li> <li>Προώθηση της ηλεκτροκίνησης και ελαχιστοποίηση των επαγγελματικών ταξιδιών</li> </ul>  	<p>Ενδυνάμωση των ανθρώπων ώστε να επιτυγχάνουν τις καλύτερες επιδόσεις τους σε ένα περιβάλλον συμπερίληψης, που προάγει τη δεοντολογία και την ακεραιότητα.</p> <p><b>4. Υιοθέτηση περιβάλλοντος διαφορετικότητας και συμπερίληψης έως το 2030</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Διατήρηση ισότιμης εκπροσώπησης των φύλων</li> <li>Λήψη επιπλέον πρωτοβουλιών για την προαγωγή της διαφορετικότητας και της συμπερίληψης</li> <li>Ενίσχυση της διαφορετικότητας ως προς το φύλο στην ανώτατη διοίκηση</li> <li>Μείωση του μισθολογικού χάσματος μεταξύ ανδρών και γυναικών</li> </ul>  	<p>Προώθηση της θετικής αλλαγής για τους επιχειρηματίες και τις κοινωνικές ομάδες, με σκοπό την προώθηση της βιώσιμης ανάπτυξης και της κοινωνικής ευημερίας.</p> <p><b>7. Εντατικοποίηση των βιώσιμων πρακτικών προμηθειών έως το 2024</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Εντατικοποίηση των βιώσιμων πρακτικών προμηθειών έως το 2024</li> <li>Ενσωμάτωση επιπρόσθετων κριτηρίων ESG στους διαγωνισμούς προμηθειών</li> <li>Θέσπιση ενός Βιώσιμου Πλαισίου Προμηθειών</li> <li>Υιοθέτηση πρωτοβουλιών ενημέρωσης των προμηθευτών για ζητήματα ESG</li> </ul>  
<p><b>2. Επιτάχυνση της μετάβασης προς ένα τραπεζικό δίκτυο χωρίς φυσικά έγγραφα έως το 2028</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Μείωση της κατανάλωσης χαρτιού</li> <li>Αύξηση της ανακύκλωσης χαρτιού</li> </ul>  	<p><b>5. Υιοθέτηση μιας κουλτούρας ευημερίας έως το 2026</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Εφαρμογή δράσεων για τη μέτρηση και τη βελτίωση της ευημερίας των εργαζομένων</li> <li>Προαγωγή της ψυχικής υγείας μέσα από στοχευμένες δράσεις</li> </ul>  	<p><b>8. Εξορθολογισμός των κοινωνικό-οικονομικών επιδράσεων έως το 2028</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Μέτρηση της επίδρασης των πρωτοβουλιών κοινωνικό-οικονομικών επιδράσεων</li> <li>Ενίσχυση χρηματοοικονομικής συμπερίληψης μέσω πρωτοβουλιών που στοχεύουν συγκεκριμένες κοινωνικές ομάδες</li> <li>Υποστήριξη της εθνικής ανθεκτικότητας και ανάκαμψης μέσω προγραμμάτων ΕΚΕ και εθελοντισμού</li> </ul>   
<p><b>3. Επέκταση των πρακτικών κυκλικής οικονομίας έως το 2025</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Εφαρμογή σχεδίου δράσης μηδενικών αποβλήτων</li> <li>Αποφυγή πλαστικών μίας χρήσης και ελαχιστοποίηση των ηλεκτρονικών αποβλήτων</li> <li>Αύξηση της ανακύκλωσης των πλαστικών και μεταλλικών απορριμμάτων και επίτευξη διαχωρισμού απορριμμάτων στην πηγή</li> </ul>  	<p><b>6. Ενίσχυση ενός καινοτόμου περιβάλλοντος έως το 2024</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Επέκταση δράσεων που προάγουν και στηρίζουν μια κουλτούρα καινοτομίας</li> <li>Αύξηση της ψηφιοποίησης προϊόντων και υπηρεσιών</li> </ul>  	<p><b>9. Προώθηση της διαφάνειας και των δεξιοτήτων ESG έως το 2025</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ενίσχυση της επίγνωσης του κώδικα δεοντολογίας</li> <li>Βελτίωση των γνώσεων για τα κριτήρια ESG, τόσο εσωτερικά όσο και σε επίπεδο πελατών, μέσα από στοχευμένες εκπαιδευτικές πρωτοβουλίες</li> <li>Ενίσχυση των υπεύθυνων τραπεζικών πρακτικών</li> <li>Αναθεώρηση της Πολιτικής Αποδοχών και σύνδεσή της με τα κριτήρια ESG</li> </ul> 

Ως προς την πρόοδο και τις επιδόσεις σχετικά με βραχυπρόθεσμους επιχειρησιακούς στόχους, δείτε την ενότητα «Βιώσιμη Λειτουργία».

# Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων, δεσμεύσεις και στόχοι

Η Τράπεζα κατανοεί ότι η βιώσιμη ανάπτυξη αποτελεί βασικό μοχλό για την ευημερία. Έτσι, η δέσμευσή της να υποστηρίξει τη μετάβαση προς μια πιο πράσινη οικονομία προσφέροντας χρηματοδοτικές λύσεις που προάγουν τη βιώσιμη ανάπτυξη βρίσκεται στον πυρήνα της Στρατηγικής Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων.

Δεδομένου ότι έχει υπογράψει τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής (Principles for Responsible Banking, PRB), η Τράπεζα εργάζεται για την ανάπτυξη στόχων που θα της επιτρέψουν να μετριάσει τις αρνητικές και να ενισχύσει τις θετικές επιδράσεις που προκύπτουν από τις χρηματοδοτικές δραστηριότητές της.

Αξιοποιώντας εργαλεία και καταλύτες, όπως οι ασκήσεις αξιολόγησης των κλιματικών κινδύνων και το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης, η στρατηγική προσέγγιση της Τράπεζας είναι να υποστηρίξει την επίτευξη των στόχων ως προς το κλίμα και το περιβάλλον, μέσω της παροχής χρηματοδοτικών και συμβουλευτικών λύσεων, καθώς και λύσεων αντλήσεως κεφαλαίων προς υφιστάμενους και πιθανούς πελάτες.

Η Τράπεζα ορίζει και βελτιστοποιεί τους στόχους της, και βρίσκεται στη διαδικασία θέσπισης συνολικών μηχανισμών διαχείρισης, δεικτών KPI και οροσήμων, για την καλύτερη εφαρμογή και παρακολούθηση τους. Η εναρμόνιση των δραστηριοτήτων της Τράπεζας με τη Συμφωνία του Παρισιού για την κλιματική αλλαγή, το Σχέδιο Δράσης για τη Βιώσιμη Χρηματοδότηση της ΕΕ (EU Sustainable Finance Action Plan) και τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDG) του ΟΗΕ παίζει σημαντικό ρόλο στον ορισμό των στόχων αυτών.

Η Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων της Τράπεζας θα εξελιχθεί με βάση τους ακόλουθους πυλώνες:

## 1. Βιώσιμη χρηματοδότηση

Στόχοι χαρτοφυλακίου και κλαδικόί στόχοι, όσον αφορά τη χρηματοδότηση της πράσινης μετάβασης των πελατών της Τράπεζας.

## 2. Εναρμόνιση χαρτοφυλακίου

Τρόποι μετάβασης των εταιρικών πελατών για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων σε συμφωνία με την κλιματική μετάβαση (1,5°C / 2°C).

## 3. Στρατηγική μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα

Στόχοι απανθρακοποίησης ανά κλάδο, που καλύπτουν τα χαρτοφυλάκια δανείων της Τράπεζας με σταδιακό καθορισμό στόχων έως το 2050.

Ειδικά για τον πυλώνα της «Βιώσιμης χρηματοδότησης», η Τράπεζα είχε ορίσει τους ακόλουθους στόχους για το 2022:

1. Θέση σε λειτουργία του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης όσον αφορά πολιτικές, διαδικασίες και διεργασίες.
2. Επέκταση των δυνατοτήτων συλλογής δεδομένων για δεδομένα που σχετίζονται με τον κλιματικό κίνδυνο.
3. Αύξηση της διείσδυσης των προϊόντων ESG.
4. Ταξινόμηση τουλάχιστον του 20% των νέων ετήσιων εκταμιεύσεων προς μεγάλες εταιρείες ως πράσινες/βιώσιμες για το περιβάλλον.

Η Τράπεζα έχει θέσει τους ακόλουθους στόχους για τις εκταμιεύσεις βιώσιμης χρηματοδότησης μέσα στα επόμενα χρόνια:

## Στόχοι χαρτοφυλακίου

### Νέες εκταμιεύσεις

- € 2 δισ. σε νέες πράσινες εκταμιεύσεις προς επιχειρήσεις έως το 2025.
- 20% των ετήσιων νέων εκταμιεύσεων προς μεγάλες εταιρίες να ταξινομούνται ως πράσινες/περιβαλλοντικά βιώσιμες.



### Λιανική τραπεζική

- Διπλασιασμός των πράσινων εκταμιεύσεων προς πελάτες λιανικής τραπεζικής σε σχέση με το 2022 μέσα στο 2023.

### Εξέλιξη πράσινου αποθέματος/ανοιγμάτων

- 20% απόθεμα πράσινων ανοιγμάτων έως το 2027 για το εταιρικό χαρτοφυλάκιο (11% αύξηση σε σχέση με το 2022).

### Μηχανικός ανάκαμψης και ανθεκτικότητας (RRF)

- Κινητοποίηση € 2,25 δισ. συνολικών πράσινων κεφαλαίων του RRF στην ελληνική οικονομία έως το 2026.

## Κλαδικόι στόχοι

### Ανανεώσιμη ενέργεια

- 35% των νέων εκταμιεύσεων στον τομέα της ενέργειας να κατευθύνονται προς τη χρηματοδότηση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (ΑΠΕ).



### Πράσινα κτίρια

- 80% των εκταμιεύσεων που σχετίζονται με την κατασκευή νέων κτιρίων να κατευθύνονται προς πράσινα κτίρια.

Η Τράπεζα σκοπεύει να επανεξετάζει και να επικαιροποιεί τη Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων σε ετήσια βάση, σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές της αγοράς, με στόχο την ανάπτυξη συγκεκριμένης προσέγγισης ως προς τους στρατηγικούς πυλώνες της «Εναρμόνισης χαρτοφυλακίου» και του «Μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα». Για τον σκοπό αυτό, η Τράπεζα προτίθεται να προχωρήσει στις ακόλουθες ενέργειες:

## Επόμενα ορόσημα για τους στρατηγικούς πυλώνες της «Εναρμόνισης χαρτοφυλακίου» και του «Μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα»

- Εναρμόνιση δανειακού χαρτοφυλακίου και επενδύσεων με αποτύπωμα μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα έως το 2050, μέσα από την ανάπτυξη ισχυρού σχεδίου δράσης και οδικού χάρτη έως το α' τρίμηνο του 2024.
- Ενεργή στήριξη της κλιματικής μετάβασης των πελατών με φιλοδοξία περαιτέρω αύξησης της βιώσιμης χρηματοδότησης στο μέλλον.
- Περαιτέρω ενσωμάτωση των κανονιστικών απαιτήσεων για τον κλιματικό κίνδυνο στην επιχειρηματική της στρατηγική και στο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων, με αξιοποίηση βασικών πρωτοβουλιών:
  - ο Πλαίσιο διακυβέρνησης, πολιτικών και ελέγχου.
  - ο Μοντελοποίηση και διαχείριση δεδομένων κλιματικού κινδύνου.
  - ο Εμπορικές στρατηγικές/κλαδικές πολιτικές.
- Εναρμόνιση με την Ομάδα Εργασίας για τις συστάσεις ως προς τις Χρηματοοικονομικές γνωστοποιήσεις που σχετίζονται με το κλίμα (TCFD) εντός του 2023, και δημοσιοποίηση εξειδικευμένης Έκθεσης Κλιματικού Κινδύνου μαζί με τον Ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης.
- Ενεργή συμμετοχή στην πρωτοβουλία της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών για τη δημιουργία ενός αποθετηρίου δεδομένων ESG, για την υποστήριξη της βιώσιμης χρηματοδότησης, σε συμφωνία με τις κανονιστικές απαιτήσεις.



Η αναλυτική προσέγγιση της Τράπεζας προς τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που σχετίζονται με το κλίμα παρουσιάζεται στην Έκθεση για το Κλίμα 2022.



# Διακυβέρνηση ESG και λειτουργικό μοντέλο

## Διακυβέρνηση ESG

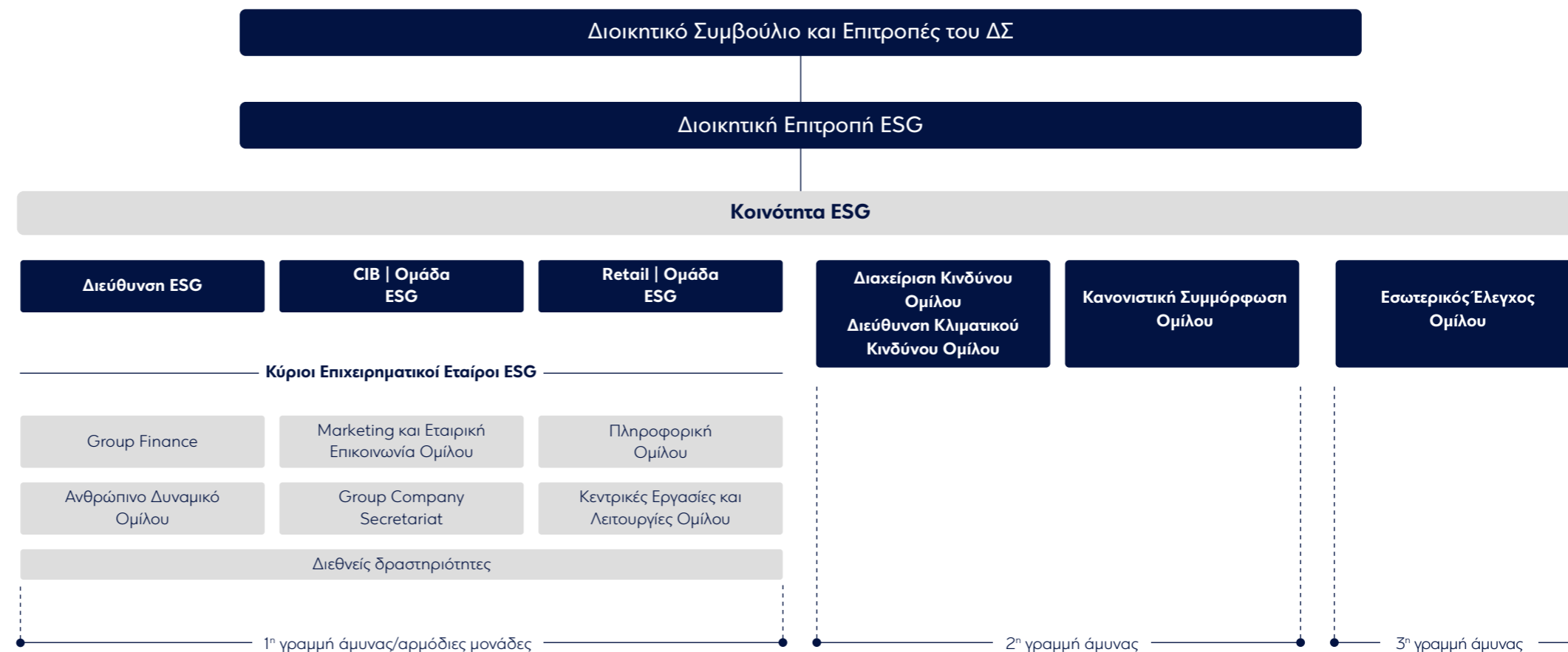
Η βιωσιμότητα στη Eurobank αναπτύσσεται σε μια δομή διακυβέρνησης ESG που ανταποκρίνεται τόσο στις κανονιστικές απαιτήσεις όσο και στις εθελοντικές δεσμεύσεις. Η εποπτεία του Διοικητικού Συμβουλίου ως προς τη στρατηγική ESG πραγματοποιείται με την ένταξη θεμάτων ESG στην ημερήσια διάταξη των συνεδριάσεων του Διοικητικού Συμβουλίου, σύμφωνα με τη διεθνή βέλτιστη πρακτική.

Ο Όμιλος επικαιροποίησε τη δομή διακυβέρνησης εισάγοντας και ορίζοντας τους ρόλους και τις αρμοδιότητες σε σχέση με το ESG και τους κινδύνους που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον, ενσωματώνοντας τις οδηγίες των ρυθμιστικών αρχών και τις πρακτικές της αγοράς.

Ο Όμιλος εφαρμόζει τα στοιχεία του μοντέλου των τριών γραμμών άμυνας (3LoD) για τη συνολική διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου. Το μοντέλο των τριών γραμμών άμυνας ενισχύει τη διαχείριση και τον έλεγχο του κινδύνου, αποσαφηνίζοντας τους ρόλους και τις αρμοδιότητες εντός του οργανισμού.

Το μοντέλο διακυβέρνησης ESG της Eurobank διασφαλίζει επίσης ότι η διαχείριση των σχετικών κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων ενσωματώνεται στις τρεις γραμμές άμυνας της Τράπεζας.

Η επικαιροποιημένη δομή διακυβέρνησης στοχεύει στην περαιτέρω ενίσχυση της αποτελεσματικής εποπτείας των ζητημάτων ESG σε επίπεδο Διοίκησης / ΔΣ.



GRI 2-12

GRI 2-13

GRI 2-14

Τον τελευταίο χρόνο, η Τράπεζα έκανε σημαντικά βήματα για την ενίσχυση του μοντέλου διακυβέρνησης ESG, και την υποστήριξη της επίσημης εφαρμογής της στρατηγικής ESG και της ενσωμάτωσης των κινδύνων ESG και των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον.

Ενίσχυση της δομής διακυβέρνησης και των επιτροπών

- Επίβλεψη των κλιματικών κινδύνων σε επίπεδο Διοίκησης μέσω της ανάθεσης αρμοδιοτήτων στο ΔΣ και τις επιτροπές που συστήνει ο Διευθύνων Σύμβουλος.
- Ένα Μέλος ΔΣ είναι υπεύθυνο για τους κινδύνους που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον.
- Θέσπιση δύο Επιτροπών που συμπληρώνουν τις ρυθμίσεις διακυβέρνησης στον τομέα ESG/κλιματικών κινδύνων· δηλαδή, τη Διοικητική Επιτροπή ESG (Περιβάλλον, Κοινωνία & Διακυβέρνηση) και την Επιτροπή Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων για τον Κλιματικό Κίνδυνο.

Ενσωμάτωση της διαχείρισης κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον και στις τρεις γραμμές άμυνας

- Ειδικές ομάδες εντός του CIB και της Λιανικής Τραπεζικής (Retail Banking), για την επίβλεψη των δραστηριοτήτων ESG και βιώσιμης χρηματοδότησης.
- Θέσπιση αυτοματοποιημένης διαδικασίας για την αξιολόγηση και την ταξινόμηση των βιώσιμων ευκαιριών.
- Η Διεύθυνση ESG είναι υπεύθυνη για τον σχεδιασμό και την παρακολούθηση της Στρατηγικής επιχειρησιακής επίδρασης και την εποπτεία της συνολικής απόδοσης ESG της Τράπεζας.
- Η Διεύθυνση Κλιματικών Κινδύνων Ομίλου είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση και παρακολούθηση των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον, το γραφείο διαχείρισης έργων για την εφαρμογή του οδικού χάρτη που αφορά τους κινδύνους που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον, καθώς και την προετοιμασία και υποβολή προς έγκριση της Στρατηγικής Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων, μαζί με τις Επιχειρηματικές Μονάδες και τις Μονάδες Κινδύνων.
- Εντατική εκπαίδευση του προσωπικού της Τράπεζας σε θέματα βιώσιμης χρηματοδότησης και κλιματικού κινδύνου.

Οι ρόλοι και οι αρμοδιότητες των βασικών οργάνων διακυβέρνησης, επιτροπών και διευθύνσεων έχουν ως εξής:

## Διοικητικό Συμβούλιο (ΔΣ)

Ενεργεί βάσει του οράματος, των αρχών και των προτύπων του Ομίλου, προσδιορίζει τους στρατηγικούς στόχους του Ομίλου, αξιολογεί τους πιθανούς κινδύνους και τους διαχειρίζεται με σύνεση και αποτελεσματικότητα, διασφαλίζει τη θέσπιση ικανών διαδικασιών για την παρακολούθηση της οργανωτικής συμμόρφωσης με τη συμφωνημένη στρατηγική και διάθεση ανάληψης κινδύνου, καθώς και με όλους τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς. Τα ΔΣ της Eurobank Holdings / Eurobank

έχουν διορίσει ένα εκτελεστικό μέλος ως Μέλος ΔΣ υπεύθυνο για τους κινδύνους που σχετίζονται με το περιβάλλον και το κλίμα. Στο πλαίσιο των καθηκόντων του, το αρμόδιο Μέλος ΔΣ ενημερώνει τα ΔΣ της Eurobank Holdings και της Τράπεζας σχετικά με τους κινδύνους που σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή και το περιβάλλον τουλάχιστον σε εξαμηνιαία βάση.

## Επιτροπή Κινδύνων

Εποπεύει την εφαρμογή και τήρηση των πολιτικών κινδύνου της Τράπεζας, συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον, προκειμένου να αξιολογήσει την επάρκειά τους έναντι της εγκεκριμένης διάθεσης ανάληψης κινδύνου και στρατηγικής, καθορίζει τις αρχές που διέπουν τη διαχείριση των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον σε ολόκληρη την Τράπεζα και τον Όμιλο, όσον αφορά τον εντοπισμό, την επιμέτρηση, την παρακολούθηση, τον έλεγχο και τον μετριασμό των κινδύνων· εγκρίνει τις αρχές που αφορούν τους κινδύνους, καθώς και τις πολιτικές, διαδικασίες και μεθοδολογίες τις σχετικές με τους κινδύνους. Επιπλέον, ο Όμιλος έχει θεσπίσει δύο Επιτροπές που συμπληρώνουν τις ρυθμίσεις διακυβέρνησης στον τομέα ESG/Κλιματικός κίνδυνος.

## Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων (ΕΕΔΚ)

Εποπεύει το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων του Ομίλου. Στο πλαίσιο των καθηκόντων της, η Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων διευκολύνει την υποβολή αναφορών στην Επιτροπή Κινδύνων, για όλο το φάσμα των σχετικών με τον κίνδυνο θεμάτων που εμπίπτουν στις αρμοδιότητές της, συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον. Η ΕΕΔΚ διασφαλίζει ότι οι σημαντικοί κίνδυνοι αναγνωρίζονται και τίθενται γρήγορα υπόψη της Επιτροπής Κινδύνων, καθώς και ότι θεσπίζονται οι αναγκαίες πολιτικές και διαδικασίες για τη συνετή διαχείριση των κινδύνων και τη συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις.

## Διοικητική Επιτροπή ESG (Περιβάλλον, Κοινωνία & Διακυβέρνηση) - ESG ManCo

Παρέχει στρατηγική κατεύθυνση σχετικά με τις πρωτοβουλίες ESG, ελέγχει τη Στρατηγική ESG πριν από την έγκρισή της, διασφαλίζει την ενσωμάτωση όλων των στοιχείων της Στρατηγικής ESG στο επιχειρηματικό μοντέλο και τις λειτουργίες της Τράπεζας, μετρά και αναλύει σε τακτά διαστήματα την πρόοδο ως προς τους στόχους ESG και τους στόχους επίδοσης, διασφαλίζει την ορθή εφαρμογή πολιτικών και διαδικασιών που σχετίζονται με το ESG, ελέγχει και εγκρίνει τις εκθέσεις που σχετίζονται με το ESG και διασφαλίζει ότι βρίσκονται σε συμφωνία με τα σχετικά Πρότυπα και τις Κατευθυντήριες Οδηγίες. Πρόεδρος της είναι το Μέλος ΔΣ που έχει οριστεί αρμόδιο για τους κινδύνους που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον.

## Επιτροπή Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων για τον Κλιματικό Κίνδυνο (CRSTC)

Είναι υπεύθυνη για τον σχεδιασμό και την εκτέλεση του Προγράμματος προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων για τον κλιματικό κίνδυνο (CRST) του Ομίλου, συντονίζει όλες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με τις προσομοιώσεις ακραίων καταστάσεων για τον κλιματικό κίνδυνο, συμπεριλαμβανομένης της αναγνώρισης των κινδύνων, του σχεδιασμού σεναρίων και της εκτέλεσης της προσομοίωσης, εξετάζει και ελέγχει το αποτέλεσμα σε κάθε στάδιο της διαδικασίας, προτού το προωθήσει στη Διοικητική Επιτροπή.

Στο μέλλον, η Τράπεζα σκοπεύει να ενισχύσει τις εποπτικές αρμοδιότητες της Διοίκησης όσον αφορά τους κινδύνους που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον, εισάγοντας ζητήματα που σχετίζονται με τον κλιματικό κίνδυνο στα κριτήρια καταλληλότητας και αξιοπιστίας της Τράπεζας, λαμβάνοντας υπόψη τη σχετική διαβούλευση με την ΕΚΤ. Επιπλέον, η Τράπεζα σκοπεύει να παράσχει εξειδικευμένη εκπαίδευση πάνω στους κινδύνους που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον στα μέλη της Διοίκησης, και να επικαιροποιήσει περαιτέρω τον Κανονισμό Λειτουργίας του ΔΣ και των Επιτροπών που συνίστανται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, έτσι ώστε να ενσωματωθούν και να αποδοθούν περισσότερες αρμοδιότητες για την επίβλεψη των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον.

## Διεύθυνση ESG

Η Διεύθυνση ESG δρα ως θεματοφύλακας των Αρχών και της Κουλτούρας ESG για την ενίσχυση της επίδρασης της Τράπεζας, και ως διατομεακός συντονιστής ώστε να διασφαλίζεται η εναρμόνιση σε ζητήματα και αλληλοεξαρτήσεις ESG, καθώς και για τη συμμόρφωση με τους σχετικούς υφιστάμενους και επικείμενους κανονισμούς που αφορούν την επιχειρησιακή επίδραση. Πιο συγκεκριμένα, η Διεύθυνση ESG είναι υπεύθυνη για τον σχεδιασμό/ επισκόπηση της Στρατηγικής επιχειρησιακής επίδρασης, καθώς και για την παρακολούθηση της εφαρμογής της. Παρέχει υποστήριξη σε επιλεγμένους τομείς και υποστήριξη στις θυγατρικές εξωτερικού. Επιπλέον, η Διεύθυνση ESG συντονίζει και καταρτίζει εκθέσεις που σχετίζονται με την επιχειρησιακή επίδραση ESG σύμφωνα με τα ισχύοντα πρότυπα και τους ισχύοντες κανονισμούς, σε συνεργασία με τις κατά περίπτωση αρμόδιες Μονάδες, ενώ είναι επίσης υπεύθυνη για την εφαρμογή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής του UNEP FI. Ως υπεύθυνη για την εποπτεία της συνολικής επιχειρησιακής επίδοσης ESG της Τράπεζας, στις βασικές της αρμοδιότητες περιλαμβάνεται η κεντρική διαχείριση των αξιολογήσεων ESG, με στόχο τη συνεχή βελτίωση των σχετικών επιδόσεων. Η Διεύθυνση ESG επίσης διαχειρίζεται τα Συστήματα Διαχείρισης ISO, με βάση τις σχετικές προβλέψεις των αντίστοιχων πολιτικών και της Στρατηγικής Επιχειρησιακής Επίδρασης. Η Διεύθυνση ESG συλλέγει, υπολογίζει και ελέγχει δεδομένα που σχετίζονται με την επιχειρησιακή επίδραση, σύμφωνα με τα σχετικά πιστοποιημένα συστήματα διαχείρισης, ενώ επίσης διασφαλίζει την εφαρμογή των αντίστοιχων πρωτοβουλιών (π.χ. μετάβαση σε μηδενικό επιχειρησιακό ισοζύγιο άνθρακα, αυτοπαραγωγή ενέργειας, παρακολούθηση ενέργειας και εκπομπών, πιστοποίηση πράσινων κτιρίων, διαχείριση ανακύκλωσης και κυκλικής οικονομίας).

## Επιχειρηματικές Μονάδες

Οι Επιχειρηματικές Μονάδες, ιδίως το Corporate & Investment Banking (CIB) και η Λιανική Τραπεζική (Retail Banking) ασχολούνται κυρίως με την εκτέλεση όλων των δραστηριοτήτων ESG που σχετίζονται με το χαρτοφυλάκιο, συμπεριλαμβανομένης της εφαρμογής της Στρατηγικής Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων. Οι κύριες αρμοδιότητες ταξινομούνται σε τρεις βασικές κατηγορίες:

### 1. Στρατηγική ESG

Εκτέλεση και παρακολούθηση των χρηματοδοτούμενων και ειδικών λειτουργικών στόχων ESG και των στόχων επίδοσης.

### 2. Βιώσιμη χρηματοδότηση και Επενδύσεις

Εντοπισμός ευκαιριών βιώσιμης χρηματοδότησης και σχεδιασμός αντίστοιχων λύσεων και προϊόντων ESG.

Πραγματοποίηση αξιολογήσεων βιώσιμη χρηματοδότησης, σύμφωνα με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης.

Εφαρμογή και παρακολούθηση του Πλαισίου Βιώσιμων Επενδύσεων και του Πλαισίου Πράσινων Ομολόγων.

### 3. ESG και Διαχείριση Κλιματικού Κινδύνου

Εκτέλεση της Αξιολόγησης Κινδύνου ESG.

Αναγνώριση και εφαρμογή σχεδίων δράσης μετριασμού των κινδύνων ESG και των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα.

Με στόχο την αποτελεσματική διαχείριση των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με τα κριτήρια ESG και τη βιώσιμη χρηματοδότηση, το 2023 εγκαινιάζεται μια ειδική λειτουργία, ένα Κέντρο Αριστείας Βιωσιμότητας. Στο μεταξύ, ο συντονιστής ESG της Διεύθυνσης CIB είναι υπεύθυνος για την εποπτεία των δραστηριοτήτων ESG και βιώσιμης χρηματοδότησης. Όσον αφορά τη Λιανική Τραπεζική, η Τράπεζα έχει ορίσει δύο συντονιστές ESG, οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για την οργάνωση και υποστήριξη των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με τα κριτήρια ESG.

## Διεύθυνση Κλιματικών Κινδύνων Ομίλου

Η Διεύθυνση Κλιματικών Κινδύνων Ομίλου έχει τη γενική ευθύνη της εποπτείας, παρακολούθησης και διαχείρισης των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον. Πιο συγκεκριμένα, η Διεύθυνση Κλιματικού Κινδύνου Ομίλου λειτουργεί ως γραφείο έργων, υπεύθυνο για την εφαρμογή του σχεδίου δράσης για τους κινδύνους που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον (Programme Field), με συντονιστικό και εποπτικό ρόλο σε όλες τις σχετικές ροές έργων, ώστε να διασφαλίζεται η εναρμόνιση με την επιχειρηματική στρατηγική της Τράπεζας και τις προσδοκίες των κανονιστικών αρχών. Σε αυτό το πλαίσιο, η Διεύθυνση Κλιματικών Κινδύνων Ομίλου διασφαλίζει την εφαρμογή των αντίστοιχων πρωτοβουλιών για το περιβάλλον και τη βιωσιμότητα (πλαίσια, πολιτικές, διαδικασίες και προϊόντα), και τη συμμόρφωση με τους σχετικούς υφιστάμενους και επερχόμενους κανονισμούς, βάσει ενός συνεχιζόμενου

προγράμματος σε όλα τα επίπεδα της Τράπεζας, που ακολουθεί τον συμφωνημένο εποπτικό οδικό χάρτη και επιταχύνεται όπου είναι εφικτό. Η Διεύθυνση Κλιματικών Κινδύνων Ομίλου είναι επίσης υπεύθυνη για τον συντονισμό με τις Επιχειρηματικές Μονάδες και τις Μονάδες Κινδύνου, την προετοιμασία και υποβολή προς έγκριση της Στρατηγικής Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων, καθώς και την παρακολούθηση της εφαρμογής της. Επιπλέον, η Διεύθυνση Κλιματικών Κινδύνων Ομίλου ηγείται της 2ης γραμμής άμυνας για την ανεξάρτητη διαδικασία επαναξιολόγησης των βιώσιμων χρηματοδοτήσεων. Πιο συγκεκριμένα, στο πλαίσιο της εφαρμογής του εγκεκριμένου Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης (Sustainable Finance Framework, SFF), η Διεύθυνση είναι υπεύθυνη για την αξιολόγηση των χαρακτηριστικών βιωσιμότητας των νέων δανείων και προϊόντων, σύμφωνα με τα κριτήρια που ορίζονται στο Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης. Στο μέλλον, ο ρόλος της Διεύθυνσης Κλιματικών Κινδύνων Ομίλου πρόκειται να διευρυνθεί, ώστε να καλύπτει και τη διαχείριση των κινδύνων ESG.

## Γενική Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου

Η Γενική Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου παρακολουθεί τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς και τα πρότυπα που σχετίζονται με το ESG και το κλίμα. Οι βασικές της αρμοδιότητες περιλαμβάνουν:

Κανονιστική συμμόρφωση

- Παρακολουθεί το κανονιστικό περιβάλλον και τις αναδυόμενες τάσεις σχετικά με τη βιώσιμη χρηματοδότηση, ενημερώνει την 1η και τη 2η γραμμή άμυνας, και προτείνει τυχόν αλλαγές/ενισχύσεις των σχετικών πολιτικών και εγγράφων που αφορούν τις προσφερόμενες βιώσιμες χρηματοδοτήσεις.
- Εκδίδει ενημερωτικό έντυπο το οποίο αναφέρεται στις κανονιστικές εξελίξεις και τις επιδράσεις τους στη λειτουργία της Τράπεζας όσον αφορά τους κινδύνους ESG.
- Συμπληρώνει το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων και παρακολουθεί την εναρμόνιση των δραστηριοτήτων της Τράπεζας με τους ισχύοντες νόμους, κανόνες και κανονισμούς, καθώς και τα ισχύοντα πρότυπα, συμπεριλαμβανομένων των κανονιστικών απαιτήσεων ως προς τα κριτήρια ESG.

Αξιολόγηση των κινδύνων συμμόρφωσης

- Αξιολογεί τον κίνδυνο επαγγελματικής συμπεριφοράς (conduct risk) σε σχέση με το ESG.
- Εκτελεί ελέγχους συμμόρφωσης όσον αφορά τους κινδύνους επαγγελματικής συμπεριφοράς που σχετίζονται με το ESG.

Επικαιροποίηση πολιτικών

- Ενημερώνει τις πολιτικές της Τράπεζας που σχετίζονται με την επαγγελματική συμπεριφορά (π.χ. καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες - AML και κυρώσεις, καταπολέμηση της δωροδοκίας και της διαφθοράς, κ.λπ.), συμπεριλαμβανομένων των στοιχείων ESG.

Παρακολούθηση προσφερόμενων προϊόντων

- Μέσω της συμμετοχής στην Επιτροπή Προϊόντων και Υπηρεσιών και τη διαδικασία, παρέχει συμβουλές και ελέγχει τα προσφερόμενα προϊόντα ESG της Τράπεζας, και διασφαλίζει, μεταξύ άλλων, ότι οι προωθητικές δηλώσεις που αφορούν προϊόντα και υπηρεσίες δεν είναι παραπλανητικές για τους πελάτες.

## Τομέας Λειτουργικών Κινδύνων Ομίλου

Ο Τομέας Λειτουργικών Κινδύνων Ομίλου είναι υπεύθυνος για τη θέσπιση ενός αποτελεσματικού πλαισίου διαχείρισης λειτουργικού κινδύνου, καθώς και για την εποπτεία της εφαρμογής του από όλο τον Όμιλο και όλες τις γραμμές άμυνας, σύμφωνα με τους κανονισμούς, τα πρότυπα, τις καλές πρακτικές, τις Εσωτερικές Πολιτικές, τους Κανονισμούς Εσωτερικής Διακυβέρνησης, καθώς και με τους επιχειρηματικούς στόχους και τις αξίες του Ομίλου.

Για να ενισχύσει περαιτέρω το υφιστάμενο Πλαίσιο Λειτουργικού Κινδύνου σύμφωνα με τις αυξανόμενες κανονιστικές απαιτήσεις, όπως ορίζονται στις σχετικές κατευθυντήριες οδηγίες της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (EAT) και τις αρχές της Επιτροπής της Βασιλείας για την Τραπεζική Εποπτεία, το ΔΣ αναγνώρισε ότι η διαχείριση των Μη Χρηματοοικονομικών Κινδύνων καθίσταται ολοένα και πιο κρίσιμη για τον Όμιλο και αποφάσισε να τους αντιμετωπίσει ολιστικά. Οι Μη Χρηματοοικονομικοί Κίνδυνοι περιλαμβάνουν τους λειτουργικούς κινδύνους καθώς και κάποιες πτυχές των κινδύνων ESG, των στρατηγικών κινδύνων και των κινδύνων φήμης, και σταδιακά ενσωματώνονται στο Πλαίσιο Μη Χρηματοοικονομικών Κινδύνων.

Έτσι, η διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου που προκύπτει από τα κριτήρια ESG πραγματοποιείται σύμφωνα με τις απαιτήσεις που ορίζονται στην Πολιτική Διαχείρισης Μη Χρηματοοικονομικών Κινδύνων καθώς και σε άλλες σχετικές πολιτικές διαχείρισης λειτουργικών κινδύνων.

## Γενική Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου (ΓΔΕΕ) Ομίλου

Τα τελευταία χρόνια, η ΓΔΕΕ έχει αναγνωρίσει το σύστημα εσωτερικού ελέγχου (internal controls) και διαχείρισης κινδύνων γύρω από την περιοχή της βιωσιμότητας - ESG ως προτεραιότητα και έχει αναλάβει μια σειρά σχετικών πρωτοβουλιών και δράσεων στο πλαίσιο της στρατηγικής της. Στόχος τους είναι η διασφάλιση επαρκούς κάλυψης της αξιολόγησης του συστήματος εσωτερικού ελέγχου γύρω από τις διεργασίες που αφορούν στην βιωσιμότητα - ESG, σε συμφωνία με τη στρατηγική της Τράπεζας, καθώς και τις εξελίξεις στην αγορά και το ρυθμιστικό πλαίσιο. Συγκεκριμένα, η στρατηγική της ΓΔΕΕ εστιάζει στις ακόλουθες περιοχές:

- Μεθοδολογία / Υποδομές – Η διαχείριση των κινδύνων ESG και των πρωτοβουλιών της Τράπεζας αναγνωρίζονται ως διακριτή περιοχή ελέγχου εντός του συνόλου των περιοχών ελέγχου (audit universe), που υπόκειται σε αξιολόγηση κινδύνου (risk assessment). Επιπλέον, ο κλιματικός κίνδυνος αναγνωρίστηκε πρόσφατα ως

ξεχωριστή κατηγορία κινδύνου, που αξιολογείται σε όλες τις σχετικές γραμμές/ περιοχές του audit universe, σε συμφωνία με την ταξινόμηση των κινδύνων από την Τράπεζα. Η κατηγορία αυτή πρόκειται να επεκταθεί για να συμπεριλάβει ολόκληρο το φάσμα των κινδύνων ESG, σύμφωνα με την αντίστοιχη εξέλιξη των ορισμών της Τράπεζας για τους κινδύνους. Ο ορισμός της Τράπεζας για τους κλιματικούς κινδύνους αυτήν τη στιγμή καλύπτει τόσο την επίδραση από φυσικούς παράγοντες όσο και από παράγοντες που αφορούν στη μετάβαση του εποπτικού πλαισίου σχετικά με τον κλιματικό και περιβαλλοντικό κίνδυνο στοχεύοντας σε μια οικονομία χαμηλών εκπομπών άνθρακα. Η ΓΔΕΕ βρίσκεται στη διαδικασία εφαρμογής της παραπάνω αλλαγής και της αποτύπωσής της στις αξιολογήσεις κινδύνων, τον σχεδιασμό των ελέγχων και την ενσωμάτωση στις εκθέσεις ελέγχου της. Η ΓΔΕΕ στοχεύει σε επαρκή ελεγκτική κάλυψη της περιοχής της βιωσιμότητας-ESG, προκειμένου να υποβοηθήσει στον κατάλληλο σχεδιασμό διαχείρισης και παρακολούθησης των κινδύνων αυτών στο μέλλον, συμπεριλαμβανομένης της πιο εστιασμένης παρακολούθησης των σχετικών θεμάτων από την πλευρά του ΔΣ και της Επιτροπής Ελέγχου της Τράπεζας. Λόγω χρονικών περιορισμών, η αξιολόγηση των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον ανά περιοχή ελέγχου θα αποτυπωθεί στην αξιολόγηση κινδύνων του 2023, που θα χρησιμοποιηθεί στην κατάρτιση του Πλάνου ελέγχων για το 2024, που θα προταθεί προς έγκριση στην Επιτροπή Ελέγχου.

- Πόροι – Η ΓΔΕΕ συμμορφώνεται με το Πλαίσιο Διεθνών Επαγγελματικών Προτύπων Εσωτερικού Ελέγχου του Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών (IIA), διασφαλίζοντας έτσι, μεταξύ άλλων, την «καταλληλότητα και την επάρκεια» των πόρων της. Η «καταλληλότητα και η επάρκεια» των πόρων που εμπλέκονται σε όλους τους ελέγχους της είναι πολύ σημαντικές για τη ΓΔΕΕ. Η καταλληλότητα αναφέρεται στο σωστό μείγμα γνώσεων, δεξιοτήτων και άλλων προσόντων, ενώ η επάρκεια αναφέρεται στην ποσότητα των πόρων που απαιτούνται για να καλύπτει η ΓΔΕΕ τις απαιτήσεις του ρόλου της με τη δέουσα επαγγελματική επιμέλεια. Παραδοσιακά, η πλειονότητα του προσωπικού της ΓΔΕΕ είναι κάτοχοι επαγγελματικών τίτλων και πιστοποιήσεων από διεθνώς αναγνωρισμένους επαγγελματικούς φορείς, όπως είναι οι ICAEW, ACCA, CIA και CISA. Η ΓΔΕΕ έχει διευρύνει τη δεξαμενή των επαγγελματικών τίτλων και πιστοποιήσεων της στον τομέα ESG, καθώς ένα μέλος του προσωπικού πιστοποιήθηκε στη Βιωσιμότητα και τους Κλιματικούς Κινδύνους του επαγγελματικού φορέα GARP (Sustainability and Climate Risk (SCR®) Certificate), ενώ και άλλοι ελεγκτές πρόκειται να ξεκινήσουν αντίστοιχες διαδικασίες πιστοποίησης από το 2023 και μετά. Η ΓΔΕΕ σχεδιάζει να πειραματιστεί με τις διαθέσιμες προσφερόμενες επιλογές από τους επαγγελματικούς φορείς του χώρου, όπως είναι η προαναφερθείσα πιστοποίηση Βιωσιμότητας και Κλιματικών Κινδύνων του φορέα GARP (Sustainability and Climate Risk (SCR®) Certificate), η πιστοποίηση στις Επενδύσεις ESG του Ινστιτούτου CFA (Certificate in ESG Investing), το Πιστοποιητικό Βιωσιμότητας του Ινστιτούτου ICAEW (Sustainability Certificate) κ.λπ. Οι σχετικές ενέργειες θα εξελίσσονται παράλληλα με άλλες πρωτοβουλίες που έχουν ως στόχο την αναβάθμιση των δεξιοτήτων μέσω ειδικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων (π.χ. εσωτερικές εκπαιδεύσεις, Moody's, webinars), την πρακτική αναβάθμιση των δεξιοτήτων (on-the-job upskilling) καθώς και την

περαιτέρω ενημέρωση (π.χ. θέσπιση του ESG Focus Group της ΓΔΕΕ, ανταλλαγή γνώσεων σχετικά με πρακτικές ESG και κανονιστικές εξελίξεις, στοχευμένη παρουσίαση στα μέλη της Επιτροπής Ελέγχου). Σε αυτό το στάδιο, η ΓΔΕΕ επέλεξε να ενσωματώσει το κατάλληλο μείγμα δεξιοτήτων και γνώσεων στην υφιστάμενη οργανωτική δομή της, με δεδομένη την πολύπλευρη φύση των κινδύνων ESG που επηρεάζουν όλες τις δραστηριότητες και λειτουργίες της Τράπεζας, με στόχο την ολιστική εξέταση των κινδύνων ESG που αντιμετωπίζει η Τράπεζα. Η προσέγγιση αυτή θα επανεξεταστεί στο μέλλον.

- ESG / Κάλυψη Περιοχών Ελέγχου (Audit Universe) και Πλάνα Ελέγχου – Με βάση τα βήματα υποδομής που περιγράφηκαν παραπάνω, από το 2021 η ΓΔΕΕ έχει υλοποιήσει μια σειρά έργων σχετικών με τα κριτήρια ESG, παράλληλα με την παρακολούθηση των πρωτοβουλιών της Τράπεζας σε αυτόν τον τομέα. Πιο συγκεκριμένα, το Ετήσιο Πλάνο Ελέγχου του 2021 περιλάμβανε τη συμμετοχή στο ESG Programme Field της Τράπεζας, καθώς και ένα συμβουλευτικό έργο σχετικά με την υποβολή εκθέσεων ESG. Το Ετήσιο Πλάνο Ελέγχου του 2022 περιλάμβανε ένα συμβουλευτικό έργο σχετικά με την Προσομοίωση Ακραίων Καταστάσεων για τον Κλιματικό Κίνδυνο 2022, και την έναρξη ελέγχων της επάρκειας του συστήματος εσωτερικού ελέγχου γύρω από τη διαχείριση των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων σε στοχευμένες περιοχές και εργασίες της Τράπεζας (π.χ. έργο μετασχηματισμού, επενδυτική δραστηριότητα). Παρόμοια προσέγγιση υλοποιείται στο Ετήσιο Πλάνο Ελέγχου του 2023, με έμφαση σε θέματα ESG μέσω στοχευμένων ελέγχων, λαμβάνοντας υπόψη την έκθεση της ΕΚΤ του 2022 με θέμα τις καλές πρακτικές για τη διαχείριση κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον (π.χ. Διαχείριση Κινδύνων και Διακυβέρνηση). Το Ετήσιο Πλάνο του 2023, συμπεριέλαβε επίσης και ένα συμβουλευτικό έργο σε σχέση με τις γνωστοποιήσεις ESG του Πυλώνα 3, το οποίο ολοκληρώθηκε στο 1ο εξάμηνο του 2023. Τέλος, η ΓΔΕΕ θα λάβει υπόψη της τις εποπτικές απαιτήσεις και ιδίως την έκθεση της ΕΚΤ με θέμα τις καλές πρακτικές για τη διαχείριση κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον για να αναπτύξει το τριετές πλάνο ελέγχων της σχετικά με τους κινδύνους ESG, το οποίο πρόκειται να ολοκληρωθεί στο πλαίσιο της αξιολόγησης των κινδύνων και του σχεδιασμού των ελέγχων για το έτος 2024, προκειμένου να εγκριθεί από την Επιτροπή Ελέγχου έως το τέλος της χρονιάς (ενδεικτικοί τομείς εστίασης είναι η διακυβέρνηση, η κανονιστική συμμόρφωση, η διαχείριση των κινδύνων και οι γνωστοποιήσεις). Βασικοί τομείς έμφασης είναι η διαδικασία της αξιολόγησης της σημαντικότητας του κινδύνου κλίματος και περιβάλλοντος, η διακυβέρνηση και η στρατηγική το πλαίσιο διαχείρισης του κινδύνου και η ενσωμάτωσή του στο πλαίσιο σχεδιασμού και προσφοράς προϊόντων, οι γνωστοποιήσεις/δημοσιεύσεις κ.λπ. Οι πρωτοβουλίες αυτές συμπληρώνουν την υφιστάμενη ελεγκτική κάλυψη από την ΓΔΕΕ περιοχών σχετικά με το ESG, όπως είναι η εξέταση πτυχών που σχετίζονται με την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες κατά τη χορήγηση νέων δανείων (διακυβέρνηση-πρακτικές κοινωνικής χρηματοδότησης), ο έλεγχος της συμμόρφωσης με τον κώδικα δεοντολογίας ή τους κώδικες πρακτικής της αγοράς (πρακτικές διακυβέρνησης, λειτουργίας και χρηματοδότησης), καθώς και οι σχετικές ελεγκτικές εργασίες των ειδικών και μη επαναλαμβανόμενων ελέγχων (non-recurring ή forensic audits). Το

αποτέλεσμα των εργασιών της ΓΔΕΕ αποτυπώνεται στις εκθέσεις ελέγχου, οι οποίες διανέμονται στη Διοίκηση, την Επιτροπή Ελέγχου και τους εξωτερικούς ελεγκτές. Η ΓΔΕΕ πραγματοποιεί τακτικές συναντήσεις με την Ανώτερη Διοίκηση προκειμένου να συζητηθούν τα ευρήματα των ελέγχων και η πρόοδος που έχει σημειωθεί για την επίλυσή τους. Επίσης υποβάλλει σχετικές τριμηνιαίες εκθέσεις στην Επιτροπή Ελέγχου.

Η ΓΔΕΕ έχει επίσης αναλάβει την υποχρέωση να εντάξει πρακτικές φιλικές προς το ESG στις λειτουργίες της, αυξάνοντας την ενημέρωση του προσωπικού, και λαμβάνοντας μέτρα για να μειώσει το περιβαλλοντικό της αποτύπωμα, να έχει θετική επίδραση στο περιβάλλον και να συνεισφέρει στην κοινωνία (π.χ. φιλανθρωπικό έργο ή/και δωρεές), παράλληλα με την εφαρμογή ορθών πρακτικών διακυβέρνησης και διαχείρισης ανθρώπινου κεφαλαίου. Συνοπτικά, η ΓΔΕΕ δίνει μεγάλη έμφαση στη διασφάλιση επαρκούς κάλυψης στον τομέα των κινδύνων ESG, καθώς και ότι οι λειτουργίες της ενσωματώνουν πρακτικές ESG με θετική επίδραση. Συνολικά, η ΓΔΕΕ έχει αναλάβει τη δέσμευση να επιτύχει την αλλαγή νοοτροπίας που επιβάλλεται από τα κριτήρια ESG. Αναγνωρίζει τον κρίσιμο ρόλο των παραγόντων ESG στις επιχειρηματικές δραστηριότητες και τη λήψη αποφάσεων, με στόχο την προορατική/προνοητική και σταδιακή ενσωμάτωση της νοοτροπίας ESG στην κουλτούρα της ΓΔΕΕ. Στόχος είναι η ενίσχυση της θετικής επίδρασης και η προαγωγή βιώσιμων πρακτικών.

## Εναρμόνιση της Πολιτικής Αποδοχών με τους περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς στόχους της Τράπεζας

Η Τράπεζα προάγει την ενσωμάτωση παραγόντων που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα στις πολιτικές αποδοχών. Η Πολιτική Αποδοχών της Τράπεζας, που έχει ισχύ για όλους τους εργαζόμενους της Τράπεζας και καλύπτει τις συνολικές αποδοχές τους, αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της πρακτικής εταιρικής διακυβέρνησης. Προάγει την ορθή και αποτελεσματική διαχείριση κινδύνων και συνάδει με τους στόχους της επιχειρηματικής στρατηγικής και της στρατηγικής για την αντιμετώπιση κινδύνων της Τράπεζας, την εταιρική κουλτούρα και τις αξίες της, την κουλτούρα σχετικά με την αντιμετώπιση κινδύνων, συμπεριλαμβανομένων των παραγόντων κινδύνων ESG, και το μακροπρόθεσμο συμφέρον της Τράπεζας, και δεν θα πρέπει να ενθαρρύνει την υπερβολική ανάληψη κινδύνων εκ μέρους της Τράπεζας.

Η Τράπεζα έχει ως στόχο την ενσωμάτωση στην Πολιτική Αποδοχών της στοιχείων που αφορούν τους κινδύνους που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον. Πιο συγκεκριμένα, εντός του 2023, η Πολιτική Αποδοχών θα συνδεθεί με συγκεκριμένους δείκτες επιδόσεων/KPI που αφορούν τους κλιματικούς κινδύνους, έτσι ώστε να είναι εφικτή η παρακολούθηση της πορείας της Τράπεζας ως προς την επίτευξη των στόχων της σε σχέση με τη διαχείριση των κλιματικών κινδύνων, την επίδραση χαρτοφυλακίου και την επιχειρησιακή επίδραση.

## Λειτουργικό μοντέλο

### Ειδικό πρόγραμμα σε επίπεδο Ομίλου για την κάλυψη των απαιτήσεων του οικοσυστήματος ESG

Ο Όμιλος εισήγαγε μια πρωτοβουλία, το επονομαζόμενο “Programme Field”, με στόχο την ανάπτυξη και εφαρμογή της στρατηγικής του για τη βιωσιμότητα, την ενσωμάτωση των κλιματικών κινδύνων, την εκπλήρωση των δεσμεύσεων προς τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής της UNEP FI, καθώς και τη διασφάλιση της ετοιμότητάς του να συμμορφώνεται με άλλους κανονισμούς σχετικούς με τη βιωσιμότητα (δηλαδή, την Πράσινη Συμφωνία της ΕΕ, τον Οδηγό της ΕΚΤ για τους κινδύνους που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον, τον κανονισμό για την ταξινόμηση της ΕΕ, κ.λπ.). Μέσω αυτής της πρωτοβουλίας, ο Όμιλος επίσης αναγνώρισε, αξιολόγησε και εφαρμόζει σχέδια δράσης που αφορούν τους κινδύνους που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον μέσα στις τρεις γραμμές άμυνας.

### Ενσωμάτωση της διαχείρισης κινδύνων ESG και στις τρεις γραμμές άμυνας

Η Διακυβέρνηση Κινδύνων ESG περιλαμβάνει διάφορα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη (επιχειρηματικές λειτουργίες, μονάδες και επιτροπές). Ο Όμιλος εφαρμόζει ένα μοντέλο με καθορισμένους ρόλους και αρμοδιότητες όσον αφορά τη διαχείριση των κινδύνων ESG και στις 3 γραμμές άμυνας, λαμβάνοντας υπόψη όλες τις σχετικές κατευθυντήριες οδηγίες και τις κανονιστικές απαιτήσεις:

- **1<sup>η</sup> γραμμή άμυνας**

Οι επιχειρηματικές μονάδες (CIB και Retail Banking) είναι υπεύθυνες για την αξιολόγηση, τη διαχείριση και την εποπτεία των επιπέδων κινδύνων τους σε όλες τις κατηγορίες κινδύνου, συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων ESG. Ο συντονιστής ESG του CIB, μαζί με τους συντονιστές ESG της Λιανικής Τραπεζικής, είναι υπεύθυνοι για όλες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με τα κριτήρια ESG και τη βιώσιμη χρηματοδότηση. Επιπλέον, επανεξετάστηκε ο ρόλος της Διεύθυνσης ESG στην 1η γραμμή άμυνας για να συμπεριλάβει την ευθύνη για τη Στρατηγική Επιχειρησιακής Επίδρασης καθώς και τον Απολογισμό Βιωσιμότητας, τον Περιβαλλοντικό και Ενεργειακό Απολογισμό (Έκθεση EMAS, Έκθεση Εκπομπών Αερίων Θερμοκηπίου κατά ISO14064), και τις αξιολογήσεις ESG.

- **2<sup>η</sup> γραμμή άμυνας**

Η Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων (ΓΔΔΚ) Ομίλου είναι ανεξάρτητη από τις επιχειρηματικές μονάδες και έχει την πλήρη ευθύνη της κατάρτισης της στρατηγικής διαχείρισης κινδύνων και του πλαισίου διάθεσης ανάληψης κινδύνου, συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων ESG. Εντός της ΓΔΔΚ, ιδρύθηκε η ειδική Διεύθυνση Κλιματικού Κινδύνου Ομίλου, η οποία φέρει τη συνολική ευθύνη της εποπτείας, παρακολούθησης, και διαχείρισης των κινδύνων ESG και των

δραστηριοτήτων βιώσιμης χρηματοδότησης, σε συνεργασία με άλλους τομείς και διευθύνσεις της ΓΔΔΚ, καθώς και με τη Γενική Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου.

- **3<sup>η</sup> γραμμή άμυνας**

Η Γενική Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου (ΓΔΕΕ) ελέγχει ανεξάρτητα την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα του πλαισίου εσωτερικού ελέγχου που έχει θεσπιστεί σχετικά με τη διαχείριση των κινδύνων ESG, σύμφωνα με μια προσέγγιση βασισμένη στην αξιολόγηση του κινδύνου (risk based).

## Εργαλείο αξιολόγησης σύμφωνα με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης

Η Eurobank έχει αναπτύξει ένα διαδικτυακό εργαλείο που αυτοματοποιεί τη διαδικασία αξιολόγησης και ελέγχου των χρηματοδοτήσεων σε σχέση με τα κριτήρια και τα επίπεδα εναρμόνισης με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης (Sustainable Finance Framework, SFF). Το εργαλείο αυτό χρησιμοποιείται αυτήν τη στιγμή για το εταιρικό χαρτοφυλάκιο, και συνιστά τη βάση της ταξινόμησης, αξιολόγησης και έγκρισης των ευκαιριών βιώσιμης χρηματοδότησης με έναν δομημένο τρόπο που βασίζεται στη ροή εργασίας. Επιπλέον, το εργαλείο αξιολόγησης σύμφωνα με το SFF καθοδηγεί τους χρήστες του ώστε να αναγνωρίζουν τυχόν ευκαιρίες χρηματοδότησης και να αναλαμβάνουν την πρωτοβουλία της εκκίνησης διαλόγου με τους πελάτες πάνω σε ζητήματα βιώσιμης χρηματοδότησης.

## Ενημέρωση και ανάπτυξη δεξιοτήτων ESG

Η Eurobank δίνει μεγάλη έμφαση στην ανάπτυξη δεξιοτήτων από τους εργαζομένους της, προκειμένου να είναι σε θέση να στηρίξουν τους πελάτες στην πορεία τους προς τη βιωσιμότητα και στην πράσινη μετάβασή τους. Για τον σκοπό αυτό, εκτός από την ανάληψη πρωτοβουλιών ESG για τους πελάτες της, η Eurobank εφαρμόζει ένα πρόγραμμα αναβάθμισης των δεξιοτήτων των εργαζομένων της πάνω στα κριτήρια ESG. Τα εσωτερικά προγράμματα επιμόρφωσης της Eurobank για θέματα ESG και κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον καλύπτουν τόσο μέλη της Διοίκησης όσο και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη από άλλους τομείς της Τράπεζας (π.χ. επιχειρηματικές μονάδες). Επιπλέον, η Τράπεζα έχει προσφέρει εκπαίδευση σε ενδιαφερόμενα μέρη και από τις τρεις γραμμές άμυνας (δηλαδή, επιχειρηματικές μονάδες, μονάδες διαχείρισης κινδύνων, Εσωτερικός Έλεγχος), σχετικά με το SFF, για να ενισχύσει την κατανόσή του. Πιο συγκεκριμένα, εντός του 2022 πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες πρωτοβουλίες επιμόρφωσης:

## Προγράμματα ευαισθητοποίησης εργαζομένων σχετικά με το ESG

Εντός του 2022, η Τράπεζα ξεκίνησε το “ESG Thinking”, ένα πρόγραμμα ευαισθητοποίησης εργαζομένων για το ESG που αποτελείται από τις ακόλουθες ενότητες:

- **Ενότητα 1 – ESG & the World**

Περιγράφει τα βασικά στοιχεία του ESG, τις σημαντικότερες τάσεις και τους σχετικούς κινδύνους και ευκαιρίες, καθώς και τη σημασία του ESG για έναν οργανισμό, μέσα από επιχειρηματικές περιπτώσεις.

- **Ενότητα 2 – ESG & the Bank**

Οι βασικές κινητήριες δυνάμεις του ESG, οι επιδράσεις στον τραπεζικό κλάδο και το κανονιστικό τοπίο του ESG. Οι τρόποι με τους οποίους η Τράπεζα ασχολείται με το ESG μέσω πλαισίων, πρωτοβουλιών και προϊόντων.

- **Ενότητα 3 – ESG & Me**

Περιεχόμενο που αποσκοπεί στην καλλιέργεια μιας ανοιχτής και αναπτυξιακής νοοτροπίας κατά την αντιμετώπιση των θεμάτων ESG, παρακινώντας τους εργαζομένους να αναλάβουν προσωπική δράση μέσω πρακτικών βημάτων, σε ατομικό και επαγγελματικό επίπεδο.

Το 2022, 2.543 εργαζόμενοι συμμετείχαν στο πρόγραμμα “ESG Thinking”, αφιερώνοντας 3.132 ώρες μάθησης.

## Εξειδικευμένες εκπαιδευτικές δράσεις για τις Επιχειρηματικές Μονάδες

Εκτός από τα γενικά προγράμματα αναβάθμισης δεξιοτήτων, εντός του 2022-2023, η Τράπεζα πραγματοποίησε εξειδικευμένες εκπαιδευτικές δράσεις ειδικά σχεδιασμένες για τις απαιτήσεις των συγκεκριμένων επιχειρηματικών μονάδων και λειτουργιών, που ήταν κρίσιμες για την επίτευξη της στρατηγικής της Τράπεζας. Οι δράσεις αυτές εστίαζαν στα εξής θέματα:

- Οικοσύστημα ESG, Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης (SFF) και εργαλείο αξιολόγησης:

Εισαγωγή στο οικοσύστημα ESG, ο ρόλος του χρηματοοικονομικού τομέα για την κινητοποίηση της δράσης προς τη βιώσιμη ανάπτυξη, και το σχετικό κανονιστικό πλαίσιο.

Παρουσίαση όλων των προσεγγίσεων και επιλέξιμων δραστηριοτήτων του SFF και της ενσωμάτωσής του στη διαδικασία χορήγησης δανείων.

Παρουσίαση της ροής εργασίας και των λειτουργικοτήτων του εργαλείου αξιολόγησης σύμφωνα με το SFF, συνδισμένα με πρακτική εφαρμογή του σε μελέτες περιπτώσεων.

- Χρήση των απολογισμών βιωσιμότητας για τον εντοπισμό ευκαιριών βιώσιμης χρηματοδότησης:

Εισαγωγή στους απολογισμούς βιωσιμότητας και τα κύρια πλαίσια και πρότυπα σύνταξής τους. Παρουσίαση της σύνδεσης μεταξύ του SFF της Τράπεζας και των πληροφοριών που περιλαμβάνονται στους απολογισμούς βιωσιμότητας. Μελέτες περιπτώσεων όπου αναγνωρίζονται βασικά στοιχεία των απολογισμών βιωσιμότητας και η σύνδεσή τους με τις ευκαιρίες βιώσιμης χρηματοδότησης.

Κατά τη διάρκεια του 2022-2023, σημειώθηκαν περισσότερες από 500 συμμετοχές εργαζομένων στις εξειδικευμένες εκπαιδευτικές δράσεις για τις επιχειρηματικές μονάδες της Τράπεζας, αφιερώνοντας συνολικά πάνω 1.300 ώρες μάθησης.

# Συμμόρφωση με τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής

Τον Σεπτέμβριο του 2019, η Eurobank υπέγραψε τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής επιβεβαιώνοντας τη δέσμευσή της να αναλάβει ενεργό ρόλο στην εφαρμογή των παγκόσμιων Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDG) του ΟΗΕ και της Συμφωνίας του Παρισιού για την κλιματική αλλαγή. Οι Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής (Principles for Responsible Banking, PRB) υποστηρίζονται από 220 τράπεζες σε όλο τον κόσμο και διαμορφώθηκαν από την παγκόσμια τραπεζική κοινότητα μέσα από τη Χρηματοοικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών (UNEP FI).

Κάθε ενέργεια που υλοποιεί η Τράπεζα προς την κατεύθυνση της εφαρμογής και πλήρους ενσωμάτωσης των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής έως το 2024 είναι υψίστης σημασίας, καθώς οι Αρχές αυτές καθορίζουν τον ρόλο και τις ευθύνες του τραπεζικού κλάδου για τη διαμόρφωση ενός βιώσιμου μέλλοντος, επιτρέποντας με αυτόν τον τρόπο στις τράπεζες να ενσωματώσουν τη βιωσιμότητα σε όλους τους τομείς δραστηριοτήτων τους και να εντοπίσουν τα σημεία που χρειάζονται βελτίωση.

Η διαφάνεια και η λογοδοσία συνιστούν θεμελιώδη στοιχεία, επομένως, η δημοσιοποίηση των στόχων, της υλοποίησης και της προόδου της Eurobank αποτελεί αναγκαίο βήμα στο πλαίσιο των Αρχών.

Σε πλήρη συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις της σχετικά με την εφαρμογή των Αρχών, η Eurobank εξέδωσε την 3η Έκθεση Προόδου των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής ως τμήμα του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022, για την περίοδο από τον Μάρτιο του 2022 έως τον Μάρτιο του 2023 (Παράρτημα VI).

Στην 3η της Έκθεση Προόδου των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής, η Eurobank γνωστοποιεί τις δράσεις που έχει αναλάβει και την πρόοδο που έχει σημειώσει ως προς την εφαρμογή των 6 Αρχών στη διάρκεια των τελευταίων 12 μηνών, δίνοντας έμφαση στα στοιχεία που αφορούν την ανάλυση επιδράσεων, τον προσδιορισμό στόχων, την εφαρμογή και την παρακολούθηση των στόχων καθώς και τη δομή διακυβέρνησης, που για πρώτη φορά διασφαλίστηκαν εξωτερικά.

Τα βασικά σημεία όσον αφορά τις επιδόσεις και την πρόοδο της Τράπεζας το 2022 ως προς την εφαρμογή των Αρχών περιλαμβάνουν τα εξής:

## Αρχή 1n: Εναρμόνιση

Η Τράπεζα προσεγγίζει τα ζητήματα ESG με ολιστικό τρόπο, σύμφωνα με τις δεσμεύσεις που έχει αναλάβει, τις απαιτήσεις του κανονιστικού πλαισίου και τις παγκοσμίως αναγνωρισμένες βέλτιστες πρακτικές. Θέτει σε προτεραιότητα τη διαχείριση και τον περιορισμό τυχών υποκείμενων οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων που προκύπτουν κατά την ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών, ενώ παράλληλα συμμορφώνεται με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

Περαιτέρω, η Τράπεζα αναπτύσσει και βελτιώνει τους μηχανισμούς για τον εντοπισμό, τη μέτρηση και τη γνωστοποίηση της επίδρασης σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της. Επαναπροσδιορίζει τις ενέργειες και τους στόχους βιώσιμης ανάπτυξης, λαμβάνοντας υπόψη τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDG), τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής καθώς και άλλες διεθνείς συμφωνίες και τάσεις (π.χ. Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ, UN Global Compact).

## Αρχή 2n: Επιδράσεις και θέσπιση στόχων

Η Τράπεζα έχει ορίσει τις στρατηγικές της δεσμεύσεις και έχει θέσει συγκεκριμένους βραχυπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους (που περιγράφονται στην ενότητα Στρατηγική ESG).

Οι δεσμεύσεις και οι στόχοι αναπτύχθηκαν λαμβάνοντας υπόψη, μεταξύ άλλων, τους τομείς σημαντικής επίδρασης που αναγνωρίζονται μέσω της ανάλυσης επιδράσεων που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της εφαρμογής των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής UNEP FI.

Πιο συγκεκριμένα, οι στόχοι αφορούν τον περιορισμό της αρνητικής επίδρασης που προέρχεται από τις χρηματοδοτικές δραστηριότητες της Τράπεζας προς τους ιδιώτες και εταιρικούς πελάτες, στους τομείς του κλίματος και της αποδοτικότητας πόρων και της ασφάλειας.

Σχετικά με την πρόοδο της Τράπεζας, επιτεύχθηκαν και ξεπεράστηκαν οι στόχοι του 2022 για ταξινόμηση τουλάχιστον του 20% των ετήσιων νέων εκταμιεύσεων προς επιχειρήσεις ως πράσινες/περιβαλλοντικά βιώσιμες.

Ως πρώτο βήμα σε σχέση με τη δέσμευση της εναρμόνισης του χαρτοφυλακίου της με την πορεία κλιματικής μετάβασης και του ορισμού στόχων μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα, η Τράπεζα έχει υπολογίσει και δημοσιοποιήσει τις χρηματοδοτούμενες εκπομπές και σχεδιάζει να ορίσει στόχους απανθρακοποίησης που καλύπτουν το χαρτοφυλάκιό της, με απώτερο στόχο να πετύχει μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα έως το 2050.

## Αρχή 3n: Πελάτες

Η Τράπεζα έχει αναπτύξει μια προσέγγιση για την υποστήριξη της πράσινης μετάβασης των πελατών της και την προώθηση βιώσιμων πρακτικών, που αποτελείται από τα ακόλουθα στοιχεία:

- Κατευθυντήρια πλαίσια που ορίζουν την προσέγγιση και τα κριτήρια ταξινόμησης των χρηματοδοτικών και επενδυτικών της δραστηριοτήτων ως βιώσιμες.
- Άμεσες χρηματοδοτήσεις για έργα που πληρούν τα πράσινα κριτήρια επιλεξιμότητας



ή δάνεια που συνδέονται με τη βιωσιμότητα (sustainability-linked loans) και που στοχεύουν στην αξιοποίηση των δεσμεύσεων που έχουν αναλάβει οι πελάτες ως προς την πράσινη μετάβαση.

- Χρηματοδοτικές λύσεις για ιδιώτες και μικρές επιχειρήσεις που στοχεύουν να έχουν θετικές περιβαλλοντικές επιδράσεις.
- Συμβουλευτικές προτάσεις σε υφιστάμενους και δυνητικούς πελάτες με στόχο την υποστήριξη της προσπάθειάς τους προς την πράσινη μετάβαση.
- Ενσωμάτωση των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα και τα κριτήρια ESG στη διαδικασία αξιολόγησης της χρηματοδότησης πελατών.

#### Αρχή 4η: Ενδιαφερόμενα μέρη

Αναπόσπαστο στοιχείο της προσέγγισης που υιοθετεί η Τράπεζα για τη βιωσιμότητα είναι η δημιουργία ισχυρών δεσμών εμπιστοσύνης, συνεργασίας και αμοιβαίου οφέλους με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα ή έμμεσα, από τις δραστηριότητές της. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα προωθεί την αμφίδρομη επικοινωνία και αναπτύσσει συνεχή διάλογο μαζί τους ώστε να επιτυγχάνεται η έμπρακτη ανταπόκριση στις προσδοκίες, τους προβληματισμούς και τα ζητήματα όλων των ενδιαφερόμενων μερών.

Κατά τη διενέργεια της διαδικασίας της Ανάλυσης Ουσιαστικότητας, η Τράπεζα επικοινωνήσε με τα ενδιαφερόμενα μέρη της για τα θέματα που σχετίζονται με τις δραστηριότητες βιωσιμότητας και τα υπεύθυνα χρηματοδοτικά προϊόντα της, σύμφωνα και με τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής. Στο πλαίσιο διεύρυνσης των θετικών της επιδράσεων, η Τράπεζα επιδιώκει να συμμετέχει σε ετα

#### Αρχή 5η: Διακυβέρνηση και κουλτούρα

Η Τράπεζα έχει θεσπίσει μια δομή διακυβέρνησης ESG που καλύπτει τις ρυθμιστικές και προαιρετικές απαιτήσεις και δεσμεύσεις, και είναι υπεύθυνη για την εφαρμογή της στρατηγικής ESG.

Η δομή διακυβέρνησης ESG έχει ορίσει τους ρόλους και τις αρμοδιότητες για την εφαρμογή της στρατηγικής ESG και τους κινδύνους που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον.

Τον τελευταίο χρόνο, η Τράπεζα έκανε σημαντικά βήματα για την ενίσχυση του μοντέλου διακυβέρνησης ESG, και την υποστήριξη της επίσημης εφαρμογής της στρατηγικής ESG και της ενσωμάτωσης των κινδύνων ESG, όπως:

- Αρμοδιότητες και εποπτεία της στρατηγικής ESG και των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα και το ESG σε επίπεδο ΔΣ.
- Ίδρυση επιτροπών, ειδικά για τους κινδύνους ESG και τους κλιματικούς κινδύνους.
- Ενσωμάτωση της διαχείρισης των κλιματικών κινδύνων και στις τρεις γραμμές άμυνας.
- Ίδρυση ειδικών ομάδων, σε επίπεδο διεύθυνσης επιχειρήσεων και λιανικής τραπεζικής, υπεύθυνων για την επίβλεψη και χορήγηση βιώσιμων χρηματοδοτήσεων.
- Θέσπιση αυτοματοποιημένης διαδικασίας για την αξιολόγηση και την ταξινόμηση των βιώσιμων ευκαιριών.
- Εντατική εκπαίδευση του προσωπικού της Τράπεζας σε θέματα βιώσιμης χρηματοδότησης και κλιματικού κινδύνου.

#### Αρχή 6η: Διαφάνεια και λογοδοσία

Η Τράπεζα προάγει τη διαφάνεια των επιδόσεων ESG της, με τους εξής τρόπους:

- Συμμετέχοντας σε διεθνείς αναγνωρισμένους δείκτες αξιολόγησης ESG.
- Δημοσιοποιώντας την πρόοδο που σημειώνει ως προς τις δεσμεύσεις των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής, η οποία για πρώτη φορά διασφαλίζεται από ανεξάρτητο φορέα.
- Δημοσιοποιώντας πληροφορίες σχετικά με τα πρότυπα/πλαίσια (π.χ., GRI, δέσμευση TCFD).
- Κυκλοφορία ενημερωτικού δελτίου ESG σε τριμηνιαία βάση.

Η ολοκληρωμένη έκθεση προόδου της Τράπεζας όσον αφορά τις 6 Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής, μέσω του υποδείγματος αυτοαξιολόγησης, παρουσιάζεται στο Παράρτημα VII.

# Αξιολογήσεις ESG

Η Eurobank συμμετέχει ενεργά σε αναγνωρισμένους διεθνείς δείκτες αξιολόγησης ESG, αναδεικνύοντας τη συνεχή βελτίωση των επιδόσεών της ως προς το περιβάλλον, την κοινωνία και τη διακυβέρνηση, αναβαθμίζοντας τις σχετικές δημοσιοποιήσεις της, και ενισχύοντας περαιτέρω την εμπιστοσύνη των επενδυτών στις πρακτικές της. Το 2022 η Τράπεζα παρουσίασε βελτιωμένες επιδόσεις σε σημαντικές αξιολογήσεις ESG σε σχέση με το 2021. Ειδικά όσον αφορά τη Sustainalytics, η Τράπεζα πέτυχε τη διεθνή διάκριση «ESG Industry Top Rated» και προστέθηκε στη λίστα των εταιρειών με τις κορυφαίες αξιολογήσεις ESG της Sustainalytics.



## Αξιολογήσεις και δείκτες ESG

Βασικές αξιολογήσεις ESG		
Αξιολογήσεις και Δείκτες ESG	Οικ. Έτος 2021	Οικ. Έτος 2022*
SUSTAINALYTICS	15,3 / Χαμηλού κινδύνου	12,1 / Χαμηλού κινδύνου ▲
MSCI	BBB	BBB
S&P GLOBAL	48	50 ▲
MOODY'S (Πρώην VIGEO EIRIS)	38	50 ▲

Άλλες αξιολογήσεις ESG		
Αξιολογήσεις και Δείκτες ESG	Οικ. Έτος 2021	Οικ. Έτος 2022*
CDP	D	D
ATHEX ESG INDEX	✓	✓
REFINITIV	69	79 ▲
FTSE4GOOD	✓	✓
ISS ESG	E:2 / S:3	E:2 / S:2 ▲
BLOOMBERG GENDER- EQUALITY INDEX	(GEI 2022) ✓	(GEI 2023) ✓

▲ βελτίωση \*Βαθμολογίες αξιολογήσεων ESG όπως ίσχυαν την 31.12.2022.

# Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και **ανάλυση ουσιαστικότητας**

## Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη

Αναπόσπαστο στοιχείο της προσέγγισης που υιοθετεί η Eurobank για τη βιώσιμη ανάπτυξη είναι η δημιουργία ισχυρών δεσμών εμπιστοσύνης, συνεργασίας και αμοιβαίου οφέλους με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται, άμεσα ή έμμεσα, από τις δραστηριότητές της. Στο πλαίσιο αυτό η Eurobank προωθεί την αμφίδρομη επικοινωνία και αναπτύσσει συνεχή διάλογο μαζί τους, ώστε να επιτυγχάνεται η έμπρακτη ανταπόκριση στις προσδοκίες, τους προβληματισμούς και τα ζητήματα όλων των ενδιαφερόμενων μερών.

Ομάδα ενδιαφερόμενων μερών	Πλαίσιο συνεργασίας και προσδοκίες	Τρόποι επικοινωνίας και ανταπόκριση
<b>Διοικητικό Συμβούλιο</b>	Μέλος του ΔΣ που έχει οριστεί ως αρμόδιο για κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους σε επίπεδο Ομίλου.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Τακτικές και έκτακτες συνεδριάσεις.</li> <li>Εκθέσεις προόδου.</li> </ul>
<b>Ανώτατη Διοίκηση</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Διοικητική Επιτροπή ESG που έχει συσταθεί από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο.</li> <li>Θέματα που σχετίζονται με το ESG εξετάζονται σε επίπεδο Διοικητικής Επιτροπής (ExCo).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Τακτικές και έκτακτες συνεδριάσεις.</li> <li>Εκθέσεις προόδου.</li> </ul>
<b>Επενδυτές, Μέτοχοι και Επενδυτική Κοινότητα</b>	Έγκαιρη ενημέρωση με ακρίβεια και πληρότητα σχετικά με τις επιδόσεις και τη στρατηγική του Ομίλου.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ετήσια Γενική Συνέλευση και Έκτακτες Γενικές Συνελεύσεις Μετόχων.</li> <li>Διεύθυνση Σχέσεων Επενδυτών.</li> <li>Διεύθυνση Investor Information Services.</li> <li>Ετήσια Οικονομική Έκθεση και Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης.</li> <li>Δημοσιοποιήσεις οικονομικών αποτελεσμάτων στις σελίδες <a href="https://www.eurobankholdings.gr">eurobankholdings.gr</a> και <a href="https://www.eurobank.gr">eurobank.gr</a>.</li> <li>Δελτία Τύπου και Εταιρικές Ανακοινώσεις.</li> <li>Δημοσιοποίηση πληροφοριών στις σελίδες <a href="https://www.eurobankholdings.gr">eurobankholdings.gr</a> και <a href="https://www.eurobank.gr">eurobank.gr</a>.</li> </ul>
<b>Εργαζόμενοι</b>	Έγκαιρη πληροφόρηση πάνω σε ζητήματα που αφορούν την Τράπεζα, την ανάπτυξη και εξέλιξη δεξιοτήτων, καθώς και τη συμμετοχή και τις παροχές των εργαζομένων.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Βιώσιμος διάλογος με εκπροσώπους των εργαζομένων σε επίπεδο εταιρείας και κλάδου.</li> <li>Επικοινωνία μεταξύ Διοίκησης και εργαζομένων μέσω τακτικών ενημερωτικών συναντήσεων, πρωινών με τη Διοίκηση, επισκέψεων και εκδηλώσεων.</li> <li>Επικοινωνία μέσω του κέντρου επικοινωνίας (contact centre) HR4U.</li> <li>Εσωτερικό portal της Τράπεζας, Connected.</li> <li>«Αξιοποιώ»: σύγχρονο σύστημα αξιολόγησης επιδόσεων των εργαζομένων.</li> <li>Αναβάθμιση δεξιοτήτων (upskilling) των εργαζομένων και εκμάθηση νέων δεξιοτήτων (reskilling).</li> <li>Καμπάνιες κοινωνικής και περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης.</li> </ul>
<b>Επιχειρηματική Κοινότητα</b> (περιλαμβάνει εταιρικά δίκτυα, φορείς καινοτόμας επιχειρηματικότητας, κλαδικούς συνδέσμους, χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και επιχειρηματίες start-up)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Αμοιβαία συνεργασία και ανοικτή επικοινωνία με γνώμονα τη διασφάλιση των συμφερόντων της επιχειρηματικής κοινότητας.</li> <li>Ανάδειξη και προώθηση των νέων επιχειρήσεων σύμφωνα με καθορισμένα κριτήρια και διαφανείς διαδικασίες.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Συστηματικός διάλογος με επαγγελματικούς συνδέσμους, εμπορικά επιμελητήρια και βιομηχανικά επιμελητήρια, καθώς και με την Ελληνική Ένωση Τραπεζών.</li> <li>Στρατηγικές συνεργασίες με σημαντικούς φορείς [Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ), Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ), Πανελλήνιος Σύνδεσμος Εξαγωγέων (ΠΣΕ), και Σύνδεσμος Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδας (ΣΕΒΕ)] για τη στήριξη της επιχειρηματικότητας, της καινοτομίας και της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων.</li> <li>Διοργάνωση ειδικών εκδηλώσεων για την ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ των ελληνικών εταιρειών και των ξένων εξαγωγέων.</li> <li>Βραβεία Ανάπτυξης και Επιχειρηματικότητας «Growth Awards» σε συνεργασία με την Grant Thornton.</li> <li>Θεματικές εκδηλώσεις προς επιχειρηματίες.</li> <li>Webinar και κορηγούμενα άρθρα μέσω του Digital Academy for Business, για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας κατά τον ψηφιακό μετασχηματισμό τους.</li> <li>Υλοποίηση του προγράμματος egg – enter grow go και του cluster για τον Τουρισμό και τον Πολιτισμό, σε συνεργασία με το Corallia.</li> </ul>
<b>Κοινωνία των πολιτών</b> (περιλαμβάνει κοινότητες, ΜΚΟ, την ακαδημαϊκή και επιστημονική κοινότητα, διεθνείς φορείς και τα ΜΜΕ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Συμμετοχή τρίτων μερών σε πρωτοβουλίες ΕΚΕ που σχεδιάζονται και υλοποιούνται από την Τράπεζα.</li> <li>Ανταπόκριση σε ενέργειες τρίτων που έχουν κοινωνικό σκοπό.</li> <li>Συνεργασία με τα ΜΜΕ προκειμένου να διασφαλιστεί η βέλτιστη και αποτελεσματική προβολή της Τράπεζας καθώς και η προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών της.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Συναντήσεις με ΜΚΟ.</li> <li>Απαντήσεις γραπτώς σε όλα τα εισερχόμενα αιτήματα.</li> <li>Πρόσκληση σε οργανισμούς και ενώσεις για συμμετοχή σε πρωτοβουλίες ΕΚΕ που σχεδιάζονται και υλοποιούνται από την Τράπεζα.</li> <li>Υποστήριξη οργανισμών και συλλόγων με χορηγίες και δωρεές.</li> <li>Συμμετοχή σε εθελοντικές δράσεις.</li> <li>Συνεργασία με την ακαδημαϊκή κοινότητα (π.χ. Συμβουλευτική Επιτροπή egg).</li> <li>Δελτία Τύπου όταν απαιτείται.</li> <li>Συνεντεύξεις.</li> <li>Διαφημιστική προβολή.</li> <li>Μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media).</li> </ul>

GRI 2-29

ATHEX C-S1

Ομάδα ενδιαφερόμενων μερών	Πλαίσιο συνεργασίας και προσδοκίες	Τρόποι επικοινωνίας και ανταπόκριση
Πελάτες	Υπεύθυνη ενημέρωση, εξυπηρέτηση πελατών και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών με σεβασμό και διαφάνεια.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Δίκτυο καταστημάτων λιανικής τραπεζικής και ηλεκτρονικά/ψηφιακά κανάλια (ATM, ΚΑΣ, e-Banking, Eurobank Mobile App, v-Banking, υπηρεσία Digital On boarding).</li> <li>Εξειδικευμένοι Relationship Managers (RM) στα καταστήματα και το v-Banking (Personal Banking, Retail Business Banking, Εξειδικευμένοι RM και International RM για v-Banking).</li> <li>Λειτουργία καταστημάτων ειδικού σκοπού: Κατάστημα εξυπηρέτησης διεθνών πελατών (πελάτες golden visa, non dom, κ.λπ.), ναυτιλιακό κατάστημα και νομικό κατάστημα.</li> <li>Δίκτυο Private Banking.</li> <li>Εξειδικευμένα κέντρα εξυπηρέτησης μεγάλων επιχειρήσεων.</li> <li>24ωρο τηλεφωνικό κέντρο μέσω του EuroPhone Banking για πελάτες λιανικής, πελάτες Private Banking και εταιρικούς πελάτες.</li> <li>Οικονομικές αναλύσεις και μελέτες σε τακτική βάση, από τους αναλυτές και τους οικονομολόγους της ομάδας Eurobank Research.</li> <li>Εύκολη πρόσβαση μέσω της συνεργασίας με τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ).</li> <li>Δημοσίευση πληροφοριών και επικοινωνία μέσω των σελίδων eurobank.gr και eurobankholdings.gr.</li> <li>Ενίσχυση της επικοινωνίας με πελάτες – βιντεοκλήσεις / click2chat / αυτοματοποιημένο κλείσιμο ραντεβού.</li> <li>Αυτοματοποιημένα customer journey μέσα από ψηφιακά και εναλλακτικά κανάλια, που προσφέρουν μια μοναδική εμπειρία εξυπηρέτησης.</li> <li>Πωλήσεις online και απλοποιημένες (lean) διαδικασίες για την κάλυψη των αναγκών των πελατών χωρίς φυσική παρουσία.</li> <li>Ενεργή συμμετοχή των πελατών σε προγράμματα έρευνας αγοράς, και κατ'επέκταση συμμετοχή τους στη δημιουργία προτάσεων.</li> <li>Μέσα κοινωνικής δικτύωσης.</li> <li>Στοχευμένες Direct ενέργειες σε πελάτες (viber, email, sms).</li> <li>Webinars και αρθρογραφία μέσω του Digital Academy for Business, για την ενίσχυση της επιχειρηματικής ανταγωνιστικότητας κατά το ψηφιακό ταξίδι μετασχηματισμού.</li> <li>Ενημερωτικά δελτία (newsletter).</li> <li>Διοργάνωση ειδικών συνεδρίων.</li> <li>Ενημερωτικές εκδηλώσεις στον τομέα Retail Business Banking (BB, Τουρισμός, Χρηματοδότηση, κ.λπ.).</li> <li>Ενημερωτικές συναντήσεις με ομάδες πελατών.</li> <li>Μη τραπεζικές υπηρεσίες μέσω μεγάλου δικτύου επιλεγμένων συνεργατών (Οικοσυστήματα).</li> <li>Έρευνες ικανοποίησης πελατών και NPS.</li> <li>Συνεντεύξεις με πελάτες σύμφωνα με τη μεθοδολογία Design Thinking.</li> <li>Κεντρική διαχείριση παραπόνων πελατών.</li> <li>Βελτιώσεις για την εξυπηρέτηση των πελατών.</li> <li>Πρωτοβουλίες για άτομα με αναπηρίες.</li> <li>Συζητήσεις σε focus group με Relationship Managers για Retail Business Banking για τον εντοπισμό των προσδοκιών των πελατών σε θέματα ESG.</li> <li>Ειδική έκδοση ετήσιου περιοδικού Limited Edition για πελάτες Private Banking.</li> <li>Ενημερωτικά podcast με τίτλο «Your Personal Experts» για πελάτες Personal Banking.</li> <li>Ενημερωτικές εκδηλώσεις για πελάτες Private και Personal Banking.</li> </ul>
Κρατικές και Κανονιστικές Αρχές	Συμμόρφωση και εναρμόνιση με το εποπτικό και κανονιστικό πλαίσιο.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Συναντήσεις, συνεργασία και διαβουλεύσεις με θεσμικούς εκπροσώπους των ρυθμιστικών αρχών, ενώσεις καταναλωτών, τον Μεσολαβητή Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών, την Ελληνική Ένωση Τραπεζών, κ.λπ.</li> <li>Παροχή στοιχείων και πληροφοριών, σύνταξη αναφορών, συναντήσεις.</li> </ul>
Προμηθευτές και συνεργάτες	<ul style="list-style-type: none"> <li>Συνεργασία με διαφανείς διαδικασίες και καθορισμένα κριτήρια για την επίτευξη μιας αμοιβαία ικανοποιητικής συμφωνίας.</li> <li>Επικοινωνία με τρίτους εταίρους για τη διερεύνηση περαιτέρω εξατομικευμένων επιχειρηματικών προσφορών.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ηλεκτρονικό σύστημα διαγωνισμών (λύση e-procurement).</li> <li>Πλατφόρμα και διαδικασία αξιολόγησης προμηθευτών.</li> <li>Συναντήσεις (όταν απαιτείται).</li> <li>Τακτική επικοινωνία (κινητό τηλέφωνο, χρήση online συνεργατικών εργαλείων).</li> <li>Ενημέρωση προμηθευτών σχετικά με την Πολιτική Προμηθειών και τη Διαγωνιστική Διαδικασία της Τράπεζας.</li> </ul>

## Ανάλυση ουσιαστικότητας

Η ανάλυση ουσιαστικότητας της Eurobank είναι η κύρια διαδικασία που χρησιμοποιήθηκε για τον καθορισμό του περιεχομένου του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022. Με την υιοθέτηση της νέας μεθοδολογίας για τα Πρότυπα GRI (2021), η Eurobank εντόπισε, αξιολόγησε, ιεράρχησε και επαλήθευσε τις θετικές και τις αρνητικές επιδράσεις που έχει ή θα μπορούσε να έχει η Τράπεζα στο περιβάλλον, τους ανθρώπους και την οικονομία.

Η ιεράρχηση των αναγνωρισμένων επιδράσεων συνέβαλε στον προσδιορισμό των ουσιαστικών θεμάτων γύρω από τη βιώσιμη ανάπτυξη της Τράπεζας. Η μεθοδολογία υλοποιήθηκε σε 4 φάσεις:

### Κατανόηση του περιεχομένου του οργανισμού

Επισκόπηση του επιχειρηματικού μοντέλου: Πραγματοποιήθηκε αρχική επισκόπηση των δραστηριοτήτων και επιχειρηματικών σχέσεων της Τράπεζας, καθώς και του πλαισίου βιωσιμότητας εντός του οποίου λαμβάνουν χώρα, με βάση στοιχεία από σημαντικά εσωτερικά έγγραφα και διαθέσιμο σχετικό υλικό ώστε να αποκτηθεί σφαιρική κατανόηση των προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας, του χαρτοφυλακίου της, των επιχειρηματικών σχέσεων και των οντοτήτων της.

### Αναγνώριση επιδράσεων

Επισκόπηση των ενδιαφερόμενων μερών: Πραγματοποιήθηκε χαρτογράφηση των βασικών ενδιαφερόμενων μερών της Τράπεζας, μέσω της μελέτης των εσωτερικών εγγράφων και του διαθέσιμου σχετικού υλικού, ώστε να εντοπιστούν τα άτομα και οι ομάδες των οποίων τα συμφέροντα επηρεάζονται ή θα μπορούσα να επηρεαστούν από τις δραστηριότητες της Τράπεζας.

Εντοπισμός επιχειρησιακών επιδράσεων και επιδράσεων χρηματοδοτήσεων : Εντοπίστηκαν οι επιδράσεις που προκαλούνται από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τράπεζας, καθώς και από την αλυσίδα εφοδιασμού και τις δραστηριότητές της, στην οικονομία, το περιβάλλον και τους ανθρώπους. Για να αναπτυχθεί η δεξαμενή θεμάτων/επίδρασης που θα πρέπει να αξιολογηθούν και να ιεραρχηθούν, η Τράπεζα έλαβε υπόψη της διατομεακά, τομεακά και ειδικά θέματα, καθώς και το Impact Radar και το εργαλείο ανάλυσης επιδράσεων της UNEP FI.

Όλες οι πραγματικές και δυνητικές θετικές και αρνητικές επιδράσεις που προκαλεί η Τράπεζα μέσα από τα χαρτοφυλάκια για εταιρικούς και ιδιώτες πελάτες, αναγνωρίστηκαν και χαρτογραφήθηκαν σε σχέση με τις περιοχές επίδρασης και τα θέματα του Impact Radar της UNEP FI<sup>1</sup>.

### Αξιολόγηση επιδράσεων

e-survey: Προκειμένου να γίνει η ιεράρχηση των αναγνωρισμένων επιδράσεων και να προσδιορισθούν τα ουσιαστικά θέματα για σκοπούς στρατηγικής και υποβολής αναφορών, πραγματοποιήθηκε ειδική ηλεκτρονική έρευνα (e-survey), με τη συμμετοχή των εσωτερικών και εξωτερικών ενδιαφερόμενων μερών. Η έρευνα χρησιμοποιήθηκε για να διερευνηθούν τόσο θετικές όσο και αρνητικές επιδράσεις (πραγματικές και δυνητικές).

Κριτήρια αξιολόγησης: Η σημαντικότητα των θετικών επιδράσεων αξιολογήθηκε από τα ενδιαφερόμενα μέρη, που έλαβαν υπόψη τους την κλίμακα και το εύρος τους, ενώ η σοβαρότητα των αρνητικών επιδράσεων αξιολογήθηκε λαμβάνοντας υπόψη την κλίμακα, το εύρος και το μη αναστρέψιμο του χαρακτήρα τους.

### Ιεράρχηση και επαλήθευση επιδράσεων

Ανάλυση δεδομένων: Τα δεδομένα που συλλέχθηκαν αναλύθηκαν και οι επιδράσεις ιεραρχήθηκαν λαμβάνοντας υπόψη τη σημαντικότητά τους σε σύγκριση με τις υπόλοιπες περιοχές επίδρασης, καθώς και την επιχειρησιακή στρατηγική της Τράπεζας. Στη συνέχεια οι επιδράσεις αντιστοιχήθηκαν σε ουσιαστικά θέματα, σύμφωνα με το περιεχόμενο και τη θεματολογία τους.

Όριο ουσιαστικότητας: Τέθηκε ένα όριο ουσιαστικότητας, για να καθοριστούν τα ουσιαστικά θέματα.

Οριστικοποίηση της λίστας ουσιαστικών θεμάτων: Όλα τα ουσιαστικά θέματα παρουσιάστηκαν στη Διοικητική Επιτροπή ESG και αναπτύχθηκαν περαιτέρω από το Programme Field II.

Η παραπάνω αξιολόγηση ουσιαστικότητας πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με τα Πρότυπα GRI. Σχετικά με την Αναγνώριση Κινδύνων ESG και την Αξιολόγηση Ουσιαστικότητας Κινδύνων ESG, δείτε την ενότητα «Διαχείριση κινδύνων ESG», ενώ εκτεταμένη ανάλυση για τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους είναι διαθέσιμη στην Έκθεση Κλιματικού Κινδύνου του Ομίλου.









<sup>1</sup> Το [Impact Radar](#) αποτελεί σύνθεση των Περιοχών και Θεμάτων Επίδρασης στους 3 πυλώνες της βιώσιμης ανάπτυξης. Χρησιμοποιούνται για τους σκοπούς της αποτύπωσης και διαχείρισης των θετικών και αρνητικών επιδράσεων των χρηματοοικονομικών θεσμών και των πελατών τους ή των φορέων στους οποίους έχουν επενδύσει πάνω στους ανθρώπους, τις κοινότητες και το περιβάλλον.

## Ουσιαστικά θέματα

Όσον αφορά το τελευταίο βήμα στη διαδικασία της ανάλυσης ουσιαστικότητας, τα θέματα της παρακάτω λίστας ιεραρχήθηκαν ως ουσιαστικά. Αυτά αποτέλεσαν τη βάση για τον προσδιορισμό των περιεχομένων αυτού του Απολογισμού, καθώς και για τη γνωστοποίηση των σχετικών βασικών δεικτών απόδοσης.

## Ουσιαστικότητα Επιδράσεων

Επίδραση	Ουσιαστικά θέματα	Κύρια παραγόμενη επίδραση	Τύπος επίδρασης	Υφιστάμενη / Πιθανή	Κύρια αναφορά στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης
Επιχειρησιακή	Ενέργεια και εκπομπές από τη λειτουργία	Θετικές επιδράσεις, μέσω της μείωσης της κατανάλωσης ενέργειας και της βελτίωσης της αποδοτικότητας στη λειτουργία της.	+	Υφιστάμενη	 
		Αρνητικές επιδράσεις, που προέρχονται από εσωτερικές δραστηριότητες οι οποίες συντείνουν στις εκπομπές ως άμεσου παράγοντα επιβάρυνσης της κλιματικής αλλαγής.	-	Υφιστάμενη	
Επιχειρησιακή	Εθνική ανθεκτικότητα / επίδραση στην κοινωνία	Θετικές επιδράσεις μέσω των εσωτερικών συστημάτων διαχείρισης και των πρωτοβουλιών ΕΚΕ (π.χ. πρωτοβουλία για το δημογραφικό ζήτημα «Μπροστά για την Οικογένεια», χορηγίες στις Αρχές Πολιτικής Προστασίας και το Εθνικό Σύστημα Υγείας, δωρεές για πυροπροστασία και βιώσιμη αναδάσωση), που μετριάζουν τις μακροπρόθεσμες επιδράσεις των φυσικών καταστροφών, βελτιώνουν την πρόσβαση των ενδιαφερόμενων μερών στην υγειονομική περίθαλψη και υποστηρίζουν το δημογραφικό πρόβλημα.	+	Υφιστάμενη	 
Επιχειρησιακή	Πρακτικές απασχόλησης/ Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού	Θετικές επιδράσεις μέσω των άμεσων, έμμεσων και επαγόμενων θέσεων απασχόλησης που δημιουργούνται από τις δραστηριότητες της Τράπεζας, σε όλη την αλυσίδα αξίας, καθώς και μέσω της παροχής ανταγωνιστικών μισθών και παροχών, στο πλαίσιο της πολιτικής αποδοχών της Τράπεζας.	+	Πιθανή	
Επιχειρησιακή	Ενίσχυση της καινοτομίας	Θετικές επιδράσεις μέσω της δημιουργίας ενός περιβάλλοντος καινοτομίας εντός της Τράπεζας και προς τους πελάτες της, της ανάπτυξης νέων βιώσιμων προϊόντων και της προσφοράς καινοτόμων υπηρεσιών παράλληλα με τη χρήση ψηφιακών εργαλείων, καθώς και μέσω δραστηριοτήτων ΕΚΕ (π.χ. μέσω του egg - enter grow go) σε πολύ μικρές, μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις.	+	Πιθανή	
Επιχειρησιακή	Ασφάλεια και προστασία δεδομένων πελατών	Θετικές επιδράσεις μέσω των εσωτερικών συστημάτων διαχείρισης και των πρωτοβουλιών που προστατεύουν τα προσωπικά δεδομένα των ενδιαφερόμενων μερών.	+	Υφιστάμενη	
Επιχειρησιακή	Επιχειρηματική ηθική και ακεραιότητα	Θετικές επιδράσεις μέσω των επιχειρησιακών πρακτικών και πρωτοβουλιών που βελτιώνουν τη δυνατότητα των ενδιαφερόμενων μερών να επωφελούνται από αποτελεσματικούς, υπεύθυνους και συμπεριληπτικούς θεσμούς, που προάγουν την επιχειρηματική ηθική και ακεραιότητα.	+	Υφιστάμενη	
Επιχειρησιακή	Διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη	Θετικές επιδράσεις μέσω των εσωτερικών συστημάτων διαχείρισης και των πρωτοβουλιών ΕΚΕ που βελτιώνουν τις δυνατότητες των ενδιαφερόμενων μερών να ζουν χωρίς φυλετικές διακρίσεις, διακρίσεις λόγω φύλου, σεξουαλικού προσανατολισμού ή ηλικίας, και επιτρέπουν σε ευάλωτες ομάδες να ζουν και να ευημερούν χωρίς διακρίσεις.	+	Υφιστάμενη	 

Επίδραση	Ουσιαστικά θέματα	Κύρια παραγόμενη επίδραση	Τύπος επίδρασης	Υφιστάμενη / Πιθανή	Κύρια αναφορά στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης
Χρηματοδοτήσεις	Βιώσιμες χρηματοδοτικές και επενδυτικές λύσεις	Η Τράπεζα παρέχει βιώσιμα χρηματοδοτικά προϊόντα και υπηρεσίες που προάγουν τις πράσινες και τις κοινωνικές επενδύσεις και αποτελούν κίνητρο για τη βελτίωση των επιδόσεων ESG των πελατών της.	+	Υφιστάμενη	 
		Οι βιώσιμες χρηματοδοτήσεις δεν πληρούν τα γενικώς αποδεκτά κριτήρια βιώσιμης χρηματοδότησης, με αποτέλεσμα την εμφάνιση φαινομένων «greenwashing».	-	Πιθανή	
Χρηματοδοτήσεις	Κλιματική μετάβαση χαρτοφυλακίου	Η Τράπεζα συμβάλλει ενεργά στις φιλοδοξίες και τους στόχους για τη μείωση των εκπομπών των αερίων θερμοκηπίου που ορίζονται από τους κανονισμούς της ΕΕ, τις κεντρικές κυβερνήσεις και άλλους φορείς, μέσω των βιώσιμων χρηματοδοτήσεων και της ενσωμάτωσης του κλιματικού κινδύνου στο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων.	+	Υφιστάμενη	 
		Η επιχειρηματική στρατηγική της Τράπεζας ενδέχεται να περιλαμβάνει τη συνέχιση της χρηματοδότησης κλάδων έντασης άνθρακα.	-	Πιθανή	
Χρηματοδοτήσεις	Ενσωμάτωση των θεμάτων ESG στη διαχείριση κινδύνων	Η Τράπεζα αξιολογεί την επίδραση των κλιματικών σεναρίων στην ανθεκτικότητα των αντισυμβαλλομένων της, καταλήγοντας έτσι στην έγκαιρη αναγνώριση των ευκαιριών χρηματοδότησης της πράσινης μετάβασης των πελατών της.	+	Υφιστάμενη	
		Η αξιολόγηση κινδύνων ESG/κλιματικών κινδύνων πιθανώς να απαιτεί επιπλέον προσπάθεια από τους πελάτες προκειμένου να παρασχεθούν τα αναγκαία δεδομένα ESG και μπορεί να οδηγήσει σε πρόσθετες απαιτήσεις για να υπάρξει συμμόρφωση με τις χρηματοοικονομικές συμφωνίες.	-	Πιθανή	
Χρηματοδοτήσεις	Επικοινωνία με τους πελάτες για θέματα ESG	Αύξηση της ενημέρωσης της αγοράς και παροχή υπηρεσιών που επιτρέπουν στους πελάτες να λαμβάνουν πιο ενημερωμένες αποφάσεις σχετικά με τις λύσεις βιώσιμης χρηματοδότησης.	+	Υφιστάμενη	
		Η επικοινωνία με τους πελάτες για θέματα ESG περιορίζεται στις μεγάλες εταιρείες.	-	Πιθανή	
Χρηματοδοτήσεις	Οικονομική συμπερίληψη	Η Τράπεζα προσφέρει χρηματοδότηση σε μικρές επιχειρήσεις, συμπεριλαμβανομένης της μικροχρηματοδότησης.	+	Υφιστάμενη	 
		Θετικές επιδράσεις μέσω φυσικών και ψηφιακών καναλιών που βελτιώνουν την προσβασιμότητα στη χρήση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από ιδιώτες και επιχειρήσεις.	+	Υφιστάμενη	
		Δυσνητικές αρνητικές επιδράσεις μέσω της έλλειψης πρωτοβουλιών/καναλιών που στοχεύουν την προσβασιμότητα στη χρήση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από ιδιώτες και επιχειρήσεις.	-	Πιθανή	

# Βιώσιμη ανάπτυξη σε επιλεγμένες θυγατρικές εξωτερικού

Οι θυγατρικές εξωτερικού της Eurobank έχουν δεσμευτεί στον στόχο της βιώσιμης ανάπτυξης, αναδιαρθρώνοντας τις δραστηριότητές τους και υιοθετώντας πολιτικές και πρωτοβουλίες που επιταχύνουν την πρόοδό τους σε θέματα ESG.

## Postbank

Κατά τη διάρκεια της περιόδου αναφοράς, η Postbank υιοθέτησε το Στρατηγικό Όραμα ESG, επαναλαμβάνοντας τη φιλοδοξία της να παίξει ηγετικό ρόλο για τη βιώσιμη χρηματοδότηση στη Βουλγαρία. Εγκαινίασε έναν εξειδικευμένο διαδικτυακό τόπο ESG, όπου αναρτώνται όλες οι πληροφορίες που σχετίζονται με τις βιώσιμες επιχειρηματικές δραστηριότητες του οργανισμού. Η Postbank ολοκλήρωσε με επιτυχία τον διετή κύκλο αναφοράς για τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής (PRB), αφού προσυπέγραψε τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής. Συνεχίζοντας τις προσπάθειες των προηγούμενων ετών, και σε στενή επικοινωνία με τον Όμιλο Eurobank, ξεκίνησε μια σειρά από ενέργειες που στοχεύουν στην περαιτέρω βελτίωση της λειτουργικής της επίδρασης ESG, ενώ το πολύπλευρο κοινωνικό της πρόγραμμα απευθύνεται τόσο στους εργαζομένους της όσο και στην τοπική κοινωνία.

Η Postbank θέσπισε μια οργανωτική δομή για να καλύψει την ατζέντα ESG: Επιτροπή Περιβάλλοντος και Βιωσιμότητας (Environmental and Sustainability Committee, ESC) που αποτελείται από μέλη της Εκτελεστικής Επιτροπής (Executive Committee, ExCo) και έχει ως πρόεδρο τον COO, θεματικές ομάδες εργασίας υπό την ESC, και Συντονιστή Περιβαλλοντικών και Κοινωνικών Θεμάτων (Environmental and Social Affairs Coordinator). Η Postbank έχει αναπτύξει ένα τοπικό Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης ως το κεντρικό έγγραφο για την εφαρμογή της Ταξινόμιας της ΕΕ σχετικά με τις Βιώσιμες Οικονομικές Δραστηριότητες για τις δανειοδοτικές της διαδικασίες, και έχει καταρτίσει Οδικό Χάρτη Κλιματικών Κινδύνων (Climate Risk Roadmap) για την εκπλήρωση των προσδοκιών της ΕΚΤ σε αυτόν τον τομέα. Η Postbank υιοθέτησε μια ψηφιακή διαδικασία για την αξιολόγηση και την παρακολούθηση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων στον δανεισμό, η οποία έγινε δυνατή μέσω της ενσωμάτωσης αυτοματοποιημένων λύσεων στο βασικό τραπεζικό της σύστημα.

## Eurobank Cyprus

Η Eurobank Cyprus έχει δεσμευτεί ως προς την επένδυση στη βιώσιμη ανάπτυξη και τον σχεδιασμό δράσεων που θα βελτιώσουν την επίδρασή της στην περιβαλλοντική βιωσιμότητα, την κοινωνική υπευθυνότητα και την εταιρική διακυβέρνηση, σε στενή επικοινωνία με τον Όμιλο Eurobank, ώστε να διασφαλίζεται η εναρμόνιση με τις

τελευταίες κανονιστικές απαιτήσεις και κατευθυντήριες οδηγίες σε θέματα ESG. Οι στρατηγικοί στόχοι περιλαμβάνουν την προσαρμογή της λειτουργίας και των δραστηριοτήτων της με τρόπο που να αντιμετωπίζει τις προκλήσεις της κλιματικής αλλαγής, τη μέριμνα για τις κοινωνικές ανάγκες εντός του μοντέλου λειτουργίας της, και τη διαφύλαξη της ορθής διακυβέρνησης σύμφωνα με τις πρωτοβουλίες των εποπτικών αρχών και με βάση τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές.

Η Eurobank Cyprus ανέπτυξε το Έργο Διακυβέρνησης για ζητήματα ESG (Governance Project on ESG issues) τον Σεπτέμβριο 2022, θεσπίζοντας μια νέα Επιτροπή Διαχείρισης ESG (ESG Management Committee), με πρόεδρο τον CEO, που αποτελεί Υποστηρικτή του Έργου ESG (ESG Project Sponsor). Επιπλέον, το Διοικητικό της Συμβούλιο παρακολουθεί τακτικά τις εξελίξεις σε ζητήματα ESG, συμπεριλαμβάνοντας δράσεις για την αντιμετώπιση των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον. Σε συμφωνία με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ και την Ατζέντα 2030, η Eurobank Cyprus αναπτύσσει την προσέγγισή της σε δύο διακριτά επίπεδα επίδρασης: επιχειρησιακής και χρηματοδοτήσεων.

Το 2022 ξεκίνησε μια σειρά δράσεων για την περιβαλλοντική της επίδραση (μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα σε επιχειρησιακό επίπεδο, τραπεζική χωρίς φυσικά έγγραφα, κυκλική οικονομία), την επίδραση του εργοδότη (διαφορετικότητα και συμπερίληψη, ευζωία, περιβάλλον καινοτομίας) και την κοινωνική/επιχειρηματική της επίδραση (κοινωνικοοικονομικός αντίκτυπος, διαφάνεια). Στόχος είναι η υποστήριξη της στρατηγικής επιχειρησιακής επίδρασης μέσα από ένα σύνολο δράσεων με μετρήσιμους στόχους και KPI, προβάλλοντας το όραμά της για την επόμενη δεκαετία σε σχέση με το περιβαλλοντικό και κοινωνικό της αποτύπωμα, ενώ εστιάζει στους ανθρώπους της και στις επιδράσεις ESG στην αγορά. Η Eurobank Cyprus βρίσκεται επίσης στη διαδικασία εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ISO 14001, EMAS) και της εκτέλεσης των αναθεωρημένων ενεργειακών ελέγχων. Τέλος, η αναβάθμιση των υποδομών και περαιτέρω ψηφιοποίησης των υπηρεσιών της μέσω έργων IT μεγάλης κλίμακας που ολοκληρώθηκαν τον Απρίλιο του 2023 αναμένεται να συνεισφέρουν σημαντικά στην ελαχιστοποίηση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος.

Η Eurobank Cyprus ανέλαβε μια σειρά δράσεων μέσα στο 2022 σε σχέση με την επίδραση χρηματοδοτήσεων, με στόχο την υποστήριξη των πελατών και της κοινωνίας στη μετάβασή τους προς ένα οικονομικό περιβάλλον πιο φιλικό προς τα κριτήρια ESG. Ξεκίνησε ένα σχετικό έργο, που εστιάζει στην ανάπτυξη ενός Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης και στη διασφάλιση της πλήρους συμμόρφωσης με τις προσδοκίες της ΕΚΤ, όπως αναφέρεται στον σχετικό οδηγό της ΕΚΤ για τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους.



Βιώσιμη  
**χρηματοδότηση**  
και διαχείριση  
**κινδύνων ESG**



# Διαχείριση Κινδύνων ESG

## Ουσιαστικό θέμα: Ενσωμάτωση του ESG στη διαχείριση κινδύνων

Η Eurobank έχει ενσωματώσει πτυχές κινδύνων ESG σε όλους τους πυλώνες του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων, ενώ εντοπίζει, αξιολογεί, διαχειρίζεται και μετριάξει τους σχετικούς κινδύνους ώστε να διασφαλίζεται η ευθυγράμμιση με την επιχειρηματική στρατηγική της. Η Τράπεζα επίσης φιλοδοξεί να είναι πρωτοπόρος όσον αφορά τη στήριξη της μετάβασης σε χαμηλές εκπομπές άνθρακα και εφαρμόζει ειδική προσέγγιση που επιτρέπει στους πελάτες να πετύχουν τους στόχους βιώσιμης ανάπτυξης. Το 2022 συμμετείχε στη χρηματοδότηση εμβληματικών έργων και συναλλαγών που συνέβαλαν στη βιώσιμη ανάπτυξη, ενώ προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες προσαρμοσμένα στις ανάγκες συγκεκριμένων τομέων και τμημάτων πελατών, προωθώντας βιώσιμες πρακτικές στους πελάτες της.

## Διαχείριση κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων

### Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων (RMF) και Πλαίσιο Διαχείρισης Περιβαλλοντικών και Κλιματικών (CR&E) Κινδύνων Ομίλου

Στο Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου ορίζονται τα καθήκοντα της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου (ΓΔΔΚΟ), η οποία λειτουργεί ανεξάρτητα από τις επιχειρησιακές μονάδες ως 2η γραμμή άμυνας, έχει την πλήρη ευθύνη για την κατάρτιση της στρατηγικής του Ομίλου σχετικά με την αντιμετώπιση κινδύνων, την κατάρτιση του Πλαισίου Διάθεσης για Ανάλυση Κινδύνων (RAF), καθώς και για την παρακολούθηση όλων των κινδύνων που αξιολογούνται ως σημαντικοί μέσω της διαδικασίας Αναγνώρισης και Αξιολόγησης της Σημαντικότητας των Κινδύνων (RIMA), συμπεριλαμβανομένων των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων που αναλαμβάνει ο Όμιλος Eurobank.

Σύμφωνα με τις σχετικές εποπτικές προσδοκίες και το ενισχυμένο μοντέλο διακυβέρνησης του Ομίλου σχετικά με την ενσωμάτωση των κλιματικών και

περιβαλλοντικών κινδύνων και στις τρεις γραμμές άμυνας (βλ. ενότητα σχετικά με τη Διακυβέρνηση ESG), νέοι ρόλοι και αρμοδιότητες σχετικά με τη διαχείριση των κλιματικών κινδύνων έχουν ενσωματωθεί στο Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου.

Η Eurobank οριστικοποίησε την πολιτική της για τη διαχείριση των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων (CR&E Risk Management Policy), αξιολογώντας τα αποτελέσματα των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων στις δραστηριότητές της, καθώς και υποστηρίζοντας τη διαδικασία λήψης αποφάσεων σχετικά με τη διαχείριση κινδύνων.

### Προέγγιση αξιολόγησης της σημαντικότητας και διαδικασία Αναγνώρισης και Αξιολόγησης της Σημαντικότητας των Κινδύνων (RIMA)

Η Eurobank έχει αναγνωρίσει τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους (CR&E) ως σημαντικούς. Ως κλιματικοί και περιβαλλοντικοί κίνδυνοι νοούνται οι κίνδυνοι που απορρέουν από δυνητική απώλεια ή αρνητική επίπτωση στον Όμιλο, συμπεριλαμβανομένης της απώλειας/ζημίας περιουσιακών στοιχείων, των διαταραχών της επιχειρηματικής δραστηριότητας ή αστοχιών στη λειτουργία των συστημάτων, των δαπανών μετάβασης και των επιπτώσεων στη φήμη από τις δυσμενείς συνέπειες της κλιματικής αλλαγής και της υποβάθμισης του περιβάλλοντος. Ο ποσοτικός προσδιορισμός των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων είναι ανεξάρτητος από τον ποσοτικό προσδιορισμό των λοιπών κύριων κινδύνων, όπως ο πιστωτικός κίνδυνος, ο κίνδυνος αγοράς κ.λπ.

Καθώς οι κλιματικοί και περιβαλλοντικοί κίνδυνοι αλληλοεπιδρούν με άλλους κινδύνους και προκαλούν άμεσες διανεμητικές επιπτώσεις και έμμεσες μακροοικονομικές επιπτώσεις, ο Όμιλος κατανοεί την ανάγκη προσεκτικής εξέτασης αυτής της συνολικής διάστασης για τη διασφάλιση της βέλτιστης υλοποίησης των δραστηριοτήτων προσαρμογής.

Ως εκ τούτου, ο Όμιλος θεωρεί ότι οι κλιματικοί και περιβαλλοντικοί κίνδυνοι είτε απορρέουν από άλλες κατηγορίες κινδύνων είτε συνδέονται με άλλες κατηγορίες κινδύνων, και εφαρμόζει μια ολιστική και συστημική προσέγγιση όταν εξετάζει τους σύνθετους τρόπους με τους οποίους οι κλιματικοί και περιβαλλοντικοί κίνδυνοι συνδέονται με τις λοιπές κατηγορίες κινδύνων. Ο Όμιλος έχει ενσωματώσει στοιχεία κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων στις υπάρχουσες διεργασίες διαχείρισης κινδύνων, δημιουργώντας πρόσθετες διαδικασίες, πολιτικές και εργαλεία για τον κατάλληλο εντοπισμό και τη μέτρηση αυτών των κινδύνων.

GRI 3-3

GRI 201-2

ATHEX SS-S10

Η έκθεση του Ομίλου σε κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους, τόσο μέσω των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων των πελατών όσο και μέσω των δραστηριοτήτων του ίδιου του Ομίλου, απαιτεί την ύπαρξη ολοκληρωμένων διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων. Με στόχο τον μετριασμό των κινδύνων στους οποίους εκτίθεται επί του παρόντος ή/και ενδέχεται να εκτεθεί στο μέλλον, ο Όμιλος έχει εντοπίσει τους παράγοντες μέσω των οποίων υλοποιούνται οι κλιματικοί και περιβαλλοντικοί κίνδυνοι, καθώς και τα βασικά κανάλια μέσω των οποίων επηρεάζουν τις υπάρχουσες / παραδοσιακές κατηγορίες κινδύνων του Ομίλου.

Αυτά τα αποτελέσματα περιλαμβάνονται στην Έκθεση για την Αναγνώριση Κινδύνου και την Αξιολόγηση Σημαντικότητας (RIMA Report) και θα παρουσιαστούν στην έκθεση του Ομίλου για τον κλιματικό κίνδυνο σύμφωνα με τις απαιτήσεις TCFD.

## Διάθεση ανάληψης κινδύνου

Το 2022 ενσωματώθηκε για πρώτη φορά Δήλωση (RAS) διάθεσης ανάληψης κλιματικού κινδύνου, με στόχο την αποτύπωση των ζητημάτων που σχετίζονται με τον κλιματικό κίνδυνο, στις δηλώσεις διάθεσης ανάληψης κινδύνων του Ομίλου. Επί του παρόντος η Τράπεζα στοχεύει τουλάχιστον το 20% των ετήσιων νέων εκταμιεύσεων προς επιχειρήσεις του CIB να ταξινομούνται ως πράσινες/περιβαλλοντικά βιώσιμες. Η ταξινόμηση των δανείων ως πράσινων / περιβαλλοντικά βιώσιμων έγινε κατ' εφαρμογή των κριτηρίων που ορίζονται στο Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης της Τράπεζας, το οποίο περιλαμβάνει επίσης την πράσινη ταξινόμηση στόχων (green tagging) του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας. Το 2022 η Τράπεζα ξεπέρασε αυτόν τον στόχο, επιδεικνύοντας τη δέσμευσή της προς την πράσινη μετάβαση.

Όσον αφορά τη διαχείριση και τον μετριασμό του κλιματικού κινδύνου στις επενδυτικές και χρηματοδοτικές δραστηριότητές της, η Τράπεζα θα συνεχίσει να υποστηρίζει τις προσπάθειες για την πράσινη μετάβαση υφιστάμενων και πιθανών πελατών μέσω της παροχής χρηματοδοτικών και συμβουλευτικών (συμπεριλαμβανομένης της άντλησης κεφαλαίων) λύσεων (κίνδυνος μετάβασης ο οποίος είναι πιστωτικός κίνδυνος). Επιπλέον, η Τράπεζα παρακολουθεί τακτικά τη συγκέντρωση της έκθεσης σε τομείς με υψηλό κίνδυνο μετάβασης στο πλαίσιο των επενδυτικών και τραπεζικών χαρτοφυλακίων της (κίνδυνος μετάβασης ο οποίος είναι κίνδυνος αγοράς).

Το 2022 η Τράπεζα ξεκίνησε την παρακολούθηση και αναφορά καταλόγου δεικτών παρακολούθησης του κλιματικού κινδύνου, και θα διερευνήσει τον καθορισμό των σχετικών ορίων εντός του 2023, σύμφωνα με τη Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων και τις κανονιστικές προσδοκίες σχετικά με τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους.

## Δείκτες παρακολούθησης κλιματικού κινδύνου

Η Τράπεζα έχει καταρτίσει πίνακα αναφοράς κλιματικού κινδύνου με κατάλληλους βασικούς δείκτες κλιματικού κινδύνου (KRIs) που θα υποβάλλεται στο διοικητικό όργανο σε τακτική βάση, για την αποτελεσματική εποπτεία των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων στο σύνολο της Τράπεζας.

Σε αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα έλαβε υπόψη τις βέλτιστες πρακτικές στην αγορά και αξιοποίησε στοιχεία από την άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων της ΕΚΤ σε σχέση με τους κλιματικούς κινδύνους για το 2022 (δηλ. τη χρήση μεθοδολογικών παραδοχών για τον υπολογισμό δεικτών κλιματικού κινδύνου), καθώς και στοιχεία από τις εσωτερικές ασκήσεις της Τράπεζας και τη διαδικασία αξιολόγησης της σημαντικότητας (για τον κίνδυνο μετάβασης και για τον φυσικό κίνδυνο). Για την επιλογή και τον καθορισμό των δεικτών παρακολούθησης του κλιματικού κινδύνου ελήφθησαν επίσης υπόψη τα εξής:

- Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την αναφορά μη χρηματοοικονομικών πληροφοριών: Συμπλήρωμα σχετικά με την αναφορά πληροφοριών που σχετίζονται με το κλίμα (2019/C 209/01).
- Ειδική ομάδα για τις χρηματοοικονομικές γνωστοποιήσεις που σχετίζονται με το κλίμα (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) – Οδηγίες σχετικά με τους δείκτες, τους στόχους και τα σχέδια μετάβασης.
- Ανάπτυξη εργαλείων και μηχανισμών για την ενσωμάτωση παραγόντων ESG στο πλαίσιο τραπεζικής προληπτικής εποπτείας της ΕΕ και στις επιχειρηματικές στρατηγικές και τις επενδυτικές πολιτικές της Τράπεζας – Μελέτη της BlackRock για λογαριασμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Ακολουθούν παραδείγματα δεικτών κλιματικού κινδύνου που αναφέρονται στην Επιτροπή Κινδύνων (BRC) τουλάχιστον σε τριμηνιαία βάση:

### • Δείκτες κινδύνου μετάβασης

1. Συγκέντρωση έκθεσης σε τομείς με υψηλό κίνδυνο μετάβασης στα χαρτοφυλάκια τραπεζικής επιχειρήσεων και μικρών επιχειρήσεων της Τράπεζας.
2. Συγκέντρωση έκθεσης σε τομείς αντισυμβαλλομένων με υψηλό κίνδυνο μετάβασης στα επενδυτικά και τραπεζικά χαρτοφυλάκια της Τράπεζας.
3. Ποσοστό έκθεσης σε χρεόγραφα των κορυφαίων 20 αντισυμβαλλομένων παγκοσμίως από την άποψη της έντασης άνθρακα.

### • Δείκτες φυσικού κινδύνου

Συνολική και επιμέρους συγκέντρωση ανοιγμάτων εξασφαλισμένων με ακίνητη περιουσία σε περιοχές που υπόκεινται σε κίνδυνο πλημμύρας (χαρτοφυλάκια επιχειρήσεων και λιανικής).

Όσον αφορά τον **κίνδυνο ευθύνης**, η Τράπεζα παρακολουθεί την έκθεσή της σε κίνδυνο συμπεριφοράς για το ενδεχόμενο αδυναμίας να υπηρετήσει κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο τα συμφέροντα των πελατών ή επενδυτών, να λειτουργήσει σύμφωνα με τις δίκαιες πρακτικές της αγοράς και τους κώδικες συμπεριφοράς, εξαιρουμένων εσωτερικών υποθέσεων απάτης (π.χ. κίνδυνος εσφαλμένης πώλησης, νομικές απαιτήσεις που σχετίζονται με το κλίμα, και κίνδυνος ένδικων διαφορών/ υποχρεώσεων που προκύπτει από δικαστικές διαδικασίες ή άλλες ενέργειες που σχετίζονται με αντιδεοντολογική συμπεριφορά, εξαιρουμένης της απάτης). Επιπλέον, σύμφωνα με τις ποιοτικές δηλώσεις διάθεσης ανάληψης κινδύνων, η Τράπεζα δεν επιθυμεί την παραμικρή αμέλεια που επηρεάζει αρνητικά τους πελάτες, το προσωπικό, τον Όμιλο ή τρίτους, συμπεριλαμβανομένου του φαινομένου greenwashing.

Αντίστοιχα, κάθε δυντική περίπτωση greenwashing θα πρέπει να αντιμετωπίζεται γρήγορα και δίκαια.

Επιπλέον, η Τράπεζα σχεδιάζει να προχωρήσει στην κατάρτιση και θέση σε ισχύ πρόσθετων δηλώσεων διάθεσης ανάληψης κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων και στη λειτουργική ένταξή τους στις δηλώσεις των επιχειρηματικών τομέων (δηλ. στους στόχους βιώσιμης χρηματοδότησης, στους στόχους/όρια σε τομεακό επίπεδο κ.λπ.) έως το τέλος του 2023.

Επιπλέον, οι επιχειρηματικές μονάδες της Τράπεζας διατηρούν και επικαιροποιούν κατάλληλα υποδείγματα και μηχανισμούς, για την παρακολούθηση των αντίστοιχων εκταμιεύσεων για χρηματοδοτήσεις βιώσιμης ανάπτυξης (π.χ. που αφορούν πράσινα και κοινωνικά δάνεια), σύμφωνα με τις διατάξεις του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης της Τράπεζας. Η συνεχής και έγκαιρη παρακολούθηση των βιώσιμων δανείων επιτρέπει στα ανώτερα στελέχη να αξιολογούν την εξέλιξη του όγκου και των τάσεων βιώσιμης χρηματοδότησης, λαμβάνοντας υπόψη τους σχετικούς στόχους της Τράπεζας, ενώ ταυτόχρονα διευκολύνει την εσωτερική υποβολή αναφορών. Στο μέλλον η Τράπεζα στοχεύει να υλοποιήσει περαιτέρω συστημικές βελτιώσεις στην υποδομή πληροφορικής και δεδομένων, για να υποστηρίξει την τυποποίηση της παρακολούθησης χρήσιμων πληροφοριών, καθώς και να διασφαλίσει τη διαθεσιμότητα και ακρίβεια των δεδομένων.

## Διαχείριση κοινωνικού κινδύνου

Η Τράπεζα κατανοεί ότι η διαχείριση του κοινωνικού κινδύνου είναι κρίσιμη για τη διασφάλιση ενός αποτελεσματικού και βιώσιμου επιχειρηματικού μοντέλου και, ως εκ τούτου, έχει προχωρήσει σε ενέργειες για την προσαρμογή του επιχειρηματικού μοντέλου, της στρατηγικής και των διαδικασιών της, καθώς και του οικονομικού σχεδιασμού της, ώστε να λαμβάνονται υπόψη οι κίνδυνοι που απορρέουν από κοινωνικά ζητήματα, ενώ σκοπεύει να ενισχύσει περαιτέρω αυτές τις δραστηριότητες στο άμεσο μέλλον.

Η Τράπεζα αναγνωρίζει τη σημασία που έχει η διαχείριση του κοινωνικού κινδύνου και έχει διασφαλίσει ότι οι χρηματοδοτικές δραστηριότητές της δεν υποστηρίζουν δραστηριότητες που λειτουργούν εις βάρος της κοινωνίας. Παράλληλα, μέσα από την εφαρμογή των υφιστάμενων πολιτικών (π.χ. της περιβαλλοντικής και κοινωνικής πολιτικής του Ομίλου) και τη θέσπιση νέων διαδικασιών και εργαλείων (π.χ. το ερωτηματολόγιο για την αξιολόγηση των κινδύνων ESG), η Τράπεζα συνεχίζει να ενισχύει τις δυνατότητές της όσον αφορά τον εντοπισμό και τη διαχείριση του κοινωνικού κινδύνου που απορρέει από τις δραστηριότητες πελατών, προσδιορίζοντας σχετικές ενέργειες αντιμετώπισης, κατά περίπτωση.

## Διαχείριση κινδύνου διακυβέρνησης

Η Eurobank αξιολογεί την έκθεσή της σε κίνδυνο διακυβέρνησης σε συνεχή βάση, δεδομένου ότι τυχόν ανεπαρκείς πρακτικές διακυβέρνησης των αντισυμβαλλομένων της θα μπορούσαν να επηρεάσουν δυσμενώς τις δραστηριότητές της. Σε αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα έχει θεσπίσει αποτελεσματικές εσωτερικές ρυθμίσεις διακυβέρνησης για τη διαχείριση αυτών των κινδύνων και διαδικασιών, με σκοπό την καλύτερη αξιολόγηση της επίδοσης των πελατών της από την άποψη της διακυβέρνησης.

## Διαδικασίες και εργαλεία διαχείρισης κινδύνων ESG

Η Τράπεζα βρίσκεται σε διαδικασία να ενσωματώσει στη διαδικασία χορήγησης δανείων της, “τις ορθές πρακτικές για τη διαχείριση των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων – παρατηρήσεις από τη θεματική εξέταση της ΕΚΤ του 2022”, βελτιώνοντας τα χρηματοδοτικά της κριτήρια, τη συλλογή δεδομένων και την αξιολόγηση των κινδύνων, την ταξινόμηση των κινδύνων, τις σχέσεις με τους πελάτες και την αξιολόγηση του σχεδίου μετάβασης.

Η Τράπεζα έχει ήδη ενσωματώσει περιβαλλοντικές και κοινωνικές παραμέτρους στις πρακτικές που εφαρμόζει σε διαφορετικά στάδια της διαδικασίας χορήγησης πιστώσεων και παρακολούθησης, όπως παρουσιάζεται παρακάτω.

## Ενσωμάτωση παραγόντων περιβαλλοντικού και κοινωνικού κινδύνου στην αξιολόγηση πιστοληπτικής ικανότητας

### I. Μοντέλο Moody’s Risk Analyst (MRA)

Το μοντέλο Moody’s Risk Analyst (MRA) της Τράπεζας που χρησιμοποιείται για τον προσδιορισμό της πιστοληπτικής διαβάθμισης του δανειολήπτη περιλαμβάνει παράγοντες που σχετίζονται με το περιβάλλον και την κοινωνία, όπως τον κίνδυνο δυσμενών γεγονότων – τον κίνδυνο και τις συνέπειες ζητημάτων ESG.

### II. Εξειδικευμένες χρηματοδοτήσεις – Απαιτήσεις πληροφόρησης και αξιολόγηση

Κατά την αξιολόγηση της πιστοληπτικής διαβάθμισης λαμβάνεται υπόψη η συμμόρφωση των δανειοληπτών με τους κανονισμούς που αφορούν την ασφάλεια και το περιβάλλον, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που αφορούν την περιβαλλοντική ευθύνη.

## Πολιτικές και διαδικασίες Know-Your-Customer (KYC) και καταπολέμησης της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (AML/TF)

Η Eurobank έχει θεσπίσει πολιτικές και πρότυπα Know-Your-Customer (KYC) και καταπολέμησης της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (AML/TF) για κάθε επιχειρηματικό τομέα, τα οποία είναι σχεδιασμένα να λειτουργούν ως δικλείδες ασφαλείας ενάντια, μεταξύ άλλων, στην πλαστοπροσωπία και τη συνεργασία με πελάτες που παρουσιάζουν αυξημένο κίνδυνο δωροδοκίας, διαφθοράς ή/και συμμετοχής σε νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και χρηματοδότηση της τρομοκρατίας. Στο πλαίσιο των διαδικασιών KYC και AML/TF, κατά την ένταξη νέων πελατών (onboarding), η Τράπεζα διενεργεί μια προκαταρκτική αξιολόγηση του προφίλ ESG (Επισκόπηση ESG) του πελάτη, χρησιμοποιώντας στοχευμένες ερωτήσεις (δηλ. σχετικά με τη μέτρηση και την αναφορά των επιδόσεων του δανειολήπτη όσον αφορά στοιχεία που σχετίζονται με τη διαφορετικότητα, την ισότητα και τη συμπερίληψη).

Κατά την κατάρτιση προφίλ στο πλαίσιο της διαδικασίας KYC, η Eurobank πρέπει να εφαρμόζει μέτρα αυξημένης δέουσας επιμέλειας (EDD) και περιορισμούς κατά τη σύναψη επιχειρηματικής σχέσης ή τη διενέργεια συναλλαγών με φυσικά ή νομικά πρόσωπα/οντότητες, οι δραστηριότητες των οποίων θεωρούνται υψηλού κινδύνου σύμφωνα με την αξιολόγηση κινδύνου και τη μεθοδολογία πιστοληπτικής διαβάθμισης της Eurobank.

## Σύστημα Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διαχείρισης (ESMS)

Για την ενσωμάτωση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών ζητημάτων στο επιχειρηματικό της μοντέλο, η Τράπεζα εφαρμόζει ένα Σύστημα Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διαχείρισης (Environmental and Social Management System – ESMS) για την αξιολόγηση των άμεσων και έμμεσων περιβαλλοντικών πτυχών, σύμφωνα και με τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες των θεσμικών επενδυτών, των μετόχων και των λοιπών κοινωνικών εταίρων.

Σε αυτό το πλαίσιο, σκοπός της περιβαλλοντικής και κοινωνικής πολιτικής είναι ο καθορισμός του πλαισίου γενικών αρχών και απαιτήσεων σχετικά με τη διαχείριση περιβαλλοντικών και κοινωνικών ζητημάτων, ώστε να επιτυγχάνεται και να διατηρείται η συμμόρφωση με τους ισχύοντες εθνικούς και διεθνείς περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς νόμους και κανονισμούς, καθώς και με τις δεσμεύσεις προς τους μετόχους, τους κοινωνικούς εταίρους και την κοινωνία, μέσω μιας ενιαίας προσέγγισης που εφαρμόζεται από την Τράπεζα και τις βασικές θυγατρικές της, σε εγχώριο και διεθνές

επίπεδο, στον τραπεζικό και τον μη τραπεζικό τομέα. Η Πολιτική επίσης ενσωματώνει βασικά βήματα της μεθοδολογίας, για τη συμμόρφωση με τις διεθνείς κατευθυντήριες γραμμές (δηλ. τις απαιτήσεις επιδόσεων της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (EBRD), τις ισχύουσες λίστες αποκλεισμού του Διεθνούς Οργανισμού Χρηματοδότησης (IFC) και της EBRD) και πρωτοβουλίες, καθώς και με την ισχύουσα τοπική, εθνική, και διεθνή περιβαλλοντική και κοινωνική νομοθεσία. Επιπλέον, η Πολιτική στοχεύει, μεταξύ άλλων, στην έγκαιρη διασφάλιση και την ακριβή αναφορά στην EBRD σχετικά με τη διαχείριση του Συστήματος Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διαχείρισης του Ομίλου.

Στο πλαίσιο της περιβαλλοντικής και κοινωνικής πολιτικής της, η Eurobank εξαιρεί από τις χρηματοδοτικές δραστηριότητες της μια σειρά από δραστηριότητες, σύμφωνα με τις λίστες αποκλεισμού της EBRD.

Για όλες τις χρηματοδοτήσεις, η Τράπεζα διασφαλίζει ότι οι πελάτες της εφαρμόζουν μια οργανωμένη και συστηματική προσέγγιση όσον αφορά τη διαχείριση του περιβαλλοντικού και κοινωνικού κινδύνου η οποία συμμορφώνεται με την ισχύουσα τοπική, εθνική, και διεθνή περιβαλλοντική νομοθεσία, τη νομοθεσία σχετικά με την υγεία και ασφάλεια και την εργατική νομοθεσία, τα σχετικά πρότυπα και άδειες, καθώς και με τις απαιτήσεις δημοσιοποίησης πληροφοριών.

Τα βασικά βήματα που εφαρμόζονται στο πλαίσιο του Συστήματος Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διαχείρισης παρουσιάζονται παρακάτω:

### ΒΗΜΑ 1 – Διαδικασία παρακολούθησης περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων

Η Τράπεζα διασφαλίζει ότι όλοι οι πελάτες/όλες οι δραστηριότητες που προτείνονται για χρηματοδότηση ελέγχονται με βάση τη λίστα αποκλεισμού για περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα του Ομίλου. Όλες οι συναλλαγές χρηματοδότησης ταξινομούνται ως Χαμηλού, Μεσαίου ή Υψηλού κινδύνου ανάλογα με τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις τους με βάση τον τομέα επιχειρηματικής δραστηριότητας του πελάτη και άλλα κριτήρια όπως το ποσό, ο σκοπός και η διάρκεια του δανείου, χρησιμοποιώντας το έντυπο/υπόδειγμα παρακολούθησης περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων. Αυτή η διαδικασία ταξινόμησης διενεργείται από την αντίστοιχη επιχειρηματική μονάδα (π.χ. SBB, Corporate & Investment Banking).

### ΒΗΜΑ 2 – Διαδικασία αξιολόγησης περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων

Στο πλαίσιο της διαδικασίας αξιολόγησης, οι βασικές ενέργειες που εκτελούνται κατά επίπεδο κινδύνου περιγράφονται παρακάτω:

- Συναλλαγές χαμηλού κινδύνου – Οι συναλλαγές χρηματοδότησης αυτής της κατηγορίας δεν απαιτούν περαιτέρω αξιολόγηση περιβαλλοντικού και κοινωνικού κινδύνου παρά μόνον για την επιβεβαίωση της συμμόρφωσης/μη συμμόρφωσης του πελάτη με τους ισχύοντες τοπικούς, εθνικούς, και διεθνείς νόμους και κανονισμούς για το περιβάλλον, την υγεία και ασφάλεια, και την εργασία.

- Συναλλαγές μεσαίου και υψηλού κινδύνου – Για αυτές τις συναλλαγές χρηματοδότησης διενεργείται μελέτη (desktop study), άσκηση Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Δέουσας Επιμέλειας καθώς και επιτόπια επίσκεψη, ανάλογα με τα αποτελέσματα της μελέτης. Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης της Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Δέουσας Επιμέλειας, συμπεριλαμβανομένου, κατά περίπτωση, του σχετικού σχεδίου περιβαλλοντικής και κοινωνικής δράσης, περιλαμβάνονται στην Έκθεση περιβαλλοντικής και κοινωνικής δέουσας επιμέλειας.

**ΒΗΜΑ 3 – Διαδικασία λήψης αποφάσεων / ελέγχου των περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων**

Η Έκθεση Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Δέουσας Επιμέλειας υποβάλλεται στις επιτροπές/στα όργανα πιστοδοτήσεων στο πλαίσιο της διαδικασίας λήψης αποφάσεων σχετικά με την έγκριση του δανείου. Τα μέτρα ελέγχου των περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων για τη διαχείριση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων ή/και τυχόν άλλες ειδικές απαιτήσεις παρακολούθησης και αναφοράς με τις οποίες πρέπει να συμμορφώνεται ο πελάτης για την αποφυγή ή αντιμετώπιση περιβαλλοντικών ή/και κοινωνικών επιπτώσεων ενσωματώνονται στα επίσημα έγγραφα (στη δανειακή σύμβαση κ.λπ.).

**ΒΗΜΑ 4 – Διαδικασία παρακολούθησης περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων**

Η παρακολούθηση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων διενεργείται για την αξιολόγηση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιδόσεων με βάση τα ευρήματα της Έκθεσης Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Δέουσας Επιμέλειας και του Σχεδίου Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Δράσης (εάν υπάρχει). Το εύρος και η συχνότητα της διαδικασίας παρακολούθησης καθορίζονται ανάλογα με το επίπεδο περιβαλλοντικού και κοινωνικού κινδύνου, και τις δυνητικές επιπτώσεις στη συναλλαγή χρηματοδότησης, όπως αυτές προσδιορίζονται μέσα από τη διαδικασία της Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Δέουσας Επιμέλειας.

Συγκεκριμένα, για την Eurobank SA, το συνολικό ποσό των ανεξόφλητων δανείων ξεπέρασε τα €12 δισ., εκ των οποίων το 85% ταξινομήθηκαν ως δάνεια χαμηλού και μεσαίου κινδύνου.

## Υπόδειγμα κλιματικών κινδύνων

Σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές της αγοράς και λαμβάνοντας υπόψη τις εποπτικές απαιτήσεις/προσδοκίες σχετικά με τη θέσπιση μιας προσέγγισης για την περαιτέρω αξιολόγηση των πελατών με υψηλότερη έκθεση σε κλιματικό κίνδυνο, η Τράπεζα επί του παρόντος αναπτύσσει ένα υπόδειγμα κλιματικών κινδύνων (Climate Risk Scorecard) για τον έλεγχο των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων. Το Climate Risk Scorecard αρχικά θα εφαρμοστεί στα χαρτοφυλάκια του Corporate & Investment Banking και στα μεγάλα δάνεια προς μικρές επιχειρήσεις (Large Small Business Banking, SBB) της Τράπεζας. Αξιολόγηση με βάση το Climate Risk Scorecard σχεδιάζεται να διενεργείται για όλες τις νέες συναλλαγές χρηματοδότησης και τις αυξήσεις ορίων (υφιστάμενων και νέων πελατών) σύμφωνα με την προκαθορισμένη περίμετρο της εφαρμογής για τα παραπάνω χαρτοφυλάκια. Το Climate Risk Scorecard θα περιέχει ένα σπονδυλωτό ερωτηματολόγιο, το οποίο θα περιλαμβάνει στοχευμένες ερωτήσεις σχετικά με τον κλιματικό κίνδυνο, αποτυπώνοντας διαστάσεις που σχετίζονται με τον φυσικό κίνδυνο και τον κίνδυνο μετάβασης, καθώς και την ευαισθητοποίηση των πελατών. Η ενσωμάτωση του Climate Risk Scorecard στην αξιολόγηση πιστοληπτικής ικανότητας προγραμματίζεται να έχει ολοκληρωθεί έως το τέλος του 2023.

## Ερωτηματολόγιο αξιολόγησης κινδύνων ESG

Τα τελευταία χρόνια στον τραπεζικό τομέα παρατηρείται αυξημένη εποπτική προσοχή σε πτυχές ESG. Τα ιδρύματα καλούνται να βελτιώσουν τις διαδικασίες ταξινόμησης των πιστωτικών κινδύνων, να εντοπίζουν και να αξιολογούν τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους, καθώς και να ενσωματώνουν πτυχές ESG στη διαδικασία αξιολόγησης της πιστοληπτικής ικανότητας.

Σε αυτό το πλαίσιο, μια διατραπεζική πρωτοβουλία στην ελληνική τραπεζική αγορά αφορά τον σχεδιασμό ενός ερωτηματολογίου αξιολόγησης των κινδύνων ESG. Την πρωτοβουλία έχει αναλάβει η Ελληνική Ένωση Τραπεζών (ΕΕΤ) σε συνεργασία με τις μεγάλες ελληνικές τράπεζες. Σκοπός είναι η ανάπτυξη ενός κοινού ολοκληρωμένου

### Συνολικός αριθμός δανείων/έργων που υποβλήθηκαν σε αξιολόγηση περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων το 2022 – Όμιλος

Ποσό ανεξόφλητων δανείων χαμηλού κινδύνου (€ εκατ.)	5.419,0
Ποσό ανεξόφλητων δανείων μεσαίου κινδύνου (€ εκατ.)	10.883,8
Ποσό ανεξόφλητων δανείων υψηλού κινδύνου (€ εκατ.)	2.480,4
<b>Συνολικό ποσό (€ εκατ.)</b>	<b>18.783,2</b>
<b>Αριθμός συναλλαγών χαρτοφυλακίου που υποβλήθηκαν σε αξιολόγηση περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων</b>	<b>34.556</b>

ερωτηματολογίου αξιολόγησης των κινδύνων ESG που θα χρησιμοποιείται από όλες τις τράπεζες, διασφαλίζοντας μια εναρμονισμένη προσέγγιση όσον αφορά την αξιολόγηση και ισότιμους όρους ανταγωνισμού, για την ενσωμάτωση μιας ολιστικής αξιολόγησης των παραγόντων ESG των δανειοληπτών.

Το ερωτηματολόγιο αξιολόγησης των κινδύνων ESG θα διασφαλίζει την ευθυγράμμιση με τις εποπτικές προσδοκίες/απαιτήσεις σχετικά με τα ζητήματα που αφορούν το περιβάλλον, την κοινωνία και τη διακυβέρνηση (π.χ. συμμόρφωση προς τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τις κατευθυντήριες γραμμές της EAT και τον Οδηγό σχετικά με τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους της EKT), τα εφαρμοστέα διεθνή πρότυπα και κατευθυντήριες γραμμές (π.χ. Task Force on Climate-related Financial Disclosures) και τις επιχειρησιακές ανάγκες των τραπεζών, λαμβάνοντας επίσης υπόψη τις βέλτιστες πρακτικές της αγοράς.

Το κοινό ερωτηματολόγιο ESG και η αντίστοιχη βαθμολογία ESG θα ενσωματωθούν στις διαδικασίες της Eurobank και θα αποτελέσουν ένα εργαλείο για την αξιολόγηση της ωριμότητας των πελατών από την άποψη του ESG. Στόχος της Τράπεζας είναι να ενοποιήσει την αξιολόγηση των κινδύνων ESG σε ένα κοινό ερωτηματολόγιο, πλήρως ευθυγραμμισμένο με τις κανονιστικές απαιτήσεις, αξιοποιώντας το διατραπεζικό ερωτηματολόγιο ESG.

Στο μέλλον, λαμβάνοντας επίσης υπόψη τις απαιτήσεις της οδηγίας όσον αφορά την υποβολή εκθέσεων βιωσιμότητας από τις εταιρείες (Corporate Sustainability Reporting Directive – CSRD), ο Όμιλος θα επικαιροποιήσει περαιτέρω τις διαδικασίες διαχείρισης κινδύνων, καθώς και τις ρυθμίσεις διακυβέρνησης, για την αντιμετώπιση και αποτύπωση πρόσθετων πτυχών των κινδύνων ESG των αντισυμβαλλομένων του.

## Ασκήσεις προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων σε σχέση με τους κλιματικούς κινδύνους

### Άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων της EKT σε σχέση με τους κλιματικούς κινδύνους για το 2022

Η Τράπεζα συμμετείχε στην εποπτική άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων της EKT σε σχέση με τους κλιματικούς κινδύνους, η οποία διενεργήθηκε το πρώτο εξάμηνο του 2022. Η άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων σε σχέση με τους κλιματικούς κινδύνους για το 2022 αξιολόγησε τον βαθμό ετοιμότητας των τραπεζών όσον αφορά την αντιμετώπιση κλιματικών κινδύνων. Στην άσκηση, η οποία περιλάμβανε τρεις ενότητες, συμμετείχαν 104 σημαντικές τράπεζες οι οποίες

γνωστοποίησαν πληροφορίες σχετικά με τα εξής: (i) τις δυνατότητες διενέργειας ασκήσεων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων, (ii) την εξάρτησή τους από τομείς υψηλών εκπομπών άνθρακα, και (iii) τις επιδόσεις τους υπό διαφορετικά σενάρια σε διάφορους χρονικούς ορίζοντες. Η άσκηση, η οποία ήταν μέρος του ευρύτερου οδικού χάρτη της EKT για το κλίμα, δεν ήταν άσκηση κεφαλαιακής επάρκειας, αλλά μια προσπάθεια εντοπισμού ευπαθειών και βέλτιστων πρακτικών από τις τράπεζες και τις εποπτικές αρχές, καθώς και παροχής κατευθύνσεων στις τράπεζες για την πράσινη μετάβαση. Σε αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα ολοκλήρωσε με επιτυχία την άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων σε σχέση με τους κλιματικούς κινδύνους για το 2022.

## Αποτελέσματα άσκησης προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων σε σχέση με τους κλιματικούς κινδύνους

Τον Ιούλιο του 2022, η EKT δημοσίευσε τα συγκεντρωτικά αποτελέσματα της άσκησης προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων σε σχέση με τους κλιματικούς κινδύνους, σύμφωνα με τα οποία οι τράπεζες πρέπει να βελτιώσουν την εστίασή τους στους κλιματικούς κινδύνους. Επιπλέον, όλες οι συμμετέχουσες οντότητες έλαβαν εξατομικευμένες παρατηρήσεις και καλούνται να προβούν στις αντίστοιχες ενέργειες, σύμφωνα με τη δέσμη ορθών πρακτικών σχετικά με τη διαχείριση των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων που δημοσίευσε η EKT τον Νοέμβριο του 2022, σε συνδυασμό με τις ορθές πρακτικές για τη διενέργεια ασκήσεων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων σε σχέση με τους κλιματικούς κινδύνους που δημοσιεύθηκαν τον Δεκέμβριο του 2022. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η Eurobank έχει σημειώσει σημαντική πρόοδο όσον αφορά την ενσωμάτωση ενός πλαισίου για τη διενέργεια ασκήσεων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων σε σχέση με τους κλιματικούς κινδύνους, με μια συνολική επίδοση σύμφωνα με τη μέση βαθμολογία των ευρωπαϊκών τραπεζών. Το πλαίσιο για τη διενέργεια ασκήσεων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων σε σχέση με τους κλιματικούς κινδύνους, διαθέτει ειδική δομή διακυβέρνησης και ορίζει τις ελάχιστες απαιτήσεις σχετικά με τον σχεδιασμό, την εκτέλεση, την έγκριση και την υλοποίηση της άσκησης. Το Πλαίσιο παρέχει μια διαφανή και επαναλαμβανόμενη διαδικασία για τον σχεδιασμό και την εκτέλεση της άσκησης προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων σε σχέση με τους κλιματικούς κινδύνους, καθώς και για την αναφορά και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων και τον καθορισμό των ενεργειών για τη διαχείρισή τους. Η Τράπεζα συνεχίζει να εργάζεται για την υλοποίηση του σχεδίου δράσης για τους κλιματικούς κινδύνους, για την περαιτέρω ενσωμάτωση των κλιματικών κινδύνων στην επιχειρηματική στρατηγική και τις πρακτικές διαχείρισης κινδύνων, και για την υποστήριξη των πελατών σε ό,τι αφορά την κλιματική μετάβαση και τη βιώσιμη ανάπτυξη.



Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαχείριση των κινδύνων ESG μπορείτε να ανατρέξετε στο [Ενοποιημένη Έκθεση για τον Πυλώνα 3](#).

# Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες, και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης

## Ουσιαστικό θέμα: Βιώσιμη χρηματοδότηση και επενδύσεις

Μία από τις βασικές φιλοδοξίες της Τράπεζας είναι να γίνει πρωτοπόρος όσον αφορά τη στήριξη της μετάβασης σε χαμηλές εκπομπές άνθρακα. Προς αυτόν τον σκοπό, εφαρμόζει ειδική προσέγγιση που επιτρέπει στους πελάτες να πετύχουν τους στόχους βιώσιμης ανάπτυξης.

Από την αρχή της πορείας βιώσιμης ανάπτυξής της, η Τράπεζα έχει επιτύχει σημαντικά ορόσημα:



GRI 3-3

Η Τράπεζα θα συνεχίσει να συνεργάζεται με όλους τους πελάτες της και θα επικεντρωθεί στη στήριξη των προσπαθειών μετάβασης. Αξιοποιώντας εργαλεία, πλαίσια και λοιπά διαθέσιμα μέσα, όπως οι ασκήσεις αξιολόγησης των κλιματικών κινδύνων, η στρατηγική προσέγγιση της Τράπεζας είναι να υποστηρίξει την προσπάθεια για την πράσινη μετάβαση, μέσω της παροχής άμεσων χρηματοδοτικών και συμβουλευτικών λύσεων άντλησης κεφαλαίων προς υφιστάμενους και πιθανούς πελάτες. Προς αυτόν τον σκοπό, η προσέγγιση της επικεντρώνεται στα εξής:

- **Βιώσιμη χρηματοδότηση και επενδύσεις για εταιρικούς πελάτες**

Έχοντας αναλάβει ηγετικό ρόλο στα μεγαλύτερα, πιο εμβληματικά έργα στην ελληνική οικονομία, η Τράπεζα χρηματοδοτεί άρτια επιχειρηματικά σχέδια, στρατηγικές ανάπτυξης, επενδυτικά προγράμματα και εξαγωγικές δραστηριότητες σε στρατηγικούς τομείς.

- **Βιώσιμη χρηματοδότηση για ιδιώτες και επιχειρήσεις**

Η Τράπεζα επί του παρόντος προσφέρει διάφορες χρηματοδοτικές λύσεις σε ιδιώτες και μικρές επιχειρήσεις για τη συμμόρφωση με τον κανονισμό της ταξινόμησης της ΕΕ με σκοπό τη δημιουργία θετικού αντίκτυπου στο περιβάλλον.

- **Διαχείριση στοιχείων ενεργητικού και περιουσίας με κριτήρια ESG**

Το 2018 η Τράπεζα διέθεσε το αμοιβαίο κεφάλαιο (LF) Fund of Funds – ESG Focus, το οποίο επενδύει σε μετοχές και ομόλογα συνυπολογίζοντας κριτήρια ESG. Το αμοιβαίο κεφάλαιο έχει διαφοροποιημένο χαρτοφυλάκιο μετοχών και ομολόγων που υιοθετούν κριτήρια ESG.

- **Καταθετικές λύσεις με κριτήρια ESG**

Το 2021 η Τράπεζα πρωτοπόρησε στον ελληνικό τραπεζικό τομέα διαθέτοντας την προθεσμιακή ESG Deposits στους εταιρικούς πελάτες της. Η προθεσμιακή ESG Deposits παρέχει μια καινοτόμα λύση που στηρίζει την ατζέντα βιωσιμότητας του πελάτη, μέσω της επένδυσης της ρευστότητας σε βιώσιμα έργα, και αποτελεί ισχυρή απόδειξη της δέσμευσής του προς ένα βιώσιμο περιβάλλον με χαμηλές εκπομπές άνθρακα. Η Τράπεζα χρησιμοποιεί τα αντληθέντα κεφάλαια για την παροχή χρηματοδοτήσεων σε επιχειρήσεις που πληρούν τα κριτήρια που καθορίζονται στο Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης της Eurobank.

## Κατευθυντήρια Πλαίσια

Στο πλαίσιο της δέσμευσης για διαφάνεια σχετικά με την προσέγγισή της και για τη διασφάλιση ότι η διαδικασία λήψης αποφάσεων συνάδει με τις βέλτιστες πρακτικές όσον αφορά την προστασία του περιβάλλοντος και τη βιωσιμότητα, η Eurobank έχει αναπτύξει τρία κατευθυντήρια πλαίσια, τα οποία ορίζουν την προσέγγιση και τα κριτήρια για την ταξινόμηση των χρηματοδοτικών και επενδυτικών δραστηριοτήτων ως βιώσιμων:



## Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης

Με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης (Sustainable Finance Framework, SFF) ο Όμιλος έχει τη δυνατότητα να ταξινομή τις λύσεις βιώσιμης χρηματοδότησης που προσφέρει στους πελάτες του, προσδιορίζοντας την προσέγγιση κατηγοριοποίησης που εφαρμόζεται και τις δραστηριότητες που είναι επιλέξιμες για βιώσιμη χρηματοδότηση (επιλέξιμα πράσινα και κοινωνικά στοιχεία ενεργητικού). Το Πλαίσιο αυτό καλύπτει ένα ευρύ φάσμα βιώσιμων χρηματοδοτικών προϊόντων, για τα χαρτοφυλάκια Επιχειρηματικής αλλά και Λιανικής Τραπεζικής. Σκοπός του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης είναι η παροχή μιας σαφούς και ολοκληρωμένης μεθοδολογίας για την ταξινόμηση, την παρακολούθηση και την αναφορά σχετικά με τη βιώσιμη χρηματοδότηση. Η Eurobank βασίστηκε σε διεθνώς αναγνωρισμένες κατευθυντήριες γραμμές και αρχές για την ανάπτυξη του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης και δεσμεύεται απόλυτα στη διαφάνεια σχετικά με την προσέγγισή της σε θέματα ESG. Συγκεκριμένα, το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης επικαιροποιήθηκε με βάση τα ακόλουθα πρότυπα και αρχές:

- **Αρχές για τα πράσινα ομόλογα (2021), που δημοσιεύθηκαν από τη Διεθνή Ένωση Κεφαλαιαγορών (International Capital Market Association, ICMA)**
- **Αρχές για τα πράσινα δάνεια (2021), που δημοσιεύθηκαν από την Loan Market Association (LMA)**
- **Αρχές για τα κοινωνικά ομόλογα (2020), που δημοσιεύθηκαν από την ICMA**
- **Αρχές για τα ομόλογα που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα (2020), που δημοσιεύθηκαν από την ICMA**
- **Αρχές για τα δάνεια που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα (2021), που δημοσιεύθηκαν από την LMA**
- **Η ταξινόμια της ΕΕ**

Επί του παρόντος, το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης εφαρμόζει με τη μέγιστη δυνατή επιμέλεια τα κριτήρια επιλεξιμότητας της ταξινόμιας της ΕΕ. Στόχος της Τράπεζας είναι η περαιτέρω ευθυγράμμιση του Πλαισίου με τις απαιτήσεις ταξινόμιας της ΕΕ. Στο ίδιο πνεύμα, η Eurobank θα παρακολουθεί στενά τις εξελίξεις όσον αφορά την ταξινόμια της ΕΕ, για την επικαιροποίηση του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης και την ενσωμάτωση των σχετικών απαιτήσεων στο μέτρο του δυνατού.

Το πλαίσιο ορίζει δύο επίπεδα ευθυγράμμισης:

- Ευθυγράμμιση με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης – Εκ πλήρωσης των κριτηρίων που υπαγορεύονται από τις βέλτιστες πρακτικές στην αγορά και επαλήθευση με γνωμοδότηση (Second Party Opinion).
- Ευθυγράμμιση με την ταξινόμια της ΕΕ – Εκ πλήρωσης των κριτηρίων που συνδέονται με κάθε στάδιο αξιολόγησης της ταξινόμιας της ΕΕ (σημαντική συμβολή, μη πρόκληση σημαντικής βλάβης, ελάχιστες κοινωνικές διασφαλίσεις).

Στο Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης η Eurobank ορίζει τέσσερις προσεγγίσεις κατηγοριοποίησης

### • Ειδικού σκοπού – Πράσινα/Κοινωνικά δάνεια

Δάνεια ή χρηματοδοτικά μέσα για συγκεκριμένα έργα στα οποία η χρηματοδότηση αφορά 100% επιλέξιμες πράσινες/κοινωνικές δραστηριότητες.

Επί του παρόντος το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης περιλαμβάνει τις ακόλουθες επιλέξιμες δραστηριότητες, ενώ η Τράπεζα σκοπεύει να επικαιροποιεί σε τακτική βάση τις επιλέξιμες δραστηριότητες/τα κριτήρια επιλεξιμότητας σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές και τις εξελίξεις στην αγορά. Το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης ορίζει τις επιλέξιμες δραστηριότητες (για τα χαρτοφυλάκια επιχειρηματικής αλλά και λιανικής τραπεζικής), καθώς και τα κριτήρια επιλεξιμότητας και απόρριψης που πρέπει να ικανοποιούνται. Οι επιλέξιμοι τομείς και δραστηριότητες είναι:

### Πράσινα

Τομείς	Επιλέξιμες δραστηριότητες
<b>Ενεργειακή απόδοση</b>  	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Νέα συστήματα μετάδοσης και διανομής και αναβαθμίσεις</li> <li>• Έξυπνα ενεργειακά συστήματα (συμπεριλαμβανομένων των έξυπνων δικτύων και των συστημάτων ΤΠΕ) και σχετική αποθήκευση</li> <li>• Συμπαράγωγή θέρμανσης/ψύξης και ηλεκτροδότησης και τηλεθέρμανση/τηλεψύξη</li> <li>• Εγκαταστάσεις αποθήκευσης ενέργειας</li> </ul>
<b>Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας</b>  	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τεχνολογίες ΑΠΕ για την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας</li> <li>• Τεχνολογίες ΑΠΕ για την κατασκευή εξοπλισμού</li> <li>• Συστήματα μετάδοσης ΑΠΕ</li> </ul>
<b>Καθαρές μεταφορές</b>  	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ηλεκτρικά οχήματα, οχήματα υδρογόνου και υβριδικά οχήματα</li> <li>• Ηλεκτρικά οχήματα, οχήματα υδρογόνου και υβριδικά οχήματα (δημόσια μέσα μεταφοράς)</li> <li>• Υποδομές για τις ηλεκτρικές μετακινήσεις</li> </ul>
<b>Πράσινα κτίρια</b>   	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Κατασκευή νέων δημόσιων, εμπορικών, βιομηχανικών και οικιστικών κτιρίων</li> <li>• Ανακαίνιση υφιστάμενων δημόσιων, εμπορικών, βιομηχανικών και οικιστικών κτιρίων</li> <li>• Βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης των κτιρίων, προαγωγή της ανανεώσιμης ενέργειας και μείωση της κατανάλωσης νερού</li> </ul>
<b>Πρόληψη &amp; έλεγχος της ρύπανσης και κυκλική οικονομία</b>   	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Επεξεργασία λυμάτων και σχετικές εγκαταστάσεις</li> <li>• Κυκλικά προϊόντα, τεχνολογίες και διαδικασίες</li> </ul>

## Κοινωνικά

Τομέας	Επιλέξιμες δραστηριότητες
<b>Οικονομική συμπερίληψη</b>  	<ul style="list-style-type: none"> <li>Δημιουργία θέσεων απασχόλησης και πρόσβαση σε χρηματοδότηση</li> <li>Ισότιμη πρόσβαση και έλεγχος όσον αφορά τα στοιχεία ενεργητικού, τις υπηρεσίες, τους πόρους και τις ευκαιρίες</li> </ul>
<b>Προσιτές βασικές υποδομές</b>   	<ul style="list-style-type: none"> <li>Οδικά δίκτυα</li> <li>Υποδομές μεταφορών</li> <li>Κοινωνική συμπερίληψη</li> <li>Ενέργεια</li> </ul>
<b>Πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες</b>   	<ul style="list-style-type: none"> <li>Υγειονομική περίθαλψη</li> <li>Εκπαίδευση</li> </ul>
<b>Προσιτή στέγαση</b>  	<ul style="list-style-type: none"> <li>Προσιτή στέγαση</li> </ul>
<b>Επισιτιστική ασφάλεια &amp; βιωσιμότητα</b>  	<ul style="list-style-type: none"> <li>Αγροτική παραγωγικότητα και προαγωγή της βιώσιμης χρήσης γης</li> </ul>

- Γενικού σκοπού – Company business mix**

Χρηματοδότηση επιχειρήσεων που εκπληρώνουν τα πράσινα/κοινωνικά κριτήρια επιλεξιμότητας και παράγουν έσοδα από επιλέξιμες δραστηριότητες. Συγκεκριμένα, οι επιχειρήσεις είναι επιλέξιμες στην κατηγορία business mix όταν:

- Ένα ελάχιστο προκαθορισμένο ποσοστό των συνολικών εσόδων τους προέρχεται από επιλέξιμες δραστηριότητες.
- Καμία από τις δραστηριότητές τους δεν συγκαταλέγεται στον κατάλογο των εξαιρέσεων (όπως περιγράφεται στην περιβαλλοντική και κοινωνική πολιτική της Eurobank).

- Γενικού σκοπού – Δάνεια με ρήτρες βιωσιμότητας**

Η δεύτερη κατηγορία χρηματοδοτήσεων γενικού σκοπού αφορά τα δάνεια με ρήτρες βιωσιμότητας (Sustainability Linked Loans - SLL). Σκοπός αυτών των δανείων είναι η προώθηση και επιτάχυνση της μετάβασης των πελατών ως προς

το ESG. Μέσω των δανείων SLL, η Eurobank παρέχει στους πελάτες της κίνητρα που σχετίζονται με το ESG, προσφέροντας προϊόντα (δάνεια, ομολογιακά δάνεια κ.λπ.) με όρους που συνδέονται με φιλόδοξους και προκαθορισμένους Στόχους Επιδόσεων Βιωσιμότητας (Sustainability Performance Targets - SPTs).

Οι Στόχοι Επιδόσεων Βιωσιμότητας είναι συγκεκριμένοι στόχοι που αποσκοπούν στη βελτίωση των επιδόσεων ESG του πελάτη. Ο πελάτης δεσμεύεται να τους εκπληρώσει κατά την περίοδο αποπληρωμής του δανείου και, ως εκ τούτου, οι στόχοι περιλαμβάνονται και στη δανειακή σύμβαση (υπό μορφή μη χρηματοπιστωτικών ρητρών). Η εκπλήρωση των σχετικών στόχων παρακολουθείται με τη χρήση συγκεκριμένων βασικών δεικτών επιδόσεων (KPIs) οι οποίοι επιλέγονται ειδικά για τον τομέα/κλάδο δραστηριότητας του πελάτη. Οι πελάτες υποβάλλουν έκθεση σχετικά με τους βασικούς δείκτες επιδόσεων τουλάχιστον σε ετήσια βάση, ενώ διενεργείται και επαλήθευση από ανεξάρτητο πάροχο διασφάλισης.

Τα δάνεια SLL συνδέονται με συγκεκριμένα κίνητρα που παρέχει η Eurobank, συμπεριλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, των μειωμένων επιτοκίων και της μεγαλύτερης περιόδου αποπληρωμής.

Το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης περιγράφει τη μεθοδολογία για τον ορισμό των Στόχων Επιδόσεων Βιωσιμότητας και προτείνει τόσο γενικούς στόχους όσο και ειδικούς στόχους για συγκεκριμένους κλάδους.

- Προσέγγιση με βάση τον Μηχανισμό Ανάπτυξης και Ανθεκτικότητας**

Δραστηριότητες που έχουν εγκριθεί μέσω του Μηχανισμού Ανάπτυξης και Ανθεκτικότητας στην Ελλάδα, και συμβάλλουν στην επίτευξη των στόχων του πράσινου πυλώνα.

## Πλαίσιο Πράσινων Ομολόγων

Το Πλαίσιο Πράσινων Ομολόγων διευκολύνει την Τράπεζα να υλοποιεί τις δεσμεύσεις της σχετικά με το περιβάλλον και τη βιωσιμότητα, καθώς και να χρηματοδοτεί έργα που θα αποφέρουν περιβαλλοντικά οφέλη για την οικονομία, ενισχύοντας την επιχειρηματική στρατηγική και το όραμά της.

Το Πλαίσιο Πράσινων Ομολόγων καταρτίστηκε σύμφωνα με διεθνείς ενδεδειγμένες πρακτικές και πρότυπα, και λαμβάνει υπόψη τα κριτήρια επιλεξιμότητας της ταξινόμησης της ΕΕ όσον αφορά τον χαρακτηρισμό των πιθανών επενδύσεων ως πράσινων. Στο Πλαίσιο προσδιορίζονται τα επιλέξιμα στοιχεία ενεργητικού και τα συναφή κριτήρια, η χρήση των εσόδων από την έκδοση ομολόγων, η διαδικασία αξιολόγησης και επιλογής έργων, η διαχείριση των εσόδων από την έκδοση ομολόγων, καθώς και οι σχετικές υποχρεώσεις υποβολής εκθέσεων.

Τα επιλέξιμα πράσινα έργα που θα χρηματοδοτηθούν με τα καθαρά έσοδα από τα πράσινα ομόλογα της Eurobank θα συμβάλουν στην επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ, ενώ οι αρχές της ταξινόμησης της ΕΕ της σημαντικής συμβολής, της μη πρόκλησης σημαντικής βλάβης και των ελάχιστων κοινωνικών διασφαλίσεων θα λαμβάνονται υπόψη στο μέτρο του δυνατού.

# 20%

των συνολικών εκταμιεύσεων προς επιχειρήσεις ταξινομήθηκαν ως **πράσινες / ευθυγραμμισμένες με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης** το 2022

# € 1,5 δισ.

συνολικό ανεξόφλητο υπόλοιπο **πράσινων ανοιγμάτων** στις 31 Δεκεμβρίου 2022

# 60%

ετήσια **αύξηση των πράσινων χρηματοδοτήσεων**

## Πλαίσιο Βιώσιμων Επενδύσεων

Η Τράπεζα ενέκρινε το Πλαίσιο Βιώσιμων Επενδύσεων (Sustainable Investment Framework - SIF), για την ταξινόμηση των επενδύσεων ως βιώσιμων με βάση τα κριτήρια που παρατηρούνται στις διεθνείς πρακτικές στην αγορά.

Στο Πλαίσιο Βιώσιμων Επενδύσεων της Eurobank περιγράφονται οι πιθανές προσεγγίσεις/στρατηγικές βιώσιμων επενδύσεων της Τράπεζας, η διαδικασία επιλογής επιλέξιμων επενδύσεων, καθώς και η συχνότητα παρακολούθησης όσον αφορά το χαρτοφυλάκιο βιώσιμης ανάπτυξης (μέρος του επενδυτικού χαρτοφυλακίου της Τράπεζας). Η αξιολόγηση της βιωσιμότητας με βάση τα κριτήρια του Πλαισίου Βιώσιμων Επενδύσεων, ανεξάρτητα από την επιλεξιμότητα, δεν αποτρέπει την Τράπεζα από την εξέταση μη επιλέξιμων επενδύσεων για το χαρτοφυλάκιο της. Οι προσεγγίσεις που χρησιμοποιούνται από την Τράπεζα για την κατηγοριοποίηση με βάση το Πλαίσιο Βιώσιμων Επενδύσεων είναι οι εξής:

- Εξαιρέσεις με βάση αξίες και στο πλαίσιο της καταπολέμησης της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (AML) – Εξαίρεση επιχειρήσεων, τομέων ή χωρών η συμπεριφορά των οποίων δεν ευθυγραμμίζεται με βασικές κοινωνικές αξίες και εξαιρέσεις στο πλαίσιο της καταπολέμησης της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.
- Εξαιρέσεις με βάση πρότυπα – Εξαίρεση εκδοτών που δεν συμμορφώνονται με βασικά επιχειρηματικά και διεθνή πρότυπα.
- Μη πρόκληση βλάβης – Συνδυασμός εξαιρέσεων με βάση αξίες και πρότυπα, με εξαιρέσεις πρόσθετων δραστηριοτήτων με αρνητικό αντίκτυπο.
- Βιώσιμα ομόλογα – Επιλογή ομολόγων που πληρούν βιώσιμα, πράσινα ή κοινωνικά πρότυπα (δηλ. επιλογή πράσινων ή κοινωνικών ομολόγων, ή πράσινων και κοινωνικών ομολόγων, ή ομολόγων που συνδέονται με τη βιωσιμότητα).

Όσον αφορά τα βιώσιμα ομόλογα, η χρήση των εσόδων ή οποιοσδήποτε στόχος που σχετίζεται με τη βιωσιμότητα θα πρέπει να αποτυπώνεται σε σχετικό πλαίσιο ομολόγων (πράσινων, κοινωνικών, βιώσιμων, συνδεδεμένων με τη βιωσιμότητα κ.λπ.). Το πλαίσιο ομολόγων πρέπει να επανεξετάζεται από ανεξάρτητο και αξιόπιστο πάροχο.

## Στόχοι και επιδόσεις βιώσιμης χρηματοδότησης το 2022

Σύμφωνα με τις πραγματικές επιδόσεις της, η Τράπεζα κατάφερε να επιτύχει τους στόχους επίδρασης χρηματοδοτήσεων για το 2022. Συγκεκριμένα:

### 1. Έθεσε σε λειτουργία το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης

- Η Τράπεζα ολοκλήρωσε τη θέση σε λειτουργία του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης ως μέρος της διαδικασίας χορήγησης δανείων για το χαρτοφυλάκιο Τραπεζικής Επιχειρήσεων και Επενδυτικής Τραπεζικής και εργάζεται για τη θέση σε λειτουργία του χαρτοφυλακίου Λιανικής, ενώ το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης επί του παρόντος βρίσκεται σε διαδικασία προσαρμογής σε σημαντικές διεθνείς θυγατρικές.

- Η Τράπεζα ανέπτυξε ένα ηλεκτρονικό εργαλείο αξιολόγησης βασισμένο στο Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης για το χαρτοφυλάκιο του CIB, με σκοπό την ταξινόμηση και αξιολόγηση των βιώσιμων/πράσινων ευκαιριών χρηματοδότησης με δομημένο τρόπο. Το εργαλείο αξιολόγησης του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης αυτοματοποιεί τη διαδικασία αξιολόγησης των χρηματοδοτήσεων της Τράπεζας με βάση τα κριτήρια που ορίζονται στο εν λόγω Πλαίσιο.
- Η Τράπεζα αξιολογεί μια σειρά νέων προϊόντων λιανικής που ευθυγραμμίζονται με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης, λαμβάνοντας επίσης υπόψη επερχόμενες κρατικές πρωτοβουλίες στην Ελλάδα (συνεχείς / επαναλαμβανόμενες πρωτοβουλίες).
- Επί του παρόντος η Τράπεζα εξετάζει λύσεις για τη μετατροπή άλλων προϊόντων για τον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής σε προϊόντα επιλέξιμα βάσει του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης.

### 2. Ενίσχυσε τις δυνατότητες συλλογής δεδομένων σχετικά με τους κλιματικούς κινδύνους/τους κινδύνους ESG

Η Τράπεζα ενισχύει διαρκώς τις δυνατότητές της όσον αφορά τη συλλογή δεδομένων που σχετίζονται με τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους, μέσω της ενσωμάτωσης πρόσθετων απαιτήσεων πληροφοριών στην πιστοδοτική διαδικασία, καθώς και μέσω της συνεργασίας με εξωτερικούς παρόχους δεδομένων. Η Τράπεζα έχει επίσης αναπτύξει δυνατότητες για τη συλλογή δημόσια διαθέσιμων δεδομένων με σκοπό τον υπολογισμό και την παρακολούθηση των χρηματοδοτούμενων εκπομπών, χρησιμοποιώντας τη μεθοδολογία PCAF.

### 3. Αύξησε τα προϊόντα ESG / τα βιώσιμα προϊόντα

Η Eurobank έχει αναπτύξει διάφορα προϊόντα που προάγουν τη βιώσιμη ανάπτυξη, συμπεριλαμβανομένων επενδύσεων ΑΠΕ, προγραμμάτων εξοικονόμησης ενέργειας για οικιστικά κτίρια και προγράμματα αναδιάρθρωσης χρέους για ευπαθείς ομάδες, ενώ έλαβε το Silver Award for Sustainable Financing for Tourism στο πλαίσιο των Green Awards 2022. Στο μέλλον σκοπεύει να αναπτύξει πρόσθετα προϊόντα ESG για το χαρτοφυλάκιο Λιανικής Τραπεζικής.

### 4. Υπερέβη το στόχο τουλάχιστον το 20% των ετήσιων νέων εκταμιεύσεων προς επιχειρήσεις να ταξινομούνται ως πράσινες/περιβαλλοντικά βιώσιμες

Όσον αφορά τους στόχους βιώσιμης χρηματοδότησης στο corporate χαρτοφυλάκιο, το 2022 οι νέες πράσινες εκταμιεύσεις του χαρτοφυλακίου CIB που ευθυγραμμίζονται με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης αντιπροσώπευαν πάνω από το 20% των συνολικών εκταμιεύσεων του χαρτοφυλακίου, γεγονός που καταδεικνύει την προσήλωση της Τράπεζας στη στήριξη της πράσινης μετάβασης των λειτουργιών των πελατών της. Πιο συγκεκριμένα, το συνολικό ανεξόφλητο υπόλοιπο των υφιστάμενων πράσινων ανοιγμάτων ξεπέρασε τα €1,5 δισ. στις 31 Δεκεμβρίου 2022, καταγράφοντας πάνω από 60% ετήσια αύξηση των πράσινων χρηματοδοτήσεων.

### • Κατηγορίες βιώσιμης χρηματοδότησης

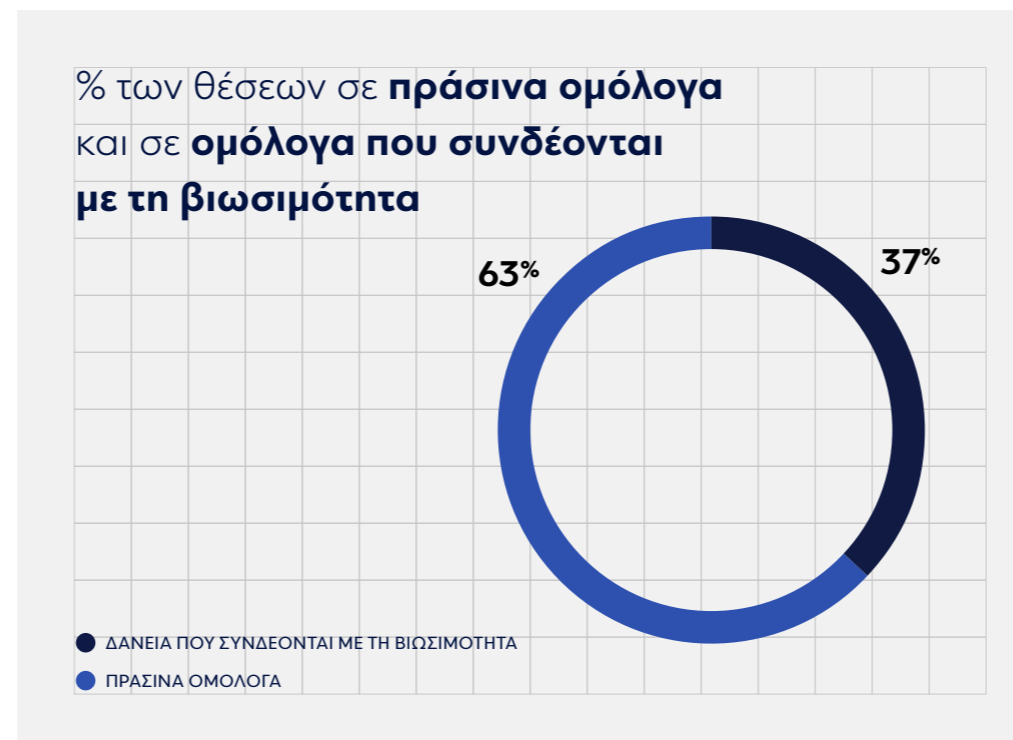
Πάνω από €900 εκατ. έχουν κατανεμηθεί σε έργα ΑΠΕ, ενώ τα υπόλοιπα κατανέμονται σε έργα ενεργειακής απόδοσης, πράσινα κτίρια και λοιπά πράσινα έργα.

- Προσεγγίσεις βιώσιμης χρηματοδότησης

Πάνω από €1,1 δισ. έχουν κατανεμηθεί σε χρηματοδοτήσεις ειδικού σκοπού ενώ €400 εκατ. έχουν κατανεμηθεί σε δάνεια με ρήτρες βιωσιμότητας, υποστηρίζοντας τη βιώσιμη μετάβαση των πελατών μέσω φιλόδοξων στόχων επιδόσεων.



Όσον αφορά τα ομόλογα, στις 31 Δεκεμβρίου 2022 η Τράπεζα διακρατούσε πάνω από €0,45 δισ. σε πράσινα ομόλογα και σε ομόλογα που συνδέονται με τη βιωσιμότητα.



## Οι βιώσιμες χρηματοδοτήσεις το 2022 με μια ματιά

Το 2022 η Τράπεζα συμμετείχε στη χρηματοδότηση και παρείχε συμβουλευτικές υπηρεσίες για εμβληματικά έργα και συναλλαγές που συμβάλλουν στη βιώσιμη ανάπτυξη.

Η Eurobank ενήργησε ως Mandated Lead Arranger, Agent και initial Subscriber για τη χρηματοδότηση εξαγοράς ύψους €520 εκατ. προς την **ANEMOS RES HOLDINGS SOCIÉTÉ ANONYME**, 75% θυγατρική της Motor Oil εκείνη την περίοδο. Το δάνειο χορηγήθηκε για τη χρηματοδότηση της εξαγοράς των μετοχών της ΕΛΛΑΚΤΩΡ στην ANEMOS RES SINGLE MEMBER SOCIÉTÉ ANONYME (εταιρεία που ιδρύθηκε ως αποτέλεσμα των δραστηριοτήτων spin-off της ΕΛΛΑΚΤΩΡ στον τομέα των ΑΠΕ) και λοιπών αναγκών της εταιρείας, οι οποίες μπορεί να περιλαμβάνουν την αναχρηματοδότηση των χρεών που σχετίζονται με έργα ΑΠΕ.

Η Eurobank ενήργησε ως Mandated Lead Arranger, Coordinator και Hedging Counterparty για 7 κοινοπρακτικά ομολογιακά δάνεια που συνδέονται με τη βιωσιμότητα (Sustainability-Linked Bond Loans) ύψους €951,7 εκατ. προς τον όμιλο **Sani/Ikos Group** (η συμμετοχή της Eurobank ως subscriber ήταν 45,7%). Σκοπός των δανείων είναι η αναχρηματοδότηση υφιστάμενου δανεισμού, η χρηματοδότηση γενικών επιχειρηματικών αναγκών (με στόχο, μεταξύ άλλων, την κεφαλαιακή αναδιάρθρωση του Ομίλου στο πλαίσιο της συμμετοχής της GIC (Singapore) στη μετοχική δομή της Sani/Ikos) και επενδυτικών έργων για την αναβάθμιση υφιστάμενων μονάδων και την επέκταση του Ομίλου σε νέες περιοχές στην Ελλάδα. Επιδεικνύοντας εμπιστοσύνη στις προοπτικές των εταιρειών του ομίλου Sani/Ikos και του ελληνικού τουρισμού, η Eurobank υποστηρίζει την περαιτέρω ανάπτυξη του Ομίλου, ο οποίος βρίσκεται σε διαδικασία εφαρμογής περιβαλλοντικών πρακτικών και υλοποίησης βιώσιμων επενδυτικών σχεδίων.

Η Eurobank ενήργησε ως Bondholder Agent, Facility Agent και Sole Underwriter για κοινό ομολογιακό δάνειο ύψους €48,5 εκατ. προς την **Insignio S.A.**, 100% θυγατρική της **Dimand SA**, για την κατασκευή πράσινου κτιρίου επιφάνειας περίπου 25.000 m<sup>2</sup> GBA, το οποίο θα αποτελέσει, από το β' εξάμηνο του 2024, τη νέα έδρα της PWC. Η Eurobank ενήργησε ως Co-Advisor και Joint Bookrunner για αρχική δημόσια προσφορά (IPO) ύψους €112 εκατ. της **Dimand SA**, πρωτοπόρου κατασκευαστικής εταιρείας στην Ελλάδα, η οποία επικεντρώνεται στη βιώσιμη ανάπτυξη.

Η Eurobank ενήργησε ως Financial Advisor για τη **Volterra**, 100% θυγατρική της AVAX, για την πώληση ύψους €133 εκατ. ενός χαρτοφυλακίου ΑΠΕ 112MW από τη Volterra στην ΔΕΗ Ανανεώσιμες. Η συναλλαγή εντάσσεται στο πλαίσιο της στρατηγικής της Volterra όσον αφορά την αξιοποίηση των ευνοϊκών θεμελιωδών μεγεθών για τις ΑΠΕ και της στρατηγικής της ΔΕΗ Ανανεώσιμες όσον αφορά την επέκταση των δυνατοτήτων της στον τομέα των ΑΠΕ και την απομάκρυνση από τον άνθρακα.

Προσπλωμένη στους στόχους της για τη βιώσιμη χρηματοδότηση, η Τράπεζα συνεχίζει να υποστηρίζει την πράσινη μετάβαση των πελατών της, επιδεικνύοντας σημαντικά επιτεύγματα μέσα στο 2023.

## Εφαρμογή του κανονισμού για την ταξινόμια της ΕΕ

Η ταξινόμια της ΕΕ (κανονισμός (ΕΕ) 2020/852 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου) υιοθετήθηκε το 2020 από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και αποτελεί ένα σημαντικό βήμα προς την επίτευξη των στόχων της Συμφωνίας του Παρισιού για κλιματική ουδετερότητα.

Ο βασικός δείκτης της ευθυγράμμισης των πιστωτικών ιδρυμάτων είναι ο δείκτης πράσινων στοιχείων ενεργητικού (Green Asset Ratio - GAR), τον οποίο οι εταιρείες θα πρέπει να δημοσιεύουν από το 2024 και εξής. Ο εν λόγω δείκτης εκφράζει τον βαθμό στον οποίο οι δραστηριότητες συμμορφώνονται με τα κριτήρια της ταξινόμιας. Πρόκειται για την αναλογία των ευθυγραμμισμένων με την ταξινόμια στοιχείων ενεργητικού μιας εταιρείας επί των καλυπτόμενων στοιχείων ενεργητικού (το σύνολο των στοιχείων ενεργητικού εκτός των ανοιγμάτων σε κρατικές οντότητες, κεντρικές τράπεζες και το χαρτοφυλάκιο συναλλαγών).

Όπως περιγράφεται παραπάνω, η Τράπεζα προσπαθεί να επενδύει στη βιώσιμη ανάπτυξη, ενσωματώνει πρακτικές και πτυχές ESG στις δραστηριότητες και υπηρεσίες της και θα συνεχίσει να το κάνει αυτό καθώς εξελίσσονται τα στοιχεία και οι απαιτήσεις ESG.

Η Τράπεζα στοχεύει στην περαιτέρω ευθυγράμμιση του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης με τις απαιτήσεις ταξινόμιας της ΕΕ, ώστε να ενισχυθεί ο εντοπισμός των ανοιγμάτων που ευθυγραμμίζονται με την ταξινόμια της ΕΕ και ο υπολογισμός του δείκτη πράσινων στοιχείων ενεργητικού (GAR) και συμπληρωματικών βασικών δεικτών επιδόσεων. Ο δείκτης GAR είναι ο βασικός δείκτης ευθυγράμμισης των πιστωτικών ιδρυμάτων στο πλαίσιο του κανονισμού για την ταξινόμια της ΕΕ.

Μετά την επανεξέταση των επιχειρηματικών της δραστηριοτήτων ώστε η υποβολή εκθέσεων για την ταξινόμια να ευθυγραμμίζεται με τις βασικές της δραστηριότητες, η Τράπεζα παρέχει τους βασικούς δείκτες επιδόσεων και λοιπές απαιτήσεις δημοσιοποίησης που σχετίζονται με τις κυρίαρχες οικονομικές δραστηριότητές της σύμφωνα με το άρθρο 10 της κατ' εξουσιοδότηση πράξης περί δημοσιοποιήσεων δυνάμει του άρθρου 8 του κανονισμού για την ταξινόμια της ΕΕ. Στις 31 Δεκεμβρίου 2022 τα στοιχεία συμμορφώνονταν στο μέτρο του δυνατού με τους ισχύοντες κανονισμούς και θα εξελιχθούν στο μέλλον, καθώς θα προκύπτουν περαιτέρω πληροφορίες από αντισυμβαλλομένους και νέες κανονιστικές εξελίξεις.

Στοιχεία ενεργητικού	Ποσά σε € εκατ.	% συνολικών στοιχείων ενεργητικού <sup>(2)</sup>
1. Επιλέξιμα στοιχεία ενεργητικού σύμφωνα με την Ταξινόμια <sup>(1)</sup>	11.937	14,36%
2. Μη επιλέξιμα στοιχεία ενεργητικού σύμφωνα με την Ταξινόμια	62.138	74,76%
εκ των οποίων επιχειρηματικά ανοίγματα προς εταιρείες που δεν υπόκεινται σε δημοσιοποίηση μη χρηματοοικονομικών πληροφοριών αντιπροσωπεύουν το	30.719	36,96%
εκ των οποίων τα παράγωγα, η λογιστική αντιστάθμιση αντιπροσωπεύουν το	1.022	1,23%
εκ των οποίων άμεσος απαιτητός τραπεζικός δανεισμός αντιπροσωπεύει το	30	0,04%
3. Στοιχεία ενεργητικού σε κεντρικές κυβερνήσεις, κεντρικές τράπεζες και υπερεθνικούς εκδότες	8.912	10,72%
4. Εμπορικό Χαρτοφυλάκιο	134	0,16%
<b>Σύνολο στοιχείων ενεργητικού <sup>(2)</sup> (1+2+3+4)</b>	<b>83.121</b>	<b>100%</b>
Απομείωση αξίας χρεωστικών μέσων στο αποσβεσμένο κόστος και άλλες προσαρμογές σύμφωνα με την μεθοδολογία της Ταξινόμιας της ΕΕ	(1.661)	
<b>Σύνολο στοιχείων ενεργητικού σύμφωνα με την ενοποιημένη οικονομική κατάσταση στις 31 Δεκεμβρίου 2022</b>	<b>81.460</b>	

<sup>1</sup> Τα επιλέξιμα στοιχεία ενεργητικού του Ομίλου σύμφωνα με την Ταξινόμια που χρησιμοποιούν μόνο τον Δείκτη Κύκλου Εργασιών των μη χρηματοοικονομικών αντισυμβαλλομένων που υπόκεινται σε NFRD ανέρχονται σε €11.637 εκατ., δηλαδή το 14% του συνόλου των στοιχείων ενεργητικού και τα μη επιλέξιμα στοιχεία ενεργητικού σύμφωνα με την Ταξινόμια ανέρχονται σε € 62.437 εκατ., δηλαδή το 75% του συνόλου των στοιχείων του ενεργητικού.

<sup>2</sup> Τα συνολικά στοιχεία ενεργητικού στους παραπάνω βασικούς δείκτες επιδόσεων παρουσιάζονται στα ακαθάριστα ποσά τους (εκτός από τις εξασφαλίσεις που ανακτήθηκαν που περιλαμβάνονται στα επιλέξιμα και μη επιλέξιμα στοιχεία ενεργητικού σύμφωνα με την Ταξινόμια, τα οποία παρουσιάζονται στη λογιστική αξία), σύμφωνα με τη μεθοδολογία της Ταξινόμιας της ΕΕ.

Πέρα από τις υποχρεωτικές δημοσιοποιήσεις, ο Όμιλος προχώρησε σε ανάλυση των επιλέξιμων και μη επιλέξιμων για την ταξινόμια στοιχείων ενεργητικού σε εθελοντική βάση. Σκοπός είναι η ενίσχυση της διαφάνειας, η παροχή πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με τους δείκτες και η παρουσίαση των ποσοστών επιλεξιμότητας των στοιχείων ενεργητικού της.

Στοιχεία ενεργητικού	Οικ. έτος 2022		
	Ποσά σε € εκατ.	% των συνολικών καλυμμένων στοιχείων ενεργητικού <sup>(1)</sup>	% των συνολικών στοιχείων ενεργητικού <sup>(1)</sup>
1. Επιλέξιμα στοιχεία ενεργητικού σύμφωνα με την Ταξινόμια <sup>(2)</sup>	11.937	16,11%	14,36%
εκ των οποίων τα ανοίγματα σε νοικοκυριά ανέρχονται σε	10.545	14,24%	12,69%
εκ των οποίων τα εταιρικά ανοίγματα σε αντισυμβαλλομένους που υπόκεινται σε δημοσιοποίηση μη χρηματοοικονομικών πληροφοριών ανέρχονται σε	827	1,12%	0,99%
εκ των οποίων οι εξασφαλίσεις από οικιστικά και εμπορικά ακίνητα που ανακτήθηκαν ανέρχονται σε	565	0,76%	0,68%
2. Μη επιλέξιμα στοιχεία ενεργητικού σύμφωνα με την Ταξινόμια	62.138	83,89%	74,76%
εκ των οποίων τα ανοίγματα σε νοικοκυριά ανέρχονται σε	3.100	4,18%	3,73%
εκ των οποίων τα εταιρικά ανοίγματα σε αντισυμβαλλομένους που υπόκεινται σε δημοσιοποίηση μη χρηματοοικονομικών πληροφοριών ανέρχονται σε	3.963	5,35%	4,77%
εκ των οποίων τα ανοίγματα σε τοπικές κυβερνήσεις ή τοπικές αρχές ανέρχονται σε	25	0,03%	0,03%
εκ των οποίων τα εταιρικά ανοίγματα σε αντισυμβαλλομένους που δεν υπόκεινται σε δημοσιοποίηση μη χρηματοοικονομικών πληροφοριών ανέρχονται σε	30.719	41,47%	36,96%
εκ των οποίων τα παράγωγα και η λογιστική αντιστάθμιση ανέρχονται σε	1.022	1,38%	1,23%
εκ των οποίων άμεσα απαιτητός διατραπεζικός δανεισμός ανέρχεται σε	30	0,04%	0,04%
εκ των οποίων τα λοιπά στοιχεία ενεργητικού ανέρχονται σε	23.279	31,43%	28,01%
<b>Σύνολο καλυμμένων στοιχείων ενεργητικού <sup>(1)</sup></b>	<b>74.075</b>	<b>100,00%</b>	<b>89,12%</b>
3. Στοιχεία ενεργητικού σε κεντρικές κυβερνήσεις, κεντρικές τράπεζες και υπερεθνικούς εκδότες	8.912		10,72%
4. Εμπορικό χαρτοφυλάκιο	134		0,16%
<b>Σύνολο στοιχείων ενεργητικού <sup>(1)</sup></b>	<b>83.121</b>		<b>100,00%</b>
Απομείωση αξίας χρεωστικών μέσων στο αποσβεσμένο κόστος και άλλες προσαρμογές σύμφωνα με τη μεθοδολογία της ταξινόμιας της ΕΕ	(1.661)		
<b>Σύνολο στοιχείων ενεργητικού σύμφωνα με την ενοποιημένη οικονομική κατάσταση στις 31 Δεκεμβρίου 2022</b>	<b>81.460</b>		

<sup>1</sup> Το σύνολο των στοιχείων ενεργητικού και το σύνολο των καλυμμένων στοιχείων ενεργητικού στους παραπάνω βασικούς δείκτες επιδόσεων παρουσιάζονται σε ακαθάριστα ποσά (εκτός από τις εξασφαλίσεις που ανακτήθηκαν, οι οποίες παρουσιάζονται στη λογιστική αξία), σύμφωνα με τη μεθοδολογία της ταξινόμιας της ΕΕ.

<sup>2</sup> Όσον αφορά τα επιλέξιμα στοιχεία ενεργητικού, σύμφωνα με ανάλυση των δραστηριοτήτων του Ομίλου το 12,69% προέρχεται από δανεισμό σε νοικοκυριά (δάνεια για οχήματα και δάνεια με εξασφαλίσεις σε ακίνητα που είναι στο σύνολό τους επιλέξιμα σύμφωνα με την Ταξινόμια), ενώ δανεισμός σε επιχειρήσεις που υπόκεινται σε δημοσιοποίηση μη χρηματοοικονομικών πληροφοριών (NFRD) αντιπροσωπεύουν το 0,99% και οι ανακτηθείσες εξασφαλίσεις αντιπροσωπεύουν το 0,68%.

Οι προαιρετικοί δείκτες μέτρησης βασίζονται τόσο στον παρονομαστή των συνολικών στοιχείων ενεργητικού όσο και στο σύνολο των καλυμμένων στοιχείων ενεργητικού. Το σύνολο των καλυμμένων στοιχείων ενεργητικού ανέρχεται σε €74.075 εκατ., εξαιρουμένων των ανοιγμάτων σε κράτη και του εμπορικού χαρτοφυλακίου. Το μερίδιο των επιλέξιμων σύμφωνα με την ταξινόμια στοιχείων ενεργητικού επί του συνόλου των στοιχείων ενεργητικού ανέρχεται σε 14,36%, ενώ το μερίδιο των στοιχείων ενεργητικού που είναι επιλέξιμα σύμφωνα με την ταξινόμια ως προς το σύνολο των καλυμμένων στοιχείων ενεργητικού αυξάνεται σε 16,11%.

Η Τράπεζα επιδιώκει να διαδραματίσει βασικό ρόλο στη χρηματοδότηση emblematic έργων τα οποία είναι απαραίτητα για την επιδίωξη της βιώσιμης ανάπτυξης. Προς αυτόν τον σκοπό, η Τράπεζα ενσωματώνει ολοένα και περισσότερο τη βιωσιμότητα στις προσφορές της και στις σχέσεις με τους πελάτες, και συνεργάζεται με πελάτες και κοινωνικούς εταίρους με στόχο την προαγωγή της βιώσιμης ανάπτυξης.

## Ουσιαστικό θέμα: Κλιματική μετάβαση χαρτοφυλακίου

## Χρηματοδοτούμενες εκπομπές

Η Τράπεζα έχει δεσμευθεί να ευθυγραμμίσει το χαρτοφυλάκιό της με την κλιματική

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι χρηματοδοτούμενες εκπομπές της Τράπεζας ανά κατηγορία στοιχείου ενεργητικού.

Χρηματοδοτούμενες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (χιλ. τόνοι CO <sub>2</sub> e)						
	Κατηγορία στοιχείου ενεργητικού	Scope 1 ('000 tCO <sub>2</sub> e)	Scope 2 ('000 tCO <sub>2</sub> e)	Scope 3 ('000 tCO <sub>2</sub> e)	Scopes 1,2,3 ('000 tCO <sub>2</sub> e)	Υπόλοιπο (€ εκατ.)
Τομείς που συνδέονται άμεσα με την κλιματική αλλαγή <sup>1</sup>	Δάνεια	2.700,73	456,55	2.766,13	5.923,41	17.225
	Ομόλογα, μετοχές	475,58	54,93	311,54	842,04	1.340
	<b>Σύνολο</b>	<b>3.176,31</b>	<b>511,47</b>	<b>3.077,67</b>	<b>6.765,45</b>	<b>18.565</b>

Ο τομέας (NACE sector) «Δ - παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, φυσικού αερίου, ατμού και κλιματισμού» της NACE είναι ένας από τους βασικούς τομείς από την άποψη της κλιματικής αλλαγής. Για τη στήριξη της πράσινης μετάβασης του τομέα, η στρατηγική της Τράπεζας επικεντρώνεται στη χρηματοδότηση των ΑΠΕ, θέτοντας συγκεκριμένο στόχο για τις νέες εκταμιεύσεις σχετικά με τις ΑΠΕ.

Χρηματοδοτούμενες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (χιλ. τόνοι CO <sub>2</sub> e)						
	Κατηγορία στοιχείου ενεργητικού	Scope 1 ('000 tCO <sub>2</sub> e)	Scope 2 ('000 tCO <sub>2</sub> e)	Scope 3 ('000 tCO <sub>2</sub> e)	Scopes 1,2,3 ('000 tCO <sub>2</sub> e)	Υπόλοιπο (€ εκατ.)
Δ. Παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, φυσικού αερίου, ατμού και κλιματισμού	Δάνεια	777	22	97	897	1.472
	Ομόλογα, μετοχές	112	24	76	212	281
	<b>Σύνολο</b>	<b>889</b>	<b>46</b>	<b>174</b>	<b>1.109</b>	<b>1.753</b>

<sup>1</sup> Η μέτρηση των χρηματοδοτούμενων εκπομπών για το 2022 περιλάμβανε ανοίγματα σε τομείς με τους ακόλουθους κωδικούς NACE: Α (Α) - γεωργία, δασοκομία και αλιεία· Β (Β) - ορυχεία και λατομεία· Γ (Γ) - μεταποίηση· Δ (Δ) - παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, φυσικού αερίου, ατμού και κλιματισμού· Ε (Ε) - παροχή νερού· επεξεργασία λυμάτων, διαχείριση αποβλήτων και δραστηριότητες εξυγίανσης ΣΤ (F) - κατασκευές Ζ (Ζ) - Χονδρικό και λιανικό εμπόριο, επισκευή μηχανοκίνητων οχημάτων και μοτοσικλετών· Η (Η) - μεταφορά και αποθήκευση· Θ (Θ) - δραστηριότητες υπηρεσιών παροχής καταλύματος και υπηρεσιών εστίασης Λ (Λ) - διαχείριση ακίνητης περιουσίας.



Οι χρηματοδοτούμενες εκπομπές θα διαδραματίσουν βασικό ρόλο στην ανάπτυξη της προσέγγισης αναφοράς της Τράπεζας κατά τομέα και του συνολικού σχεδίου δράσης για την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα. Ως εκ τούτου, η Τράπεζα σκοπεύει να ενισχύσει και να βελτιώσει περαιτέρω τις δυνατότητες και τα εργαλεία που διαθέτει για τον υπολογισμό των χρηματοδοτούμενων εκπομπών.

Για αναλυτική παρουσίαση των χρηματοδοτούμενων εκπομπών της Τράπεζας, μπορείτε να ανατρέξετε στην Έκθεση Κλιματικού Κινδύνου για το 2022.

## Χαρτοφυλάκιο Τραπεζικής Επιχειρήσεων

### Ο Μηχανισμός Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (RRF) ως μέρος του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0

Η Eurobank κατάφερε να ξεχωρίσει όσον αφορά τη διάθεση πόρων του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας στην ελληνική οικονομία, μέσω της ισχυρής δέσμευσής της για την ανάκαμψη από την πανδημία προς μια πιο βιώσιμη, περιβαλλοντικά φιλική και κοινωνικά δίκαιη κατεύθυνση. Οι εγκεκριμένες επενδύσεις παρουσιάζουν υψηλό βαθμό διαφοροποίησης μεταξύ των οικονομικών τομέων και των πελατών, εντάσσονται κατά κύριο λόγο στον πυλώνα της πράσινης μετάβασης ενώ ακολουθούν οι πυλώνες που αφορούν τον ψηφιακό μετασχηματισμό και την εξωστρέφεια, καθώς και η επέκταση των στόχων σχετικά με τις βιομηχανικές δυνατότητες, την έρευνα και ανάπτυξη, την ενεργειακή απόδοση και την οικολογική κινητικότητα, τον τουρισμό και τον ψηφιακό/επικοινωνιακό μετασχηματισμό. Με την υποδειγματική της επίδοση και τον υψηλό ρυθμό απορρόφησης κεφαλαίων από τον Μηχανισμό Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, η Eurobank απέδειξε ότι μπορεί να χρησιμοποιεί αποτελεσματικά τα διαθέσιμα χρηματοδοτικά εργαλεία της ΕΕ και να διαχειρίζεται σύνθετες χρηματοοικονομικές πράξεις με στόχο την οικονομική ανάπτυξη.

Το 2022 η Τράπεζα ολοκλήρωσε με επιτυχία 24 συναλλαγές για τη χρηματοδότηση επενδύσεων συνολικού ύψους €1.055 εκατ. (διμερείς/κοινοπρακτικές συναλλαγές), ενώ τα κεφάλαια που απορροφήθηκαν από τον Μηχανισμό ανήλθαν σε €322,3 εκατ. Αναφέρονται ενδεικτικά:

- Κοινοπρακτικό ομολογιακό δάνειο προς την Sunlight Group Energy Storage Systems Industrial and Commercial Société Anonyme. Η Eurobank ενήργησε ως Mandated Lead Arranger στο κοινοπρακτικό ομολογιακό δάνειο ύψους €140 εκατ. (μετά την πρόσφατη μείωση το ποσό ανέρχεται σε €105,1 εκατ. περίπου), το οποίο χορηγήθηκε στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας

Ελλάδα 2.0. Ειδικότερα, €87,5 εκατ. (μετά την πρόσφατη μείωση €52,5 εκατ.) καλύπτονται από το ελληνικό κράτος με πόρους του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (τμήμα RRF), €52,5 εκατ. χορηγούνται από την Eurobank (€21 εκατ.) και την άλλη τράπεζα της κοινοπραξίας (τμήμα συγχρηματοδότησης). Σκοπός του δανείου είναι η επέκταση και ο εκσυγχρονισμός των υφιστάμενων δυνατοτήτων παραγωγής μέσω, μεταξύ άλλων, της κατασκευής νέων, ενεργειακά αποδοτικών κτιριακών εγκαταστάσεων, της εγκατάστασης νέου εξοπλισμού και την αυτοματοποίησης της παραγωγικής διαδικασίας. Η επένδυση αφορά την περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης.

- Κοινοπρακτικό ομολογιακό δάνειο προς την Hellenic Open Fiber (HOF). Η Eurobank ενήργησε ως Mandated Lead Arranger, Coordinator, Account Bank και Agent σε κοινοπρακτικό ομολογιακό δάνειο ύψους €79,3 εκατ., το οποίο χορηγήθηκε στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0. Σκοπός του δανείου είναι η μερική χρηματοδότηση επενδυτικού έργου ύψους €100 εκατ. περίπου της HOF (συνδεδεμένη εταιρεία με την Nova- Wind), με στόχο την ανάπτυξη δικτύων νέας γενιάς και την επιτάχυνση της δημιουργίας δικτύων οπτικών ινών (Fibre to the Home) πανελλαδικά. Το κόστος της επένδυσης που κρίθηκε επιλέξιμη για χρηματοδότηση μέσω του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας με την έκδοση σχετικών ομολόγων ανέρχεται σε €49,6 εκατ., ποσό που αντιστοιχεί στο 50% του κόστους της συνολικής επένδυσης, ενώ το υπόλοιπο κόστος καλύφθηκε με ίδια κεφάλαια και περίπου €30 εκατ. καλύφθηκαν από την Eurobank και την άλλη τράπεζα της κοινοπραξίας μέσω ομολόγων συγχρηματοδότησης που εκδόθηκαν από την HOF στο πλαίσιο του κοινοπρακτικού ομολογιακού δανείου.
- DEMO SA, κοινό ομολογιακό δάνειο. Η Eurobank ενήργησε ως Paying Agent, Bondholders' Agent και Subscriber στο κοινό ομολογιακό δάνειο ύψους €37,3 εκατ., το οποίο χορηγήθηκε στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0. Ειδικότερα, €18,3 εκατ. καλύπτονται από το ελληνικό κράτος με πόρους του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, ενώ €19 εκατ. καλύπτονται από την Eurobank. Σκοπός του δανείου είναι η κατασκευή κέντρου έρευνας και ανάπτυξης βιοτεχνολογίας, καθώς και η παραγωγή βιολογικών φαρμακευτικών προϊόντων σε ημιβιομηχανική κλίμακα. Η επένδυση αφορά την περιφέρεια Αττικής.

### Βιώσιμα ομόλογα

Η Eurobank ενήργησε ως Co-advisor και Joint Bookrunner στην έκδοση πράσινων ομολόγων υψηλής διαβάθμισης ύψους €230 εκατ., 4,70%, με λήξη το 2029 από τη Lamda Development SA. Πρόκειται για μια επιτυχημένη έκδοση εν μέσω δύσκολων συνθηκών στην αγορά, η οποία θα επιτρέψει στην εταιρεία να επενδύσει στην αστική ανάπλαση με πράσινα χαρακτηριστικά.



## Πρόγραμμα ESG για ξενοδοχεία

Το 2021 η Τράπεζα υλοποίησε δύο προγράμματα ESG για ξενοδοχεία:

- Το πρόγραμμα «Επιχειρώ Βιώσιμα στον Τουρισμό» έχει ως στόχο την παροχή κινήτρων σε πελάτες, υπό την προϋπόθεση της τήρησης από την πλευρά τους ορισμένων στόχων επίδοσης ως προς τη βιωσιμότητα. Το πρόγραμμα απευθύνεται τόσο σε ξενοδοχειακούς ομίλους ή ξενοδοχειακές επιχειρήσεις πλήρως ενημερωμένες και εκπαιδευμένες στις αρχές ESG, όσο και σε εκείνες που τώρα κάνουν τα πρώτα τους βήματα προς ένα βιώσιμο μέλλον.
- Το πρόγραμμα «Κατασκευάζω Βιώσιμα στον Τουρισμό» έχει ως στόχο την παροχή κινήτρων σε πελάτες, υπό την προϋπόθεση ότι θα τηρούν κάποιες προδιαγραφές περιβαλλοντικής απόδοσης σε σχέση με νέες κατασκευές ή με την αναβάθμιση υφιστάμενων ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων και ότι πληρούν συγκεκριμένα κατώτατα όρια.

## Προθεσμιακή ESG Deposits

Το 2021 η Eurobank ήταν η πρώτη ελληνική τράπεζα που προσέφερε την προθεσμιακή ESG Deposits στους εταιρικούς πελάτες της, ένα προϊόν που συνέχισε να προσφέρεται με επιτυχία και το 2022. Τα κεφάλαια που αντλούνται από την προθεσμιακή ESG Deposits διατίθενται για τη χρηματοδότηση πράσινων δανείων και δανείων που συνδέονται με τη βιωσιμότητα, σύμφωνα με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης της Τράπεζας.

## Λιανική τραπεζική και τραπεζική επιχειρήσεων

Η Τράπεζα προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες, προσαρμοσμένα στις ανάγκες συγκεκριμένων τομέων και τμημάτων πελατών, που προάγουν τις βιώσιμες πρακτικές στους πελάτες της, με στόχο τη μείωση του κοινωνικού κινδύνου που απορρέει από τις δραστηριότητές της. Οι πρωτοβουλίες και τα προϊόντα της Τράπεζας καταδεικνύουν ότι η Τράπεζα έχει ενσωματώσει με αποτελεσματικό τρόπο τα ζητήματα κοινωνικών κινδύνων στον τρόπο λειτουργίας της.

## 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» και «Εξοικονομώ» από το 2011 έως σήμερα.

Η Τράπεζα, από τα τέλη του 2020, ενίσχυσε περαιτέρω την παρουσία της στο χώρο των πράσινων χορηγήσεων σε επίπεδο κατοικίας με τη συμμετοχή της στο τρέχον αναπτυξιακό Πρόγραμμα «Εξοικονομώ – Αυτονομώ». Το πρόγραμμα χρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) και από εθνικούς πόρους. Παρέχει επιδότηση και δάνειο με επιδότηση επιτοκίου από την Τράπεζα σε όλα τα επιλέξιμα νοικοκυριά, έτσι ώστε να πραγματοποιήσουν πράσινες παρεμβάσεις στις κατοικίες τους με στόχο τη βελτιστοποίηση της ενεργειακής απόδοσης, την εγκατάσταση οικιακών φωτοβολταϊκών συστημάτων για ενεργειακή οικονομία, τη δημιουργία κατάλληλων υποδομών για την αγορά ηλεκτρικού ή υβριδικού αυτοκινήτου, όπως φορτιστές ηλεκτρικών οχημάτων, καθώς και την εγκατάσταση έξυπνων οικιακών συστημάτων αυτοματισμού. Στο Πρόγραμμα «Εξοικονομώ – Αυτονομώ», η Τράπεζα συμμετέχει με βελτιωμένες αυτόματες διαδικασίες για ταχύτερη 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 την Eurobank. Το 2021-2022, η Τράπεζα επιβεβαίωσε τη συμμετοχή της στο νέο πρόγραμμα Εξοικονομώ και, σε συνεργασία με την Ελληνική Ένωση Τραπεζών και τα μέλη της, συνεισέφερε σημαντικά στη διαμόρφωση του Πλαισίου και του Οδηγού του προγράμματος, καθώς και στην ανάπτυξη των απαραίτητων υποδομών για την υποστήριξη του νέου προγράμματος.

Επίσης, η Eurobank προσφέρει το «Πράσινο Δάνειο Κατοικίας - Εξοικονόμηση Ενέργειας» σε πελάτες που δεν είναι επιλέξιμοι για τα προγράμματα «Εξοικονομώ». 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, την εγκατάσταση σύγχρονων μονάδων κλιματισμού, την αντικατάσταση της μόνωσης, κ.λπ.).

Απώτερος σκοπός της Τράπεζας είναι να συμβάλει ενεργά τόσο στην επίτευξη των κρατικών περιβαλλοντικών στόχων, όσο και στην προστασία του ευρύτερου περιβάλλοντος, σχεδιάζοντας εξειδικευμένα πράσινα τραπεζικά προϊόντα, που προσφέρουν τις πιο συμφέρουσες χρηματοδοτικές λύσεις και καλύπτοντας όλες τις πιθανές πράσινες ανάγκες του πολίτη σε επίπεδο κατοικίας.

## Δάνεια μικρών επιχειρήσεων για φωτοβολταϊκά

Μέσω της χρηματοδότησης φωτοβολταϊκών συστημάτων, η Eurobank προσφέρει σε μικρές επιχειρήσεις την ευκαιρία να υλοποιήσουν τα επενδυτικά τους σχέδια όσον αφορά την παραγωγή και διάθεση ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές, επιλέγοντας είτε δάνειο είτε χρηματοδοτική μίσθωση. Με την επιλογή του δανείου οι πελάτες μπορούν να χρηματοδοτήσουν έως το 80% του συνολικού προϋπολογισμού της επένδυσής τους, συμπεριλαμβανομένου του κόστους υποδομών, της αγοράς και εγκατάστασης του εξοπλισμού, καθώς και του κόστους για τις απαιτούμενες συνδέσεις. Με την επιλογή της χρηματοδοτικής μίσθωσης, οι πελάτες μπορούν να χρηματοδοτήσουν έως το 100% του κόστους εξοπλισμού. Το 2022 οι νέες εκταμιεύσεις ανήλθαν σε €16,2 εκατ.

## Ενδιάμεση χρηματοδότηση για την εξοικονόμηση ενέργειας

Μέσω της ενδιάμεσης χρηματοδότησης (bridge financing) για την εξοικονόμηση ενέργειας, η Eurobank παρέχει στους πελάτες της πιστωτικό όριο για τη χρηματοδότηση των εργασιών που εκτελούν ως προμηθευτές/ανάδοχοι σε ακίνητα που έχουν ενταχθεί στα προγράμματα «Εξοικονομώ - Αυτονομώ» και «Εξοικονομώ 2021» του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας. Οι προμηθευτές/ανάδοχοι χρηματοδοτούν εκ των προτέρων τις εκκρεμείς παραγγελίες τους έως ότου πληρωθούν μέσω του Προγράμματος. Οι πιστούχοι λαμβάνουν έως το 80% ή 100% του ποσού της επιδότησης που δικαιούνται οι πελάτες τους, μέσω του προγράμματος εξοικονόμησης ενέργειας και αυτονομίας, ανεξάρτητα από το αν θα λάβουν δάνειο. Το 2022 οι νέες εκταμιεύσεις ανήλθαν σε €0,9 εκατ.

## Προϊόντα ESG

Στο πλαίσιο της στρατηγικής της για την αύξηση της διείσδυσης των προϊόντων ESG και τον διπλασιασμό των ακαθάριστων πράσινων εκταμιεύσεων λιανικής το 2023 σε σχέση με το 2022, η Τράπεζα έχει αναπτύξει προϊόντα που ευθυγραμμίζονται με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης και τα οποία προγραμματίζεται να αρχίσουν να διατίθενται εντός του 2023. Τα εν λόγω προϊόντα θα απευθύνονται σε μικρές επιχειρήσεις και θα επικεντρώνονται στην προαγωγή τεχνολογιών ΑΠΕ και στην ενεργειακή αναβάθμιση υποδομών και εξοπλισμού.

## Προϊόντα και υπηρεσίες με θετικό κοινωνικό και περιβαλλοντικό αντίκτυπο

Στο πλαίσιο της ενεργητικής προώθησης ορθών πρακτικών και με στόχο τη μακροχρόνια βιωσιμότητα, η Τράπεζα έχει αναπτύξει μια σειρά τραπεζικών προϊόντων για την αντιμετώπιση κοινωνικών ζητημάτων και την επίτευξη θετικού περιβαλλοντικού αντίκτυπου.

## Φοιτητικά δάνεια

Στο πλαίσιο της κοινωνικής συνιστώσας του ESG, η Eurobank προσφέρει φοιτητικά δάνεια σε πελάτες που επιθυμούν να χρηματοδοτήσουν τις προπτυχιακές ή μεταπτυχιακές σπουδές τους. Η Eurobank προσφέρει στους φοιτητές την ευκαιρία να καλύψουν μέρος ή το σύνολο των διδάκτρων τους, καθώς και μέρος των εξόδων μετεγκατάστασης όταν φεύγουν από τον τόπο διαμονής τους για να σπουδάσουν, παρέχοντας φοιτητικό δάνειο με προνομιακό επιτόκιο σε σχέση με ένα συνηθισμένο

καταναλωτικό δάνειο. Επιπλέον, για να γίνει πιο προσιτό το δάνειο, η Eurobank προσφέρει την επιλογή οι γονείς του φοιτητή ή της φοιτήτριας να ενεργούν ως εγγυητές του δανείου, ενώ προσφέρει και ευελιξία στην αποπληρωμή.

## 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. Στο τέλος του 2022, η WWF Hellas είχε λάβει 1,9 εκατ. ευρώ μέσα από τη WWF Eurobank Visa για τη χρηματοδότηση δράσεων περιβαλλοντικής προστασίας, χωρίς περαιτέρω κόστος για τους 17.500 ενεργούς κατόχους κάρτας WWF Visa. Ενδεικτικά, έχουν στηριχθεί από τη 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 βρίσκουν καταφύγιο και τόπο αναπαραγωγής απειλούμενα αρπακτικά πουλιά.
- 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 μια ομάδα εθελοντών με διαφορετικό επιστημονικό υπόβαθρο (δικηγόρους, μηχανικούς, περιβαλλοντολόγους), που προσφέρουν περιβαλλοντικές πληροφορίες και συμβουλές στους πολίτες σχετικά με περιπτώσεις περιβαλλοντικής υποβάθμισης, όπως βιομηχανική ρύπανση, παράνομη υλοτομία κ.λπ.
- Δράσεις προστασίας της παραλίας των Σκεανίων στη Ζάκυνθο για την προστασία της χελώνας caretta caretta, όπως η ενίσχυση της φύλαξης της παραλίας, τα αντιπυρικά έργα και άλλα.

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

Η Eurobank είναι ο αποκλειστικός ελληνικός εταίρος της Mastercard Priceless Planet Coalition, μιας περιβαλλοντικής πρωτοβουλίας που αναγνωρίζει τον σημαντικό ρόλο του ιδιωτικού τομέα στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής.

Η Priceless Planet Coalition έχει μια παγκόσμια αποστολή και έναν παγκόσμιο στόχο, με τα οποία η Τράπεζα ευθυγραμμίζεται, επιβεβαιώνοντας ενεργά τη δέσμευσή της για την επίτευξη των Παγκόσμιων Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDG) του ΟΗΕ και εφαρμόζοντας τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής, τις οποίες έχει συνυπογράψει.

Η Priceless Planet Coalition έχει ξεκινήσει τις δράσεις της από το 2020 με στόχο την ένωση καταναλωτών, χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, εμπόρων και πόλεων σε όλο τον πλανήτη, για την καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής. Από τα πρώτα της βήματα, η πρωτοβουλία, έχει δεσμευτεί για τη φύτευση 100 εκατομμυρίων δέντρων μέσα σε 5 χρόνια, συνάπτοντας συνεργασίες με δύο παγκόσμιους περιβαλλοντικούς οργανισμούς, την Conservation International και το World Resources Institute (WRI).

## Βιοδιασπώμενες χρεωστικές κάρτες

Η Eurobank είναι η πρώτη τράπεζα στην ελληνική αγορά που προσφέρει κάρτες νέας γενιάς. Έχοντας υιοθετήσει τα τελευταία διεθνή περιβαλλοντικά πρωτόκολλα, παρέχει κάρτες κατασκευασμένες από οικολογικό βιοδιασπώμενο υλικό. Αυτό δείχνει την μακροχρόνια δέσμευση της Eurobank για την προαγωγή φιλικών προς το περιβάλλον πρωτοβουλιών.

Από το 2019, όλες οι νέες χρεωστικές κάρτες αλλά και όσες ανανεώνονται –για ιδιώτες και επιχειρήσεις– κατασκευάζονται από 82% πολυγαλακτικό οξύ (PLA), ένα μη πετρελαϊκό και μη τοξικό βιοδιασπώμενο πλαστικό υποκατάστατο. Για την παραγωγή αυτού του υλικού απαιτείται μικρότερη κατανάλωση ενέργειας και παράγονται σημαντικά χαμηλότερες εκπομπές θερμοκηπίου σε σχέση με το PVC, που δεν είναι βιοδιασπώμενο και εκπέμπει τοξικό αέριο όταν αποτεφρώνεται.

Η Eurobank επέλεξε συνειδητά ένα καθημερινό, ευρέως χρησιμοποιούμενο, μαζικό προϊόν –όπως η χρεωστική κάρτα– ως το ιδανικό μέσο για να εκπληρώσει την περιβαλλοντική της δέσμευση και να καλλιεργήσει περαιτέρω στους πελάτες της την αξία της περιβαλλοντικής συνείδησης. Από το 2022, περίπου 1,4 εκατ. κάρτες έχουν εκδοθεί με χρήση του νέου βιοδιασπώμενου υλικού, ενώ το απόθεμα χρεωστικών καρτών της Τράπεζας αναμένεται να αντικατασταθεί το ερχόμενο έτος.

## Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού – ΠΝΟΗ

Τα τελευταία 22 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. Μέρος του συνολικού τζίρου που αποφέρει το προϊόν διατίθεται στο σωματείο ΠΝΟΗ: Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού.

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 2022 το ποσό των δωρεών ανήλθε σε 23.160 ευρώ από τις περίπου 21.360 ενεργές κάρτες.

GRI 3-3

## Εκστρατεία «Η Μόδα Βάζει Στόχο τον Καρκίνο του Στήθους»

Η συνεργασία της Τράπεζας με την εκστρατεία «Η Μόδα Βάζει Στόχο τον Καρκίνο του Στήθους» (Fashion Targets Breast Cancer) ξεκίνησε το 2004 με την έκδοση της πιστωτικής κάρτας EuroLine Style Mastercard, της πρώτης πιστωτικής κάρτας αποκλειστικά για γυναίκες. Τα τελευταία 17 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 2022 ο συνολικός αριθμός των ενεργών πιστωτικών καρτών EuroLine Style ανήλθε σε περίπου 7.549. Η Eurobank καταβάλλει το 0,15% του ετήσιου τζίρου της κάρτας Euroline Style στην Πανελλήνια Εταιρεία Πρόληψης για τον Καρκίνο, «Στόχος-Πρόληψη». Το 2022 η χρήση αυτών των καρτών συγκέντρωσε €8.679, ποσό που διατέθηκε για την υποστήριξη του οργανισμού στο έργο ενημέρωσης και επιμόρφωσης του γυναικείου πληθυσμού για την αξία της πρόληψης του καρκίνου του στήθους.

## Κουτιά δωρεών για το Χαμόγελο του Παιδιού και τα 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, τοποθετώντας ειδικά κουτιά δωρεών σε επιλεγμένα καταστήματα της Eurobank και προσφέροντας στους πελάτες την ευκαιρία να συνδράμουν στην προσπάθεια αυτών των δύο αναγνωρισμένων οργανισμών κοινωνικής πρόνοιας.

Ουσιαστικό θέμα: Οικονομική συμπερίληψη

## Οικονομική συμπερίληψη

### Στήριξη μικρών επιχειρήσεων και κοινωνικές χρηματοδοτήσεις

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

#### EIF – ESIF ERDF

Για τη στήριξη νέων επενδύσεων σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις, η Eurobank, σε συνεργασία με το EIF, συμμετέχει στο Ταμείο Εγγυοδοσίας Επενδύσεων – ESIF ERDF

Greece Guarantee Fund (EEGGF). Ο στόχος του προγράμματος EEGGF είναι να βελτιώσει την πρόσβαση στη χρηματοδότηση για μικρομεσαίες επιχειρήσεις μέσω προστασίας από απώλειες, η οποία παρέχεται με την Εγγύηση του EIF σε νεο-ιδρυθέντα δάνεια ή χρηματοδοτικές μισθώσεις για επιλέξιμες μικρομεσαίες επιχειρήσεις στην Ελλάδα οι οποίες δραστηριοποιούνται σε λιγότερο ανεπτυγμένες περιφέρειες, σε περιφέρειες μετάβασης και σε πιο ανεπτυγμένες περιφέρειες. Το πρόγραμμα, που έχει ως στόχο να διευκολύνει την πρόσβαση μικρομεσαίων επιχειρήσεων στη χρηματοδότηση, προσφέρει πόρους για κεφαλαιουχικές δαπάνες και κεφάλαια κίνησης με ποσοστό εγγύησης 80%. Το 2022 η χρηματοδότηση που έλαβαν μικρομεσαίες επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στις λιγότερο ανεπτυγμένες περιφέρειες ανήλθε σε €17,7 εκατ.

### Χρηματοδότηση στο πλαίσιο του προγράμματος EaSI της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

Στο πλαίσιο του προγράμματος EaSI για την απασχόληση και την κοινωνική καινοτομία, η Τράπεζα συνεργάζεται με την AFI για να προσφέρει χρηματοδότηση σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, με σκοπό τη δημιουργία νέων ή την ανάπτυξη υφιστάμενων πολύ μικρών επιχειρήσεων. Οι υποστηριζόμενες χρηματοδοτήσεις επωφελούνται από την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης στο πλαίσιο 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. Ο σκοπός του ΕΤΣΕ είναι να συμβάλει στη χρηματοδότηση και την υλοποίηση παραγωγικών επενδύσεων εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και να διασφαλίσει αυξημένη πρόσβαση σε χρηματοδοτήσεις. Στο πλαίσιο αυτού του προγράμματος και σε συνεργασία με την AFI, η Eurobank χρηματοδότησε 545 επιχειρήσεις με το συνολικό ποσό των €5,6 εκατ. Η χρηματοδότηση μπορεί να χρησιμοποιηθεί για κάλυψη αναγκών, όπως κεφάλαιο κίνησης, και κεφάλαιο για την υλοποίηση επενδύσεων σε πάγια και άυλα πάγια.

### Αναπτυξιακή πρωτοβουλία της Eurobank

Οι δράσεις του Εταιρικού Συμφώνου για το Πλαίσιο Ανάπτυξης (ΕΣΠΑ) 2021-2027 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. Ο Επαγγελματικός Σύμβουλος ενημερώνει για τα χρηματοδοτικά προγράμματα που είναι διαθέσιμα για κάθε επιχείρηση, ενώ υπάρχει και εξειδικευμένη τηλεφωνική γραμμή για την ενημέρωση και την επίλυση αποριών. Η Eurobank έχει προχωρήσει σε συμφωνίες με συγκεκριμένους παρόχους επιλέξιμων υπηρεσιών εντός του οικοσυστήματος, ώστε

GRI FS13

να βοηθήσει τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις να βρουν κατάλληλους συνεργάτες για τις επενδύσεις τους.

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

### Συνεργασία με την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα

Με στόχο την επιτυχή στήριξη της οικονομίας, η Eurobank αξιοποιεί στο έπακρο κάθε ευνοϊκό μέτρο για τη διευκόλυνση της πρόσβασης των ελληνικών επιχειρήσεων σε χρηματοδότηση. Συγκεκριμένα, σε συνεργασία με την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα, στο πλαίσιο του προγράμματος ΤΕΠΙΧ II που αφορά επενδυτικά έργα, το 2022 η Τράπεζα παρέιχε σε 64 μικρομεσαίες επιχειρήσεις χρηματοδότηση ύψους €13,5 εκατ.

Η Eurobank συμμετέχει επίσης στο Ταμείο Ανάπτυξης Δυτικής Μακεδονίας COVID-19, στο Ταμείο Εγγυοδοσίας ΕΑΤ ΤΜΕΔΕ και στο Ταμείο Εγγυοδοσίας Καινοτομίας. Στο πλαίσιο αυτών των προγραμμάτων η Τράπεζα παρέιχε σε 128 μικρομεσαίες επιχειρήσεις χρηματοδότηση ύψους €5,7 εκατ. έως το τέλος του 2022.

## Τραπεζικές υπηρεσίες για όλους

Στο πλαίσιο της αφοσίωσής της στην εξυπηρέτηση πελατών, η Eurobank έχει στόχο να καταστήσει τις υπηρεσίες, τα στοιχεία ενεργητικού, τους πόρους και τις ευκαιρίες προσβάσιμες για όλους. Γι' αυτό, με το δίκτυο καταστημάτων της (274 καταστήματα), το δίκτυο καταστημάτων ΕΛΤΑ και το δίκτυο των self-service banking terminal (1.759 σημεία εξυπηρέτησης), η Eurobank στοχεύει να διατηρήσει την παρουσία της σε απομακρυσμένες και δυσπρόσιτες περιοχές, εξυπηρετώντας ανθρώπους που αντιμετωπίζουν δυσκολίες φυσικής πρόσβασης σε υπηρεσίες, καθώς και ανθρώπους με αναπηρίες (π.χ. ειδικά ανάγλυφα πλήκτρα σε ΑΤΜ).

Μέσω των καταστημάτων ΕΛΤΑ, η Eurobank διαθέτει παρουσία σε 315 δημοτικές κοινότητες με πληθυσμό μικρότερο των 5.000 κατοίκων, πολλές εκ τις οποίες αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην πρόσβαση υπηρεσιών, όπως οι νησιωτικές περιοχές (ενδεικτικά: το Αγαθονήσι, η Ανάφη, η Κάρπαθος, η Νίσυρος, η Τήλος, η Χάλκη, η Φολέγανδρος, η Αμοργός κ.ά.). Επιπλέον, σε 215 περιοχές με πληθυσμό μικρότερο των 5.000 κατοίκων η πρόσβαση σε υπηρεσίες παρέχεται μέσω off-site ΑΤΜ (ενδεικτικά: Άγιος Ευστράτιος, Αλόνησος, 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 όλους τους πελάτες με αναπηρία η εξυπηρέτηση στα καταστήματα γίνεται κατά προτεραιότητα.
- 92 καταστήματα διαθέτουν ράμπες πρόσβασης για πελάτες κινητική αναπηρία.

## Στόχος Στρατηγικής Επιχειρησιακής Επίδρασης (ESG/OIS)

### Εξορθολογισμός της κοινωνικοοικονομικής επίδρασης έως το 2028

Ενίσχυση της οικονομικής συμπερίληψης μέσω πρωτοβουλιών που στοχεύουν συγκεκριμένες κοινωνικές ομάδες

**92** καταστήματα  
με ράμπες πρόσβασης για πελάτες  
με κινητική αναπηρία

πάνω από  
**630.000**  
ραντεβού  
προγραμματίστηκαν  
στα καταστήματα

- 5 ATM έχουν τοποθετηθεί σε κατάλληλο ύψος για άτομα σε αναπηρικό αμαξίδιο.
- Τα άτομα με προβλήματα όρασης μπορούν να λαμβάνουν έντυπα σε γραφή Braille και παραστατικά σε μορφή αρχείου pdf που μπορεί να αναγνωσθεί με χρήση υποστηρικτικών τεχνολογιών.
- Τα κωφά ή βαρήκοα άτομα μπορούν να εξυπηρετούνται στη νοηματική γλώσσα μέσω του v-Banking.
- Τα ATM αναβαθμίζονται ώστε να προσφέρουν νηπτική καθοδήγηση στους πελάτες με προβλήματα όρασης για τη διενέργεια των συναλλαγών τους.
- Συνεχείς έλεγχοι της προσβασιμότητας οδηγούν σε βελτιώσεις με βάση το επίπεδο προσβασιμότητας WSAG 2.1 level AA σε όλα τα ψηφιακά κανάλια.
- Ειδικές σελίδες στο eurobank.gr παρέχουν πληροφορίες σχετικά με επιλογές για υπηρεσίες ανά αναπηρία σε κάθε κανάλι εξυπηρέτησης πελατών.

Επιπλέον, η Τράπεζα προσφέρει στους πελάτες την επιλογή να εξυπηρετούνται στα Αγγλικά σε όλα τα καταστήματα και στο EuroPhone Banking, ενώ τα Αγγλικά διατίθενται ως επιλογή και στα ATM.

Επίσης, το EuroPhone Banking, το v-Banking και το Eurobank Mobile App συνεισφέρουν σημαντικά στην πρόσβαση των πελατών στις υπηρεσίες. Η νέα προσέγγιση της Τράπεζας «Μετάβαση από το φυσικό στο rhygital περιβάλλον», μια καινοτόμα νοοτροπία που συνδυάζει τη φυσική εξυπηρέτηση με την τεχνολογία, δημιουργεί μια νέα οπτική στις σχέσεις της Τράπεζας με τους πελάτες της. Επιπλέον, το One-Stop Hub για τους διεθνείς ιδιώτες πελάτες προσφέρει συνεχή υποστήριξη σε πελάτες που δεν κατοικούν στη χώρα.

Πέραν των ψηφιακών καναλιών της, η Eurobank προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες σε πελάτες μέσω των παρακάτω καναλιών:

### Δίκτυο καταστημάτων

Στο τέλος του 2022, το δίκτυο καταστημάτων της Eurobank αριθμούσε 274 καταστήματα συνολικά. Τα καταστήματα της Τράπεζας εισέρχονται σε μια νέα εποχή τραπεζικών υπηρεσιών, συνδυάζοντας τις ψηφιακές επιλογές με την προσωπική υποστήριξη από το προσωπικό μας. Ήδη το 2022 8 καταστήματα υιοθέτησαν το νέο μοντέλο λειτουργίας (10 έως την ημερομηνία έκδοσης του παρόντος απολογισμού), το οποίο εισάγει μια ψηφιακή, καινοτόμα, βιώσιμη και ανθρωποκεντρική προσέγγιση στις καθημερινές τραπεζικές υπηρεσίες, εστιάζοντας στην παροχή συμβουλών στους πελάτες μέσω υπευθύνων σχέσεων (Relationship Managers) και προωθώντας ψηφιακές επιλογές και επιλογές αυτοεξυπηρέτησης για τις συναλλαγές.

Επιπλέον, το 2022 η Τράπεζα προσπάθησε να βελτιώσει την εξυπηρέτηση πελατών και την παραγωγικότητα με τους ακόλουθους τρόπους:

- Προγραμματισμός ραντεβού σε όλα τα καταστήματα της Eurobank. Το 2022 προγραμματίστηκαν πάνω από 630.000 ραντεβού.
- Αύξηση του χρόνου που αφιερώνουν σε κάθε πελάτη οι υπεύθυνοι σχέσεων (relationship managers).

Για να επιτευχθεί αυτό, η Eurobank εφάρμοσε 2 αλλαγές:

- Τηλεφωνικό κέντρο της Eurobank απαντά στις εισερχόμενες κλήσεις καταστημάτων, με αποτέλεσμα την ταχύτερη και πιο αποτελεσματική εξυπηρέτηση. Εφαρμόζεται ήδη σε 68 από τα 274 καταστήματα.
- Οι υπεύθυνοι σχέσεων (relationship managers) παρέχουν μόνο συμβουλευτικές υπηρεσίες και δεν ασχολούνται με συναλλαγές μεταξύ 10:00 και 13:00. Εφαρμόζεται ήδη σε 70 από τα 274 καταστήματα.

Στο πλαίσιο του οράματος «τραπεζική εξυπηρέτηση παντού» της Eurobank, η Τράπεζα ενίσχυσε περαιτέρω τις ψηφιακές και υβριδικές υπηρεσίες της με το Digital Safe Box, το οποίο επιτρέπει στους πελάτες να λαμβάνουν ακόμη και σύνθετα προϊόντα εξ αποστάσεως, υπογράφοντας όλα τα απαραίτητα έγγραφα μέσω του e-Banking. Το Digital Safe Box αντιπροσωπεύει το 10-15% των πωλήσεων για τις διαθέσιμες κατηγορίες προϊόντων, ενώ παρατηρείται αυξητική τάση και αναμένεται μεγαλύτερο εύρος προϊόντων.

### Δίκτυο ΕΛΤΑ

Η Τράπεζα διατηρεί αποκλειστική σχέση συνεργασίας με τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ), παρέχοντας τη δυνατότητα στους πελάτες της να εξυπηρετούνται μέσα από το δίκτυο καταστημάτων των ΕΛΤΑ για τη διενέργεια βασικών τραπεζικών εργασιών.

Με περισσότερα από 610 καταστήματα και 110 ATM σε ολόκληρη την Ελλάδα, το δίκτυο καταστημάτων 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

Το 2022 τα εξωτερικά δίκτυα πωλήσεων διατήρησαν τη δυναμική τους παρά τον αδυσώπητο ανταγωνισμό. Ο πρωταρχικός σκοπός της μονάδας είναι η ανάπτυξη διεπιχειρησιακών συνεργασιών με τρίτες νομικές οντότητες, με στόχο την αύξηση της χορήγησης δανείων στα ακόλουθα τμήματα:

- Εξωτερικές πωλήσεις Retail Business Banking – Η Τράπεζα διεύρυνε τις δραστηριότητές της με συμφωνίες σε νέες αγορές, όπως παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών και εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων, καθώς και μέσω συνεργασιών με εμπόρους επαγγελματικού εξοπλισμού. Οι εκταμιεύσεις κατέγραψαν σημαντική αύξηση, κυρίως λόγω της αγοράς δανείων για αγροτικά μηχανήματα.
- Στεγαστικά δάνεια μέσω συνεργατών – Οι εκταμιεύσεις αυξήθηκαν κατά 20% σε ετήσια βάση, συμβάλλοντας σημαντικά στη διατήρηση της ηγετικής θέσης της Τράπεζας στην αγορά στεγαστικών δανείων.
- Χρηματοδότηση για την αγορά αυτοκινήτου ή μοτοσυκλέτας – Η Eurobank ηγείται σταθερά της αγοράς για περισσότερο από μια 10ετία ενώ το δίκτυο των συνεργατών της Τράπεζας συνεχώς διευρύνεται. Επί του παρόντος περιλαμβάνει πάνω από 700 συνεργάτες. Η Eurobank διαρκώς εισάγει στην αγορά καινοτόμα και ανταγωνιστικά προϊόντα προσφέροντας με τον τρόπο αυτό, αποτελεσματικές λύσεις B2B2C.

# 1.759

## σημεία εξυπηρέτησης self-service

### Οικοσύστημα εμπόρων

Εγκαινιάστηκε ένα νέο πλαίσιο στρατηγικών συνεργασιών με σημαντικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα, με σκοπό τη χρηματοδότηση αγοράς διαρκών αγαθών μέσα από καταναλωτικά δάνεια. Το πλαίσιο αυτό επιτρέπει στους πελάτες να ολοκληρώσουν απρόσκοπτα τις online ή φυσικές αγορές τους σε λίγα λεπτά, χωρίς να έρχονται σε επικοινωνία με κάποιο κατάστημα Eurobank.

Επιπλέον, η Eurobank προχώρησε σε στρατηγικές συμμαχίες με μεγάλες εταιρείες υπηρεσιών κοινής ωφελείας και εισήγαγε πακέτα προϊόντων, συνδυάζοντας τραπεζικά και μη τραπεζικά προϊόντα.

### Telemarketing

Το Telemarketing είναι ένα εναλλακτικό κανάλι για την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών σε υφιστάμενους πελάτες της Τράπεζας. Οι προωθητικές ενέργειες και οι δυνητικοί πελάτες επιλέγονται σε συνεργασία με 3 τμήματα (IB, PB, SB). Το Telemarketing προσφέρει άμεση, προσωπική και αμφίδρομη επικοινωνία. Οι πωλήσεις ολοκληρώνονται τηλεφωνικά, ψηφιακά ή στον χώρο επιλογής του πελάτη. Τα βασικά προϊόντα που προωθούνται είναι οι πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες, καθώς και απλά τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα.

Η ενημέρωση παρέχεται απευθείας τηλεφωνικά ή με παραπομπή στο δίκτυο καταστημάτων. Το 2022 η υπηρεσία Telemarketing πέτυχε τους ακόλουθους στόχους:

- Αύξηση +32% στην έκδοση νέων πιστωτικών καρτών.
- Έναρξη χορήγησης προσωπικών δανείων και τηλεφωνικά.
- Πώληση βασικών τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων.

### EuroPhone

Το EuroPhone Banking αποτελεί ένα σύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο και ένα από τα κύρια κανάλια προώθησης των προϊόντων και υπηρεσιών της Eurobank. Ως κανάλι εξυπηρέτησης, προσφέρει στους πελάτες όλα τα σύγχρονα μέσα επικοινωνίας, όπως τηλεφωνικές κλήσεις, φωνητική αναγνώριση με τεχνολογία NLU, email, προσωπικά μηνύματα, διαδικτυακές φόρμες και Click2Chat, καθώς και πολύ μεγάλο αριθμό τραπεζικών συναλλαγών μέσω αυτοματοποιημένου συστήματος και εργαζομένων, 24/7. Το 2022 προσαρμόστηκε ο τρόπος λειτουργίας του, με το 80% του ανθρώπινου δυναμικού του EuroPhone Banking να εργάζεται από απόσταση. Σε αυτό το περιβάλλον, και στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας της Τράπεζας για τη στήριξη της απασχόλησης σε απομακρυσμένες περιοχές, πάνω από 45 άτομα προσλήφθηκαν στη Θράκη.

Με βάση τις αυτοματοποιημένες έρευνες πελατών που πραγματοποιήθηκαν με επιτυχία κατά τη διάρκεια του έτους, η συνολική ικανοποίηση των πελατών από το επίπεδο εξυπηρέτησης ήταν ιδιαίτερα υψηλή. Το ποσοστό πελατών που δήλωσαν «πάρα πολύ» και «πολύ ικανοποιημένοι» ανήλθε σε 71%, ενώ το ποσοστό εξυπηρέτησης των πελατών από την πρώτη κίολας κλήση βάσει της δικής τους εκτίμησης ήταν 76%.

Το 2022 η Τράπεζα ξεκίνησε μια πρόσθετη καινοτόμα υπηρεσία στο πλαίσιο της

μετάβασης από το φυσικό στο phygital περιβάλλον. Το τμήμα Digital Sales πλέον διαθέτει συμβούλους που βοηθούν τους πελάτες να ολοκληρώσουν το ταξίδι τους.

### ATM, APS and PPU

Το δίκτυο των self-service banking terminal αριθμεί 1.759 σημεία εξυπηρέτησης. Το 2022 η Eurobank εισήγαγε τα Business Corners, νέα μηχανήματα self-service για καταθέσεις μετρητών, στα οποία οι πελάτες μπορούν να κάνουν τις συναλλαγές τους εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια. Αυτή η υπηρεσία για καταθέσεις μεγάλων ποσών είναι μοναδική στον ελληνικό τραπεζικό κλάδο.

Στη διάρκεια του έτους τέθηκαν σε λειτουργία 56 ATM εκτός καταστημάτων, ενώ όλα τα ATM και τα ΚΑΣ αναβαθμίστηκαν ώστε να προσφέρουν ανέπαφες συναλλαγές και ηχητική καθοδήγηση για άτομα με προβλήματα όρασης (εξαιρούνται τα ATM του δικτύου καταστημάτων των ΕΛΤΑ).

### v-Banking

Το 2022 ήταν μια εξαιρετική χρονιά για το v-Banking, καθώς συνέχισε να αναπτύσσεται και να επεκτείνει την παρουσία του σε διάφορα τμήματα πελατών. Μεταξύ των αξιοσημείωτων επιτευγμάτων ήταν η ισχυρή παρουσία στο τμήμα Business Banking, όπου εδραίωσε τη θέση του και κατέγραψε σημαντικές πωλήσεις. Επιπλέον, το v-Banking έκανε σημαντικά βήματα και στα τμήματα Personal Banking και International Customers, καταγράφοντας αξιολογικά αποτελέσματα.

Οι βασικές εξελίξεις για το v-Banking το 2022 περιλαμβάνουν:

- Παροχή εξ αποστάσεως υπηρεσιών μέσω του digital box, συμπεριλαμβανομένης της χορήγησης προσωπικών δανείων, της έκδοσης πιστωτικών καρτών και της ασφάλειας κατοικίας, χωρίς να χρειάζεται επίσκεψη σε κατάστημα.
- Επέκταση της λειτουργικότητας του co-browsing σε όλο το περιβάλλον του e-Banking, η οποία επιτρέπει στους πελάτες να λαμβάνουν βοήθεια σε πραγματικό χρόνο από συμβούλους v-Banking όταν χρησιμοποιούν τη διαδικτυακή τραπεζική πλατφόρμα, με αποτέλεσμα τη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας του πελάτη.
- Εισαγωγή στεγαστικών δανείων phygital, με δυνατότητα πρόσβασης χωρίς τη φυσική παρουσία του πελάτη σε κάποιο σημείο καθόλη τη διαδικασία αίτησης, με αποτέλεσμα να διασφαλίζεται μια απρόσκοπτη και εξατομικευμένη εμπειρία.
- Επέκταση της εμβέλειας της Τράπεζας μέσω της παροχής άμεσης επικοινωνίας Click-to-Video για υφιστάμενους και νέους πελάτες, μέσω του διαδικτυακού τόπου της, με αποτέλεσμα την παροχή αποτελεσματικής και εξατομικευμένης βοήθειας, ανεξάρτητα από την προηγούμενη σχέση του πελάτη με την Eurobank.

Μέσα σε όλες αυτές τις εξελίξεις και επιτεύγματα, το v-Banking παρέμεινε προσηλωμένο στην ικανοποίηση των πελατών. Αυτό αντανακλάται στον υψηλό δείκτη Net Promoter Score (NPS) που αφορά την ικανοποίηση και εμπιστοσύνη των πελατών. Μέσω της συνεπούς παροχής εξαιρετικών υπηρεσιών και της αξιοποίησης ψηφιακών καινοτομιών, το v-Banking ενίσχυσε τη θέση του ως πρωτοπόρο κανάλι εξ αποστάσεως τραπεζικών υπηρεσιών, καλύπτοντας τις ποικίλες ανάγκες των πελατών.

# Βιώσιμη χρηματοδότηση σε επιλεγμένες θυγατρικές εξωτερικού

Οι θυγατρικές εξωτερικού της Eurobank ξεκινούν πρωτοβουλίες για τη μείωση του αποτυπώματος άνθρακα, τη στήριξη της κοινωνίας στους τομείς δραστηριοποίησής τους και την υιοθέτηση των βέλτιστων πρακτικών διακυβέρνησης που προωθούν την επιχειρηματική ακεραιότητα και συμπερίληψη, σύμφωνα με τις πολιτικές του Ομίλου Eurobank.

## Postbank

## Eurobank Cyprus

### Ουσιαστικό θέμα: Βιώσιμη χρηματοδότηση και επενδύσεις

Το 2022 η Postbank άρχισε να διαθέτει διάφορα βιώσιμα προϊόντα όπως δομημένες καταθέσεις ESG, πράσινα δάνεια για μεγάλες και μικρομεσαίες επιχειρήσεις, καθώς και πράσινα στεγαστικά δάνεια, ενώ η τράπεζα σχεδιάζει να επεκτείνει το χαρτοφυλάκιο πράσινων προϊόντων της τα προσεχή χρόνια.

Επιπλέον, κατά την περίοδο αναφοράς η τράπεζα οριστικοποίησε το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης.

Ένα έργο που ξεκίνησε η Eurobank Cyprus το 2022 επικεντρώνεται στην ανάπτυξη του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης της τράπεζας. Το πεδίο εφαρμογής του Πλαισίου περιλαμβάνει ευρύ φάσμα βιώσιμων χρηματοδοτικών προϊόντων και υπηρεσιών ESG που καλύπτει τα χαρτοφυλάκια της τράπεζας.

Η τράπεζα στοχεύει στην πλήρη ενσωμάτωση του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης στις βασικές δραστηριότητές της εντός του 2023.

### Ουσιαστικά θέματα: Κλιματική μετάβαση χαρτοφυλακίου και ενσωμάτωση των θεμάτων ESG στη διαχείριση κινδύνων

Μέσα από την εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης κλιματικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων, η Postbank διασφαλίζει την αξιολόγηση και παρακολούθηση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων κατά τη διαδικασία έγκρισης και στη συνέχεια παρακολούθησης των δανείων.

Το 2022 ξεκίνησε ένα έργο με στόχο την ευθυγράμμιση με τις προσδοκίες της ΕΚΤ όπως αυτές περιγράφονται στον οδηγό της ΕΚΤ όσον αφορά τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους.

Το έργο σχετικά με τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους αναμένεται να διαρκέσει 2 χρόνια και η Eurobank Cyprus θα είναι πλήρως ευθυγραμμισμένη με τις εποπτικές προσδοκίες της ΕΚΤ έως το τέλος του 2024, σύμφωνα με τις προθεσμίες που έχει ορίσει η ΕΚΤ.

### Ουσιαστικό θέμα: Οικονομική συμπερίληψη

Η Postbank καταβάλλει προσπάθειες να διευρύνει την πρόσβαση στις χρηματοπιστωτικές της υπηρεσίες, καθιστώντας τες διαθέσιμες μέσω ψηφιακών καναλιών και εφαρμογών για το κινητό.

Το 2022 η Postbank προσέφερε στους πελάτες της το EVA chatbot, έναν ψηφιακό βοηθό που βασίζεται σε τεχνολογία τεχνητής νοημοσύνης. Αυτή η καινοτόμα τραπεζική υπηρεσία επόμενης γενιάς προσφέρει στους πελάτες μια λειτουργία Speech to Text που επιτρέπει τη μετατροπή ενός φωνητικού μηνύματος σε κείμενο. Επιπλέον, η τράπεζα διέυρυνε την πελατειακή βάση για το ONE wallet, ένα εργαλείο πληρωμών από το κινητό, διαθέτοντας την εφαρμογή σε χρήστες που δεν είναι πελάτες της.

Η Eurobank Cyprus συμμετέχει στα προγράμματα/σχέδια επιδότησης επιτοκίου της κυπριακής κυβέρνησης όσον αφορά τα στεγαστικά και επιχειρηματικά δάνεια, καθώς και στα Σχέδια Εγγύησης Δανείων της κυπριακής κυβέρνησης και του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων (ΕΤαΕ).

# Βιώσιμη Λειτουργία







## Περιβάλλον

# 7,44%

μείωση της συνολικής ηλεκτρικής κατανάλωσης της τράπεζας σε σχέση με το 2021

# 97,90%

(37.508 MWh) της ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε από την Τράπεζα προήλθε από ΑΠΕ

Στόχος Στρατηγικής Επιχειρησιακής Επίδρασης ESG (ESG/OIS)

Επίτευξη Μηδενικού Ισοζυγίου Άνθρακα στην επιχειρησιακή λειτουργία έως το 2033

Καθώς η κλιματική αλλαγή μετατρέπεται σε κυρίαρχη απειλή για τον πλανήτη και τους ανθρώπους, ο Όμιλος αναλαμβάνει ενεργό ρόλο, με δράσεις που ωφελούν το περιβάλλον, για αυτήν τη γενιά αλλά και για τις επόμενες.

Η Τράπεζα διαχειρίζεται συστηματικά την περιβαλλοντική επιχειρησιακή επίδρασή της. Για τον σκοπό αυτό, η Eurobank υιοθέτησε Περιβαλλοντική Πολιτική, Πολιτική Διαχείρισης Ενέργειας καθώς και Πολιτική Διαχείρισης Νερού, με στόχο την προστασία του περιβάλλοντος σε κάθε πτυχή των δραστηριοτήτων της.

Για την τήρηση αυτών των πολιτικών, η Τράπεζα εφαρμόζει πιστοποιημένα συστήματα διαχείρισης, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα, όπως Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ISO 14001, EMAS) και Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας (ISO 50001). Μέσω των πιστοποιημένων αυτών συστημάτων, παρακολουθεί την απόδοσή της και ελαχιστοποιεί το αποτύπωμα άνθρακα με:

- Τον καθορισμό συγκεκριμένων στόχων.
- Την ανάληψη πρωτοβουλιών.
- Τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη έργων για την προστασία του περιβάλλοντος και τη βελτίωση της χρήσης των φυσικών πόρων.

Με γνώμονα τα παραπάνω, η Τράπεζα διαχειρίζεται:

- Τις αρνητικές επιδράσεις, που προέρχονται από την επιχειρησιακή λειτουργία της, οι οποίες συνεισφέρουν στην αύξηση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου ως άμεσου παράγοντα επιβάρυνσης της κλιματικής αλλαγής.
- Τις θετικές επιδράσεις, μέσω της μείωσης της κατανάλωσης ενέργειας και τη βελτίωση της αποδοτικότητας των δραστηριοτήτων της.

Η εφαρμογή αυτών των συστημάτων έχει οδηγήσει σε σημαντική μείωση στην κατανάλωση ενέργειας και τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου. Κατ' αυτόν τον τρόπο, η Eurobank πέτυχε τους στόχους της για το 2022 ως προς τη μείωση κατά 4% της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, καθώς και των έμμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (GHG) Score 2, αλλά και των συνολικών εκπομπών Score 1 και 2.

Οι στόχοι για το 2023 είναι η μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας (MWh) κατά 3% και η μείωση στις έμμεσες εκπομπές του Score 2 σε  $\text{tCO}_2\text{e}$  κατά 3%.

Αυτές οι περιβαλλοντικές επιχειρησιακές πρωτοβουλίες περιγράφονται αναλυτικά στην Περιβαλλοντική Έκθεση 2022, ενώ τα δεδομένα σχετικά με την απόδοση είναι επίσης διαθέσιμα στο [ESG Data Pack](#).

<sup>1</sup> Η συνολική κατανάλωση ενέργειας από ΑΠΕ προέρχεται αποκλειστικά από κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας.

GRI 3-3

GRI 302-1

GRI 302-3

GRI 302-4

ATHEX C-E3

Ουσιαστικό θέμα: Ενέργεια και εκπομπές από τη λειτουργία

## Κατανάλωση ενέργειας

Η σημασία της κλιματικής αλλαγής καθιστά την παρακολούθηση της ενεργειακής κατανάλωσης μια από τις πιο σημαντικές προτεραιότητες για την Eurobank. Η Eurobank εφαρμόζει πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας (ΣΔΕ), σύμφωνα με το πρότυπο ISO 50001, με στόχο την υπεύθυνη ενεργειακή διαχείριση σε όλες τις εγκαταστάσεις της Τράπεζας (όλα τα κτίρια διοίκησης/καταστήματα, καλύπτοντας το 100% των δραστηριοτήτων της). Στόχος είναι η ελαχιστοποίηση του ενεργειακού κόστους, του περιβαλλοντικού αντίκτυπου των επιβλαβών εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου και της χρήσης ορυκτών καυσίμων.

Η ενεργειακή κατανάλωση της Τράπεζας προέρχεται από:

- Την καύση πετρελαίου και φυσικού αερίου για την θέρμανση των κτιρίων της.
- Τη χρήση πετρελαίου και βενζίνης για την κίνηση των ιδιόκτητων οχημάτων της.
- Την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για όλες τις δραστηριότητές της.

Για το 2022, σε σχέση με το 2021:

- Η συνολική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ανήλθε σε 38.314,11 MWh, που αντιπροσωπεύει το 91,64% της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας της Τράπεζας, και παρουσιάζει μείωση κατά 7,44%. Η επίδοση αυτή είναι σύμφωνη με τους στόχους που τέθηκαν για το 2022 για 4% μείωση σε σχέση με το 2021.
- Η συνολική κατανάλωση ενέργειας ανήλθε σε 41.808,59 MWh, που αντιστοιχεί σε μείωση 7,38% (3.329,5 MWh).
- Το 97,90% (37.508 MWh) της ηλεκτρικής κατανάλωσης της Τράπεζας προήλθε από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (ΑΠΕ), πιστοποιημένες με εγγύηση προέλευσης, ποσοστό που αντιστοιχεί σε αύξηση 0,49%.
- Η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για τον Όμιλο στην Ελλάδα ανήλθε σε 39.217,43 MWh, σε σχέση με 43.223 MWh το 2021, που αντιπροσωπεύει μείωση 9%.
- Το 97,50% (38.238 MWh) της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας του Ομίλου στην Ελλάδα προήλθε από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (ΑΠΕ)<sup>1</sup>, σημειώνοντας αύξηση 0,74%.



Πληροφορίες για τη διαχείριση ενέργειας περιλαμβάνονται στην Περιβαλλοντική Έκθεση 2022, ενώ τα δεδομένα σχετικά με την απόδοση είναι επίσης διαθέσιμα στο [ESG Data Pack](#).

# 48,26 %

**μείωση του δείκτη ενεργειακής έντασης της Τράπεζας σε σχέση με το 2021**

# 11,14 %

**μείωση των συνολικών εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (GHG) της Τράπεζας σε σχέση με το 2021**

# 52,32 %

**μείωση του δείκτη έντασης εκπομπών άνθρακα της Τράπεζας σε σχέση με το 2021**

## Δείκτης ενεργειακής έντασης

Η Τράπεζα παρακολουθεί τον δείκτη ενεργειακής έντασης, ο οποίος εκφράζει την απόλυτη κατανάλωση ενέργειας (περιλαμβάνονται όλες οι μορφές ενέργειας: ηλεκτρική ενέργεια, φυσικό αέριο και κατανάλωση καυσίμων θέρμανσης, καθώς και κατανάλωση βενζίνης και πετρελαίου για οχήματα) της Eurobank για το σύνολο των λειτουργικών της εσόδων.

Ο δείκτης χρησιμοποιείται για την παρακολούθηση της ενεργειακής απόδοσης ως προς την κλίμακα των δραστηριοτήτων της (λειτουργικά έσοδα για το 2022: €2.739 εκατ.).

Το 2022 ο δείκτης έντασης ανήλθε σε 15,26 MWh/εκατ. ευρώ, παρουσιάζοντας μείωση κατά 48,26% σε σχέση με το 2021. Στόχος της Τράπεζας είναι η μείωση των ενεργειακών αναγκών της σε σχέση με τις δραστηριότητές της στα επόμενα χρόνια.

## Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (επιχειρησιακή επίδραση)

Η Eurobank επαλήθευσε τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14064-1, που παρέχει το πλαίσιο ποσοτικοποίησης και υποβολής εκθέσεων για τις εκπομπές και τις απορροφήσεις των αερίων του θερμοκηπίου. Ως εκ τούτου, η κατηγοριοποίηση και η υποβολή εκθέσεων για τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου βασίζονται στο πρότυπο ISO 14064 και ευθυγραμμίζονται με το Greenhouse Gas Protocol – GHG (Scope 1, 2 και 3).

Οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου αναλύονται με βάση το GHG Protocol ως εξής:

- Άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Scope 1) που προέρχονται από:
  - Την κατανάλωση φυσικού αερίου και πετρελαίου θέρμανσης για τη θέρμανση των κτιρίων της Τράπεζας.
  - Τη χρήση καυσίμων για τα ιδιόκτητα οχήματα της Τράπεζας.
  - Τη χρήση των μισθωμένων οχημάτων της Τράπεζας.
  - Τα φθοριούχα αέρια που απελευθερώνονται από εγκαταστάσεις κλιματισμού και συστήματα αυτόματης πυρόσβεσης της Τράπεζας (διαφεύγουσες εκπομπές).

- Έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Scope 2) που προέρχονται από:
  - Την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας
- Τις έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Scope 3)<sup>1</sup> που προέρχονται από:
  - Τα προϊόντα που χρησιμοποιούνται από έναν οργανισμό (κατηγορία 4).
  - Τη διάθεση στερεών και υγρών αποβλήτων (κατηγορία 5).
  - Τα επαγγελματικά ταξίδια και τις μεταφορές (κατηγορία 6).
  - Τις μετακινήσεις εργαζομένων από και προς την εργασία (κατηγορία 7).
- Οι συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου<sup>1,2</sup> σε τόνους ισοδύναμων διοξειδίου του άνθρακα (tCO<sub>2</sub>e) μειώθηκαν κατά 11,14% (2.515 tCO<sub>2</sub>e) σε σχέση με το 2021.

Αυτή η επίδοση συμμορφώνεται με τους στόχους περιβαλλοντικής διαχείρισης που τέθηκαν για το 2022, δηλαδή 4% μείωση στις έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (κατηγορία 2) σε σχέση με το 2021. Η Τράπεζα, περιορίζοντας σημαντικά τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου από τις δραστηριότητές της, συμβάλλει στον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής και συνεισφέρει στην επίτευξη του παγκόσμιου στόχου βιώσιμης ανάπτυξης για το κλίμα (SDG 13). Επιπλέον, η Τράπεζα υπολογίζει τις εκπομπές αερίων ρύπων (διοξείδιο του θείου-SO<sub>2</sub>, οξειδίων του αζώτου-NOx και σωματιδίων) στην ατμόσφαιρα από την καύση ορυκτών καυσίμων και από τη χρήση ηλεκτρικού ρεύματος, οι οποίες έφθασαν τους 671 τόνους, καθώς και τα φθοριούχα αέρια (F-gases) που απελευθερώνονται από τις μονάδες κλιματισμού, τα οποία έφθασαν τους 990 tCO<sub>2</sub>e

## Δείκτης έντασης εκπομπών άνθρακα

Η ένταση εκπομπών άνθρακα υπολογίζεται ως εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου για τα Scope 1, 2 και 3, ανά εκατ. ευρώ των λειτουργικών εσόδων της Τράπεζας. Η ένταση εκπομπών άνθρακα το 2022 ήταν:

- 0,98, 4,68 και 1,66 tCO<sub>2</sub>e/εκατ. ευρώ για τις εκπομπές των Scope 1, 2 και 3 αντίστοιχα.
- 5,66 tCO<sub>2</sub>e/εκατ. ευρώ συνολικά για το Scope 1 και το Scope 2, μειωμένη κατά 52,32% σε σχέση με το 2021.

Αναλυτικές πληροφορίες για τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου είναι διαθέσιμες στην Περιβαλλοντική Έκθεση 2022 καθώς και στο [ESG Data Pack](#).

<sup>1</sup> Εξαιρουμένων των Χρηματοδοτούμενων εκπομπών του Scope 3 (κατηγορία 15) που παρουσιάζονται στο κεφάλαιο Βιώσιμης χρηματοδότησης και Διαχείρισης κινδύνων ESG.

<sup>2</sup> Με στόχο την αποτελεσματική παρακολούθηση και μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματός της, για τον υπολογισμό των εκπομπών, η Τράπεζα χρησιμοποιεί νέους συντελεστές εκπομπών CO<sub>2</sub>, σύμφωνα με τα δεδομένα της ελληνικής Εθνικής Έκθεσης Απογραφής, του ΔΑΠΕΕΠ (Scope 1 και 2) και του βρετανικού Υπουργείου Περιβάλλοντος, Τροφίμων και Αγροτικών Υποθέσεων UK-DEFRA (Scope 3).

**9 ακίνητα**  
(202.167 m<sup>2</sup>)  
με πιστοποίηση LEED

**8 ακίνητα**  
(137,262 m<sup>2</sup>)  
με πιστοποίηση BREEAM

## Στόχοι Στρατηγικής Επιχειρησιακής Επίδρασης (ESG/OIS)

- **Επιτάχυνση της μετάβασης προς ένα τραπεζικό δίκτυο χωρίς φυσικά έγγραφα έως το 2028**
- **Επέκταση πρακτικών κυκλικής οικονομίας έως το 2025**

## Πράσινα κτίρια

Η Eurobank επιδιώκει τη σταδιακή αναβάθμιση του χαρτοφυλακίου της ακίνητης περιουσίας της, στοχεύοντας στη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος. Πραγματοποιεί μετάβαση προς σύγχρονα, υψηλών προδιαγραφών κτίρια, φιλικά προς το περιβάλλον, καθώς παρουσιάζουν μεγάλη ζήτηση και βελτιώνουν το τοπικό μικροκλίμα. Η Τράπεζα ήδη αναβαθμίζει μεγάλα ακίνητά της μετατρέποντας τα σε πράσινα κτίρια υψηλής ενεργειακής απόδοσης, στοχεύοντας στη διαρκή πρόοδο προς αυτήν την κατεύθυνση.

Η Eurobank επέλεξε να πιστοποιεί τα πράσινα κτίριά της (LEED, BREEAM, EDGE), με στόχο να επικυρώσει την αξία βιωσιμότητας των περιουσιακών στοιχείων της, αλλά και να επιδείξει τις επιδόσεις της στον τομέα της βιωσιμότητας.

Στη διάρκεια του 2022, το συγκρότημα κτιρίων στη Ν. Ιωνία έλαβε τις ακόλουθες πιστοποιήσεις:

- Το κτίριο του Data Center απέσπασε Χρυσή πιστοποίηση LEED (Leadership in Energy and Environmental Design).
- Το υπόλοιπο κτιριακό συγκρότημα απέσπασε Αργυρή πιστοποίηση LEED.

Συνολικά πιστοποιημένα ακίνητα:

- 9 ακίνητα (202.167 m<sup>2</sup>) με πιστοποίηση LEED.
- 8 ακίνητα (137.262 m<sup>2</sup>) με πιστοποίηση BREEAM.

Η Τράπεζα επίσης έχει ως στόχο την πιστοποίηση 5 ακινήτων σύμφωνα με το σύστημα πιστοποίησης πράσινων κτιρίων EDGE.

## Κατανάλωση νερού

Με γνώμονα την παρακολούθηση του περιβαλλοντικού της αντίκτυπου, η Τράπεζα θέσπισε την Πολιτική Διαχείρισης Νερού, με στόχο την υπεύθυνη διαχείριση των υδάτινων πόρων και τις αντίστοιχες προσπάθειες για την εξοικονόμηση νερού. Με την εφαρμογή της Πολιτικής, η Τράπεζα δεσμεύεται να δίνει ιδιαίτερη σημασία στη διαφύλαξη των υδάτινων πόρων, εισάγοντας μέτρα όπως η εγκατάσταση ειδικών συστημάτων ελέγχου ροής στις εγκαταστάσεις υδροδότησης.

Ως αποτέλεσμα, το 2022 η κατανάλωση του νερού ανήλθε σε 54.460 m<sup>3</sup>, που αντιστοιχεί σε μείωση 12,61% σε σχέση με το 2021.

## Χρήση χαρτιού

Στο πλαίσιο της προσπάθειάς της για μείωση των αποβλήτων της, η Τράπεζα περιορίζει την κατανάλωση χαρτιού μέσω της ψηφιοποίησης των δραστηριοτήτων της (ψηφιοποίηση συναλλαγών για προϊόντα, χρήση e-Statement κ.ά.). Επιπλέον, εισήχθησαν παρεμβάσεις στις διαδικασίες και πραγματοποιήθηκαν αρκετές προωθητικές εκστρατείες για την προώθηση της ψηφιακής κουλτούρας. Ως αποτέλεσμα αυτών των προσπαθειών, το 2022 η προμήθεια χαρτιού ανήλθε σε 129,9 τόνους, σημειώνοντας μείωση 37,94% σε σχέση με το 2021. Η αντίστοιχη κατανάλωση ανά εργαζόμενο μειώθηκε κατά 36,23%.

Η αύξηση στη χρήση της υπηρεσίας e-Statement ήταν επίσης σημαντική το 2022, καθώς οι επιπλέον χρήστες του e-Banking που επέλεξαν τα e-Statement ξεπέρασαν τους 222.000, με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση 501.000 επιπλέον φυσικών αντιγράφων. Εξίσου σημαντική ήταν και η εξοικονόμηση της Τράπεζας σε οικονομικό επίπεδο χάρη στη διακοπή των φυσικών αντιγράφων, η οποία έχει ξεπεράσει τα €30 εκατ. από τότε που η υπηρεσία έγινε διαθέσιμη.

Η συνολική προμήθεια (100%) σε χαρτί A4 και A3 έχει πιστοποίηση PEFC.

## Διαχείριση στερών αποβλήτων και ανακύκλωση

Η μείωση, επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση των απορριμμάτων αποτελεί βασικό πυλώνα της Στρατηγικής επιχειρησιακής επίδρασης και του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Eurobank. Η Τράπεζα παρακολουθεί και διαχειρίζεται τον κύκλο ζωής των ακόλουθων υλικών εντός του οργανισμού (ρεύματα αποβλήτων): μελανοδοχεία εκτυπωτών, χαρτί και υλικά συσκευασίας, απόβλητα ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, λαμπτήρες και συσσωρευτές, ελαττωματικές/ακυρωμένες κάρτες, πλαστικά καπάκια μπουκαλιών, απόβλητα από εκσκαφές/κατασκευές και κατεδαφίσεις.

Το συνολικό ποσό όλων των ρευμάτων αποβλήτων ανήλθε σε 1.301,5 τόνους.

Επιπλέον, η Τράπεζα συνέχισε το επιτυχημένο πρόγραμμα δωρεάς ηλεκτρονικού εξοπλισμού, στο πλαίσιο της προσπάθειας διαχείρισης του κύκλου ζωής των υλικών που αγοράζει. Το 2022 η Τράπεζα δώρισε 871 τεμάχια ηλεκτρονικού εξοπλισμού που αντιστοιχούν σε περίπου 5.147 κιλά.



Περισσότερες λεπτομέρειες για την περιβαλλοντική διαχείριση περιλαμβάνονται στην Περιβαλλοντική Έκθεση 2022, ενώ τα δεδομένα σχετικά με την απόδοση είναι επίσης διαθέσιμα στο [ESG Data Pack](#).



## Κοινωνία

**40%**των διαθέσιμων θέσεων στην  
Ελλάδα καλύφθηκε εσωτερικά**Ουσιαστικό θέμα: Εργασιακές πρακτικές/  
Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού****Επίδραση εργοδότη**

Κατά τη διάρκεια του 2022, η Eurobank ανέπτυξε νέες συνήθειες και τρόπους λειτουργίας, και μετασχημάτισε τις ψηφιακές της δυνατότητες, επενδύοντας κατά κύριο λόγο στην αναβάθμιση των δεξιοτήτων (upskilling) των εργαζομένων της αλλά και στην εκμάθηση νέων (reskilling). Διατηρεί υψηλά πρότυπα επαγγελματισμού και εφαρμόζει πολιτικές κατά των διακρίσεων και του αποκλεισμού, με στόχο να προάγει ένα περιβάλλον εργασίας ανοικτό προς όλους, με σεβασμό στη διαφορετικότητα και τα ατομικά δικαιώματα. Για τον σκοπό αυτό, το 2022 παρουσίασε την Πολιτική κατά της Βίας και της Παρενόχλησης στην Εργασία, καθώς και την Πολιτική για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη, οι οποίες περιγράφουν τις εταιρικές αξίες, τις αρχές και τις δεσμεύσεις της Τράπεζας.

Η Eurobank πιστεύει στην παροχή ίσων ευκαιριών σε όλους τους εργαζομένους και διασφαλίζει αντικειμενική και δίκαιη πρόσβαση σε θέσεις ανώτερης διοίκησης, μισθολογικά κριτήρια και αξιολογηση και επιβραβεύσεις. Προσφέρει επίσης ένα ευρύ φάσμα παροχών και πρωτοβουλιών για να υποστηρίξει τους εργαζομένους της σε κάθε στάδιο της οικογενειακής τους ζωής, ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας και οικογενειακής κατάστασης.

**Οι άνθρωποι της Eurobank σε αριθμούς**

Οι εργαζόμενοι του Ομίλου αποτελούν το σπουδαιότερο κεφάλαιο για την επιτυχία και την εξέλιξή του. Στις 31.12.2022, ο Όμιλος απασχολούσε 11.328 εργαζομένους, 5.060 εκ των οποίων εργάζονταν στο εξωτερικό.

Κατανομή εργαζομένων με βάση το φύλο		
Περιοχή	Γυναίκες	Άνδρες
Όμιλος	65%	35%
Ελλάδα	58%	42%
Εξωτερικό	74%	26%

Σε επίπεδο Ομίλου, ο μέσος εργαζόμενος είναι κάτω των 45 ετών, με μέσο όρο υπηρεσίας λιγότερο από 13 χρόνια, ενώ οι γυναίκες εργαζόμενες αποτελούν το 65% του συνολικού ανθρώπινου δυναμικού.

**Κατανομή εργαζομένων με βάση την ηλικία - Όμιλος**

Έτος	<25	26 – 40	41 – 50	51+
2022	2%	25%	49%	23%
2021	2%	28%	49%	21%

**Εξέλιξη εργαζομένων του Ομίλου**

Έτος	Ελλάδα	Όμιλος
2022	6.268	11.328
2021	6.660	11.935
2020	6.764	11.501
2019	8.556	13.456
2018	8.997	13.162

**Εργαζόμενοι ανά χώρα**

Έτος	Ελλάδα	Βουλγαρία	Σερβία	Κύπρος	Λουξεμβούργο	Ρουμανία
2022	6.268	3.016	1.477	450	101	16
2021	6.660	2.982	1.732	435	109	17

**Προσέλκυση και διατήρηση ταλέντων**

Η προσέλκυση, η διατήρηση και η παροχή κινήτρων σε ταλαντούχους εργαζομένους αποτελεί θεμέλιο για την επιτυχημένη υλοποίηση της επιχειρησιακής στρατηγικής της Eurobank. Η πολιτική προσλήψεων και στελέχωσης βασίζεται στην αξιοκρατία, που σημαίνει ότι η Τράπεζα δεν επηρεάζεται από το φύλο, την εθνικότητα, την ηλικία ή άλλους παράγοντες διάκρισης. Η διαδικασία αξιολόγησης τόσο για εξωτερικές προσλήψεις όσο και για εσωτερικές τοποθετήσεις σε ρόλους ανώτερης διοίκησης βασίζεται στις αξίες της Eurobank. Η Eurobank αντιμετωπίζει τους εργαζομένους της αντικειμενικά και δίκαια, και τους προσφέρει εργαλεία επαγγελματικής ανέλιξης. Η διαδικασία προσλήψεων που εφαρμόζεται στην Ελλάδα έχει πιστοποιηθεί κατά το πρότυπο ISO 9001 από το 2000.

Το 2022 η Eurobank παρουσίασε το νέο υβριδικό μοντέλο εργασίας, κι έγινε η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα που πρόσφερε στο προσωπικό της έναν συνδυασμό της εργασίας από το σπίτι και της εργασίας στο γραφείο (εργασία από το σπίτι | εργασία στο γραφείο) σε σταθερή βάση.



# 14%

## συνολική κινητικότητα προσωπικού στην Eurobank Holdings

Όσον αφορά την κινητικότητα των εργαζομένων, το πρόγραμμα «Εσωτερική Αγορά Εργασίας» στοχεύει στην ενημέρωση των εσωτερικών ταλέντων για τις διαθέσιμες θέσεις εργασίας και την κοινοποίηση σημαντικών πληροφοριών σχετικά με τις πιθανές σταδιοδρομίες εντός του οργανισμού, καθώς και στην παροχή συμβουλών και βέλτιστων πρακτικών για την επιτυχή συμμετοχή στη διαδικασία εσωτερικής πρόσληψης. Το 2022, 66 θέσεις εργασίας ανακοινώθηκαν στην «Εσωτερική Αγορά Εργασίας», 353 εσωτερικοί υποψήφιοι έκαναν αίτηση και το 40% των διαθέσιμων θέσεων στην Ελλάδα καλύφθηκε εσωτερικά.

Συνολικό αριθμός νέων προσλήψεων στον Όμιλο					
Έτος	Αριθμός εργαζομένων			%	
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες
2022	277	762	1.039	27%	73%
2021	420	1.030	1.450	29%	71%

Μέσος όρος υπηρεσίας (έτη)			
Περιοχή	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Ελλάδα	16,9	16,7	16,8
Εξωτερικό	7,6	7,4	7,5
Όμιλος	13,9	11,9	12,6

**CareerUp talent πρόγραμμα** – Η Eurobank σχεδίασε και υλοποίησε το πρόγραμμα για δεύτερη φορά. Αυτή τη φορά, απευθυνόταν στο CIB, με στόχο να προσελκύσει και να προσλάβει ταλαντούχους επαγγελματίες που βρίσκονται στο μέσο της σταδιοδρομίας τους για ορισμένες από τις πιο ταχέως αναπτυσσόμενες μονάδες της Διεύθυνσης. Η αξιολόγηση ήταν υβριδική, όπως είναι και ο νέος τρόπος εργασίας, αξιοποιώντας στο έπακρο σύγχρονα εργαλεία και μεθοδολογίες για να διασφαλιστεί ότι πληρούνται τα πρότυπα ποιότητας, εργασιακής εμπειρίας και ισότητας.

**Brain regain** – Για την Eurobank, το brain regain (επιστροφή εξειδικευμένου δυναμικού) αποτελεί βασικό παράγοντα για τον καθορισμό του επιπέδου της ανταγωνιστικότητας και της προσέλκυσης ταλέντων. Το 2022 η Τράπεζα εστίασε σε άτομα με διεθνή και διαφοροποιημένη εμπειρία, έτσι ώστε να ενδυναμώσει τις ομάδες της και να δημιουργήσει μια πλήρη και πιο ικανοποιητική εργασιακή φιλοσοφία για όλους τους εργαζομένους. Ως αποτέλεσμα, περίπου το 10% των προσλήψεων που έγιναν στην Ελλάδα προέρχονται από το εξωτερικό.

**Career forums** – Το 2021 η Eurobank συνέχισε, μέσα από δράσεις και νέες πρωτοβουλίες, να βαδίζει κοντά στη νέα γενιά διατηρώντας το προφίλ της ως ένας σύγχρονος και δυναμικός εργοδότης. Συμμετείχε στα μεγαλύτερα career forum της Ελλάδας, ορισμένα από τα οποία πραγματοποιήθηκαν online, όπως το Πανόραμα Επιχειρηματικότητας και

Σταδιοδρομίας, ενώ άλλα πραγματοποιήθηκαν διά ζώσης, όπως οι Ημέρες Καριέρας (Kariera.gr), κ.ά. Η εκπαιδευτική και ενημερωτική εκδήλωση σταδιοδρομίας, (7ο Business Day σε συνεργασία με το Πανόραμα Επιχειρηματικότητας) πραγματοποιήθηκε διά ζώσης μετά από δύο χρόνια ψηφιακής παρουσίας, δίνοντας την ευκαιρία σε νέους φοιτητές και απόφοιτους διαφόρων σχολών να γνωρίσουν στελέχη και ταλαντούχους εργαζομένους της Eurobank και να ενημερωθούν για τις δραστηριότητές της.

**Άλλες εκδηλώσεις** – Η Eurobank συμμετείχε στο 1ο Women in Tech Summit, που έχει στόχο τη στήριξη των γυναικών που εργάζονται, ή θέλουν να εργαστούν, στον χώρο της τεχνολογίας. Στην εκδήλωση, συμμετείχε μια γυναίκα με ηγετική θέση στη Διεύθυνση Τεχνολογίας της Τράπεζας, η οποία ενέπνευσε τους συμμετέχοντες με την προσωπική της ιστορία επαγγελματικής εξέλιξης. Επιπλέον, η Τράπεζα ήταν χορηγός στο TEDxNTUA, μια εκδήλωση που διοργανώθηκε από φοιτητές, με στόχο την ενημέρωση νεαρών συμμετεχόντων για νέες ιδέες και απόκτηση νέων δεξιοτήτων.

### Αποχωρήσεις προσωπικού και απασχολησιμότητα

Το 2022, 1.592 άτομα αποχώρησαν από τον Όμιλο, εκ των οποίων το 48% συμμετείχε σε προγράμματα οικειοθελούς αποχώρησης (Voluntary Exit Schemes - VES). Ο Οργανισμός παρείχε τη δυνατότητα στο προσωπικό που αποχώρησε οικειοθελώς το 2022 να λάβει υπηρεσίες επαγγελματικής μετάβασης και στήριξης από εξειδικευμένη εταιρεία συμβούλων. Οι υπηρεσίες αυτές είναι διεθνώς αναγνωρισμένες και εστιάζουν στην παροχή συμβουλευτικής καθοδήγησης σχετικά με την επαγγελματική μετάβαση και αναζήτηση εργασίας, είτε σχετικά με θέματα που αφορούν την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας και την απόκτηση συγκεκριμένων δεξιοτήτων.

Δείκτης κινητικότητας εργαζομένων			
Όμιλος	Φύλο		Σύνολο
	Άνδρες	Γυναίκες	
Δείκτης κινητικότητας	13%	15%	14%
Δείκτης εθελοντικής κινητικότητας	12%	12%	12%
Δείκτης αναγκαστικής κινητικότητας	1%	2%	2%

Εξέλιξη κινητικότητας εργαζομένων		
Κινητικότητα εργαζομένων	2022	2021
Αριθμός εργαζομένων	1.592	1.063
Προγράμματα οικειοθελούς αποχώρησης (VES)	48%	20%
Δείκτης κινητικότητας	14%	9%



Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στο [ESG Data Pack](#).

# 793.249

ώρες μάθησης στον Όμιλο

# 8,75

ημέρες μάθησης ανά εργαζόμενο  
κατά μέσο όρο στον Όμιλο<sup>1</sup>

# 98,9%

των εργαζομένων στον Όμιλο  
συμμετέχουν σε δραστηριότητες  
μάθησης

# € 2,5 εκατ.

επενδύθηκαν στην εκπαίδευση  
το 2022

Ο δείκτης συνολικής κινητικότητας της Eurobank Holdings ανήλθε στο 14% (2021: 9%). Ο αριθμός των εργαζομένων που αποχώρησαν από τον Όμιλο ήταν σημαντικά υψηλότερος σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά, κυρίως λόγω του προγράμματος VES που υλοποιήθηκε από τον Όμιλο τον Φεβρουάριο του 2022 για επιλέξιμες μονάδες στην Ελλάδα. Το ποσοστό των γυναικών εργαζομένων που αποχώρησε από τον Όμιλο παρέμεινε στα ίδια επίπεδα (68%) κατά το 2021 και 2022.

Συνολικά, τα παραπάνω προγράμματα και οι μετρήσεις σχετικά με τις πρωτοβουλίες προσέλκυσης και διατήρησης προσωπικού, συμβάλλουν στο να διασφαλιστεί ότι ο Όμιλος Eurobank Holdings μπορεί να συνεχίσει να θεωρείται ελκυστικός εργοδότης. Παράλληλα, η Eurobank ακολουθεί μια ανοικτή και δομημένη διαδικασία, προκειμένου κάθε εργαζόμενος να έχει συνεχή ενημέρωση από τη διοικητική ομάδα, αλλά και προσωπική, συμβουλευτική καθοδήγηση, έτσι ώστε να μεγιστοποιείται η απασχολησιμότητά του και συνεπώς ο κοινωνικός αντίκτυπός του.

## Συνεχείς ευκαιρίες επαγγελματικής ανάπτυξης

### Διαχείριση Απόδοσης

Στην Eurobank, η διαχείριση της απόδοσης βασίζεται σε ένα διαφανές, συνεπές και αποτελεσματικό πλαίσιο που αφορά στη συνεχιζόμενη βελτίωση των εργαζομένων και ευθυγραμμίζεται με τους στρατηγικούς στόχους και τις αξίες του Ομίλου. Αυτό το πλαίσιο μετασχηματίζει τη στρατηγική του Ομίλου σε ξεκάθαρους ποσοτικούς επιχειρηματικούς στόχους («τι») για όλους τους εργαζομένους και στηρίζει μια κοινή κουλτούρα, καθώς κινητοποιεί τις οργανωτικές δυνατότητες και τις ποιοτικές δεξιότητες («πώς») του Ομίλου σε όλο τον οργανισμό.

Η διαχείριση της απόδοσης βασίζεται σε 2 βασικά ισχυρά εργασιακά εργαλεία μελλοντικής στόχευσης: το «Αξιοποιώ» και την Ανατροφοδότηση απόδοσης ανώτερων στελεχών. Οι εργαζόμενοι βρίσκονται σε άμεση επικοινωνία με τους προϊσταμένους τους 24/7 όσον αφορά τον καθορισμό, την παρακολούθηση και την αξιολόγηση των στόχων, καθώς και τη δημιουργία career και development plans. Μπορούν επίσης να λαμβάνουν και να παρέχουν ανατροφοδότηση σε πραγματικό χρόνο.

Στα ανώτερα στελέχη εφαρμόζεται επιπλέον και το Σύστημα Ανατροφοδότησης 360°. Πρόκειται για μια ισχυρή μεθοδολογία που μπορεί να αποκαλύψει τα τυφλά σημεία και τις κρυφές δυνάμεις τους, βοηθώντας τους να αποκτήσουν περαιτέρω αυτογνωσία και να επικαιροποιήσουν τις προτεραιότητες όσον αφορά την ανάπτυξή τους.



Additional data of Performance Management may also be found on [ESG Data Pack](#).

GRI 404-1

GRI 404-2

GRI 404-3

ATHEX C-S5

ATHEX A-S2

## Μάθηση και ανάπτυξη

Η Eurobank είναι σταθερά αφοσιωμένη σε επενδύσεις για την ανάπτυξη των ανθρώπων της και ι την ενίσχυσή τους με τις δεξιότητες τους μέλλοντος. Η μάθηση αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της πρότασης αξίας της Eurobank για τους εργαζόμενους και προσφέρει πληθώρα ευκαιριών και μαθησιακών τρόπων μέσα από συναρπαστικές μαθησιακές εμπειρίες. Στοχεύει στη συνεχή αναβάθμιση δεξιοτήτων και την εκμάθηση νέων, σε κάθε φάση της σταδιοδρομίας των ανθρώπων της, σύμφωνα με τις απαιτούμενες ανάγκες, και τους ενθαρρύνει να επενδύουν χρόνο στη μάθηση αλλά και να αναλαμβάνουν την ευθύνη για την εξέλιξή τους.

Η μάθηση σε αριθμούς - 2022

- 793.249 ώρες μάθησης σε επίπεδο Ομίλου
- 560.412 ώρες μάθησης στην Ελλάδα, συμπεριλαμβανομένων των δράσεων που αφορούσαν εργαζόμενους προσωρινής απασχόλησης και συνεργάτες
- 369.027 συνολικές συμμετοχές σε μαθησιακά προγράμματα σε επίπεδο Ομίλου
- 97,6% της συνολικής μαθησιακής δραστηριότητας στην Ελλάδα πραγματοποιήθηκε online ή μέσω virtual live συναντήσεων
- 8,75 ημέρες μάθησης ανά εργαζόμενο κατά μέσο όρο στον Όμιλο<sup>1</sup>
- 98,9% των εργαζομένων στον Όμιλο συμμετείχαν σε μαθησιακές δράσεις

### Εκπαίδευση εργαζομένων ανά μισθολογική ομάδα<sup>2</sup>

Μέσος όρος ωρών μάθησης	
Κατώτατο 90%	90
Ανώτατο 10%	52
<b>Γενικό σύνολο</b>	<b>86</b>

### Ετήσιος μέσος όρος ωρών μάθησης ανά ιεραρχικό επίπεδο και φύλο - 2022

Ιεραρχικό επίπεδο	Γυναίκες	Άνδρες
Υπαλληλικές θέσεις	95	96
Ειδικοί / Μεσαία στελέχη	87	78
Ανώτερα στελέχη	54	42
Διοικητικά στελέχη	41	12
<b>Σύνολο</b>	<b>90</b>	<b>81</b>

<sup>1</sup> Το αριθμητικό στοιχείο για τις ημέρες μάθησης του 2022 αφορά όλες τις χώρες στις οποίες δραστηριοποιούμαστε και υπολογίζεται ως το ισοδύναμο 8 μαθησιακών ωρών ανά ημέρα.

<sup>2</sup> Τράπεζα και Eurobank Holdings στην Ελλάδα.



Αναγνωρίζοντας ότι η μάθηση αποτελεί την κινητήρια δύναμη για τον μετασχηματισμό της, η Eurobank εστιάζει σε μεγάλο βαθμό στην ανάπτυξη, την εισαγωγή και την ενίσχυση μαθησιακών προγραμμάτων και πρωτοβουλιών, όπου έχουν πρόσβαση όλοι οι εργαζόμενοι, επιμέρους συνεργάτες και διευθυντές, καθώς και οι εξωτερικοί συνεργάτες.

Κατά τη διάρκεια του 2022, το ανθρώπινο δυναμικό στην Ελλάδα αφιέρωσε 67.182 ώρες μάθησης στην παρακολούθηση πρωτοβουλιών που προωθούν τη χρηματοοικονομική προστασία του καταναλωτή, όπως η οδηγία MiFID, η οδηγία σχετικά με τη διανομή ασφαλιστικών προϊόντων (Insurance Distribution Directive – IDD), η οδηγία για τη στεγαστική πίστη (Mortgage Credit Directive – MCD), την Προστασία της Κεφαλαιαγοράς από πράξεις προσώπων που κατέχουν προνομιακές πληροφορίες και από πράξεις Χειραγώγησης της Αγοράς (Κατάχρηση της Αγοράς), την επιχειρηματική ηθική, τη γνώση της ταυτότητας των πελατών (Know-Your-Customer – KYC), την αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας και την ορθή εκτέλεση συμβάσεων πίστωσης. Επιπλέον, σχεδόν 482.000 ώρες μάθησης επενδύθηκαν σε μη υποχρεωτικές μαθησιακές δράσεις που σχετίζονται με την απόκτηση νέων δεξιοτήτων, τη λειτουργική κατάρτιση, την ηγεσία και την επαγγελματική ανάπτυξη.

Η ποικιλία μαθησιακών προγραμμάτων στην εκπαιδευτική πλατφόρμα SAP SuccessFactors διευρύνεται συνεχώς, καθώς οι άνθρωποι της Τράπεζας στην Ελλάδα έχουν ακόμα πιο πλούσιο και πιο σχετικό μαθησιακό περιεχόμενο στα χέρια τους. Διατίθεται ένα μεγάλο εύρος επιμελημένων μαθησιακών διαδρομών (learning paths) που εστιάζουν σε βασικές δεξιότητες, όπως η διαχείριση ανθρώπων και η επαγγελματική ανάπτυξη, εμπλουτίζοντας έτσι το οικοσύστημα ψηφιακής μάθησης.

Η στρατηγική μάθησης της Τράπεζας εστιάζει στην αναβάθμιση των δεξιοτήτων που προάγουν την καινοτομία, παρέχοντας σύγχρονα προγράμματα και μεθοδολογίες, κτίζουν ηγετικές ικανότητες και ενισχύουν την τεχνική εξειδίκευση των εργαζομένων, μέσα από μία ποικιλία πιστοποιήσεων και τίτλων επαγγελματικών προσόντων.

Για την υλοποίηση της στρατηγικής της, η Eurobank επένδυσε περίπου €2,5 εκατ το 2022.

**Συνεργασίες με διεθνώς αναγνωρισμένες πλατφόρμες ηλεκτρονικής μάθησης** – Η Τράπεζα ανανέωσε τη στρατηγική εταιρική συμφωνία της με τη LinkedIn Learning, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό της στην Ελλάδα να έχει πλήρη πρόσβαση στα ψηφιακά μαθησιακά προγράμματα της πλατφόρμας, και να καλύψει μαθησιακές και αναπτυξιακές ανάγκες της ψηφιακής εποχής. Επέκτεινε επίσης τις συνεργασίες της με διακεκριμένες πλατφόρμες ηλεκτρονικής μάθησης, όπως οι Interskill, Skillsoft, Microsoft LxP και Pluralsight, προσφέροντας χιλιάδες προγράμματα για τεχνολογίες αιχμής και περιζήτητες επιχειρηματικές δεξιότητες.

**Digital Accelerator** – Κατά το πρώτο εξάμηνο του 2022, η Τράπεζα συνέχισε τη διάθεση αυτού του μείζονος μαθησιακού προγράμματος, με στόχο να ενισχύσει τις ψηφιακές δεξιότητες και να αντιμετωπίσει τις ανάγκες του ψηφιακού μετασχηματισμού της. Το πρόγραμμα αποτελούνταν από 6 μαθησιακές διαδρομές, ακολουθώντας το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο για την Ψηφιακή Ικανότητα [European Digital Competence Framework (DigComp)], και λειτούργησε ως μια μαθησιακή εμπειρία σε μορφή

παιχνιδιού. Το 2021-2022, οι εργαζόμενοι επένδυσαν πάνω από 520.000 ώρες μάθησης για να παρακολουθήσουν διάφορα μαθήματα του προγράμματος, αναδεικνύοντάς το ως μία από τις επιτυχημένες μαθησιακές πρωτοβουλίες της Eurobank.

**ESG Thinking**– Με στόχο να συνεισφέρει σε ένα βιώσιμο μέλλον, η Eurobank ενσωμάτωσε τις αρχές ESG στη στρατηγική της. Γι' αυτό, ως πρώτο βήμα, παρουσίασε μια νέα μαθησιακή εμπειρία με σκοπό να ευαισθητοποιήσει σε θέματα ESG. Ο στόχος είναι οι άνθρωποι της Τράπεζας να κατανοήσουν τις συνέπειες των δράσεων που σχετίζονται με το ESG, οι οποίες τους επηρεάζουν τόσο ως πολίτες όσο και ως εργαζόμενους της Eurobank.

**Ακαδημαϊκές και επαγγελματικές πιστοποιήσεις** – Η Eurobank ενθαρρύνει συνεχώς τους εργαζομένους που επιθυμούν να αποκτήσουν ακαδημαϊκές ή επαγγελματικές πιστοποιήσεις με σκοπό την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους. Τέτοιες πιστοποιήσεις είναι καίριες για την επιτυχία του Ομίλου, καθώς προάγουν τη διάδοση πληροφοριών και εξειδικευμένων γνώσεων σε πολλούς επιχειρηματικούς τομείς και τρόπους εργασίας. Η Eurobank συνεργάστηκε με διακεκριμένα ιδρύματα, όπως το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, το Πανεπιστήμιο Πειραιά και Πανεπιστήμιο του Winchester, καθώς και με αναγνωρισμένους οργανισμούς, όπως οι ACAMS, ACCA, ACFE, CFA και ISACA. Το 2022 επενδύθηκαν πάνω από €114.000 σε χρηματοδοτήσεις για ακαδημαϊκές και επαγγελματικές πιστοποιήσεις για εργαζομένους με σύμβαση αορίστου χρόνου στην Ελλάδα.

Προγράμματα σχετικά με κανονιστικά πλαίσια – Η Eurobank προσφέρει διαρκώς μαθησιακές ευκαιρίες που μπορούν να αναπτύξουν περαιτέρω την εργασιακή απόδοση του ανθρώπινου δυναμικού της. Δίνεται ιδιαίτερη έμφαση σε:

- Πιστοποιήσεις – Η Τράπεζα προσέφερε εξατομικευμένες λύσεις συνδυαστικής μάθησης που διευκολύνουν τους εργαζομένους στην απόκτηση της πιστοποίησης / επαναπιστοποίησης των επαγγελματικών τους δεξιοτήτων αναφορικά με την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών, την ασφαλιστική διαμεσολάβηση, τη στεγαστική πίστη και την τραπεζική μικρών επιχειρήσεων. Το 2022 καταγράφηκαν περισσότερες από 4.150 συμμετοχές σε αυτά τα εκπαιδευτικά προγράμματα.
- Μαθησιακές πρωτοβουλίες AML – Για την αναβάθμιση των προγραμμάτων σχετικά με το ξέπλυμα χρήματος (AML), το 8<sup>ο</sup> τρίμηνο του 2022 η Τράπεζα διέυρνε τη συνεργασία της με τον International Compliance Association – ICA και παρουσίασε τα AML workshops για τους εργαζομένους στη Λιανική τραπεζική, την Τραπεζική επιχειρήσεων και το Private Banking. Στόχος των workshops είναι να προσφέρουν στους τομείς Επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης, που αποτελούν τις δύο πρώτες γραμμές άμυνας, μια κοινή βάση και γλώσσα όσον αφορά το ξέπλυμα χρήματος. Επιπλέον, εστιάζουν στην ευαισθητοποίηση σχετικά με τους κινδύνους οικονομικών εγκλημάτων σε κάθε τομέα επιχειρηματικών δραστηριοτήτων. Το 2022 η Τράπεζα συνέχισε τη διάθεση του προγράμματος AML Digital Learning για όλους τους νέους εργαζομένους, αποδεικνύοντας τη δέσμευση της Eurobank ως προς τη διασφάλιση της μέγιστης προστασίας, κυρίως για τους πελάτες της και τον οργανισμό.

**Εκπαίδευση στα συστήματα διαχείρισης** – Η Eurobank εστιάζει στην ποιότητα σε όλες τις εργασίες και λειτουργίες της, και φροντίζει το περιβαλλοντικό της αποτύπωμα και την κοινωνική επίδρασή της. Ταυτόχρονα, παραμένει πιστή στη δέσμευσή της να διασφαλίζει την ασφάλεια των εργαζομένων και των πελατών της. Γι' αυτό, προσφέρει πόρους που βοηθούν όλους τους εργαζομένους να αναγνωρίσουν γενικά θέματα βιωσιμότητας, όπως η διαχείριση της ποιότητας σε όλο τον οργανισμό, η περιβαλλοντική αλλαγή, η ενεργειακή απόδοση, και η υγεία και η ασφάλεια.

Προκειμένου να παρέχει ουσιαστική μάθηση που να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των εργαζομένων και του Ομίλου, η Eurobank υλοποιεί πολιτικές και διαδικασίες πιστοποιημένες κατά το πρότυπο ISO 9001. Επιπλέον, από το 2015, η Eurobank διατηρεί τη διάκριση του ACCA Approved Employer (Professional Development Stream).

### Προγράμματα ενδυνάμωσης

Η Eurobank σχεδιάζει και υλοποιεί εξειδικευμένα προγράμματα για να ενδυναμώσει τους εργαζομένους της, έτσι ώστε να μπορούν να αναλαμβάνουν πιο απαιτητικούς ρόλους και να βελτιώνουν τις ηγετικές τους ικανότητες.

### Πρόγραμμα ανάπτυξης ηγεσίας

Η Eurobank εστιάζει στη δημιουργία ηγετών που εμπνέουν, ενδυναμώνουν τις ομάδες τους και συνεισφέρουν σημαντικά στην υλοποίηση της στρατηγικής του Ομίλου. Τα προγράμματα ανάπτυξης ηγεσίας επικεντρώνονται στον εντοπισμό συνειδητών και ασυνείδητων προκαταλήψεων και στην περαιτέρω προώθηση ενός τρόπου ηγεσίας χωρίς αποκλεισμούς:

**Remote Work Bootcamp for Managers** – Η Eurobank συνέχισε αυτή τη μαθησιακή πρωτοβουλία και το 2022, με σκοπό να βοηθήσει τους διευθυντές να αναπτύξουν βασικές δεξιότητες σχετικά με την παραγωγικότητα στη “phygital” εποχή. Αξιοποιώντας μεθόδους υβριδικής μάθησης, οι διευθυντές ανακαλύπτουν πώς να προάγουν την υπευθυνότητα όταν εργάζονται από απόσταση, καθώς και πώς να διατηρούν υψηλά επίπεδα δέσμευσης και απόδοσης των ομάδων που εργάζονται από απόσταση.

**Lead.exe masterclasses** – Από το 2021 η Τράπεζα παρέχει μια σειρά από μηνιαία masterclasses, στα 100 ανώτερα στελέχη. Κατά τη διάρκεια του 2022, ολοκληρώθηκαν 4 Lead.exe masterclasses, στα οποία τα ηγετικά στελέχη της Eurobank εξοικειώθηκαν με πολύτιμες γνώσεις και βέλτιστες πρακτικές που σχετίζονται με το ESG, την οικονομία ψηφιακών πόρων, την αλλαγή εταιρικών brand, και τη διαφορετικότητα και συμπερίληψη.

**Power Up** – Αυτό το σύγχρονο πρόγραμμα ανάπτυξης διοικητικών ικανοτήτων σχεδιάστηκε για τους Περιφερειακούς Διευθυντές του Δικτύου Καταστημάτων Λιανικής Τραπεζικής σε όλη την Ελλάδα, ενώ το παρακολούθησαν 57 Περιφερειακοί Διευθυντές εντός του 2022. Το πρόγραμμα κάλυψε θέματα όπως «Κτίσιμο Αλλαγής», «Υιοθέτηση συνηθειών που δημιουργούν αξία», «Καθοδηγώ την ομάδα μου», «Δημιουργία συμπεριληπτικού περιβάλλοντος» και «Δημιουργία επιχειρηματικού πλάνου».

**Executive coaching** – Με βάση τις προσωπικές και επιχειρηματικές ανάγκες, η Eurobank προσφέρει στα ανώτερα στελέχη της την ευκαιρία να παρακολουθήσουν μαθήματα

Executive Coaching: μια δυναμική προσέγγιση για την ανάπτυξη ηγετικών δεξιοτήτων, με στόχο τη μεγιστοποίηση των δυνατοτήτων και της ικανότητάς τους να επιτύχουν στα υψηλότερα επίπεδα.

### Πλάνα διαδοχής

Το 2022 η Τράπεζα υιοθέτησε Πολιτική για τα πλάνα διαδοχής των C-Level στελεχών, έτσι ώστε να διασφαλίσει ότι διαθέτει ικανούς αντικαταστάτες για C-Level ρόλους (bench strength), οι οποίοι ακολουθούν την στρατηγική, τον σκοπό και την κουλτούρα ηγεσίας του Ομίλου, καθώς επίσης και να διασφαλίσει τη συνέχιση της επιχειρηματικής δραστηριότητας και την ανάπτυξη.

Η Eurobank ξεκίνησε επίσης στοχευμένες συζητήσεις σταδιοδρομίας με πιθανούς εσωτερικούς διαδόχους, εστιάζοντας τη συζήτηση στην πρόοδο και τους στόχους του υφιστάμενου ρόλου τους, στις φιλοδοξίες για τη σταδιοδρομία τους και στους τομείς ανάπτυξης. Εντοπίστηκαν υποψήφιοι με βασικά ταλέντα, η διαχείριση των οποίων θα πραγματοποιηθεί ενεργά μέσω του προγράμματος του Ομίλου για την ενεργοποίηση ταλέντων που ξεκίνησε το 2022. Η γυναικεία αντιπροσώπευση στα πλάνα διαδοχής αυξήθηκε, αγγίζοντας το 21% σε C-Level επίπεδο.

### Πλάνο ανάπτυξης και Πλάνο βελτίωσης

Η Τράπεζα δίνει μεγάλη σημασία στην εξέλιξη της σταδιοδρομίας και γι' αυτό βρίσκεται υψηλά στους στόχους ανάπτυξης των εργαζομένων της. Το 2022 ένας σημαντικός αριθμός εργαζομένων με υψηλή απόδοση καθώς και εργαζομένων που χρειάζονταν να βελτιώσουν περαιτέρω τις δεξιότητές τους αξιοποίησαν το Πλάνο ανάπτυξης και το Πλάνο βελτίωσης, προκειμένου να καθορίσουν τις αναπτυξιακές προτεραιότητές τους, με στόχο να προωθήσουν την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους, μέσα από διάφορες δραστηριότητες ανάπτυξης και μάθησης.

Τα προγράμματα που συνδέονται με την εξέλιξη της σταδιοδρομίας περιλαμβάνουν τα προγράμματα Career Planning, Mentoring και Reverse Mentoring.

### Πρόγραμμα διαχείρισης ταλέντων

Το 2022, η Eurobank συνέχισε να εφαρμόζει το Πρόγραμμα διαχείρισης ταλέντων σε όλη την Τράπεζα, με στόχο να εντοπίσει, αναπτύξει, διατηρήσει και αξιοποιήσει αποτελεσματικά μια πηγή ισχυρών ταλέντων.

Ήδη, σχεδιάζεται η Πολιτική διαχείρισης ταλέντων, η οποία θα παρουσιαστεί το 2023. Η πολιτική αυτή θα καθορίσει τις κατευθυντήριες γραμμές και τη διαδικασία για τη διαχείριση ταλέντων εντός της Τράπεζας, καθώς επίσης θα διασφαλίσει τη διατήρηση και αξιοποίηση ταλέντων.

Το πρόγραμμα υλοποιήθηκε για τους εργαζομένους στις Γενικές Διευθύνσεις Λιανικής τραπεζικής, Τεχνολογίας, Ψηφιακής τραπεζικής και Μετασχηματισμού, με τη συμμετοχή πάνω από 200 εργαζομένων.

Μετά από μια ολοκληρωμένη διαδικασία εντοπισμού, οι συμμετέχοντες έλαβαν ανατροφοδότηση για να εντοπίσουν τα δυνατά τους σημεία και τους τομείς ανάπτυξης, καθώς και για να σχεδιάσουν το πλάνο ανάπτυξής τους.

## PROSPER – Τάξη του 2022

Σε συνεργασία με το ALBA Graduate Business School, ξεκίνησε ένα εξατομικευμένο πρόγραμμα διαχείρισης ταλέντων, με στόχο να εφοδιάσει ταλαντούχους εργαζομένους με διαχρονικές ηγετικές δεξιότητες, υπερσύγχρονες γνώσεις και εμπειρία.

## Διαφοροποιημένο, συμπεριληπτικό και ασφαλές εργασιακό περιβάλλον

### Ασφάλεια, υγεία και wellbeing στην εργασία

Στην Eurobank, τα θέματα υγείας και ασφάλειας των πελατών, του ανθρώπινου δυναμικού και των συνεργατών της, αποτελούν σταθερή προτεραιότητα. Κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19, η Τράπεζα έθεσε ως προτεραιότητα την ασφάλεια των εργαζομένων. Συμμορφώθηκε με τις κατευθυντήριες γραμμές, εφάρμοσε επιπλέον μέτρα και έδωσε τη δυνατότητα της τηλεργασίας σε περισσότερους από 3.000 εργαζομένους. Παρέχοντας ψηφιακές ενημερώσεις, οδηγίες και εξατομικευμένη επικοινωνία, η Τράπεζα έθεσε αποτελεσματικά υπό έλεγχο τη διασπορά του ιού στις εγκαταστάσεις της.

Η Πολιτική της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, που διαθέτει η Τράπεζα από το 2005, η οποία επικαιροποιείται σύμφωνα με τις εξελίξεις, αποτελεί έμπρακτη απόδειξη ότι το σημαντικότερο κεφάλαιο της Eurobank είναι το ανθρώπινο δυναμικό της. Η [Πολιτική της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία](#) είναι διαθέσιμη δημόσια.

### Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία

Ο Όμιλος λαμβάνει όλα τα μέτρα που προβλέπει η εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία για τη διασφάλιση της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων, των πελατών και των συνεργατών της. Ταυτόχρονα, η Τράπεζα εφαρμόζει Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας, σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 45001:2018 για την υγεία και ασφάλεια στον χώρο εργασίας. Στο πλαίσιο αυτό η Eurobank εφαρμόζει πρόγραμμα πρόληψης της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων της, υλοποιώντας μια σειρά από δράσεις. Το Σύστημα υγείας και ασφάλειας στον χώρο εργασίας καλύπτει όλους τους εργαζομένους της Τράπεζας, καθώς και τις δραστηριότητές της.

Όσον αφορά τους χώρους της εταιρείας, όλα τα καταστήματα του δικτύου και 7 κεντρικά κτίρια έχουν πιστοποιηθεί σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 45001:2018 (3.616 εργαζόμενοι, δηλαδή 59% του συνόλου των εργαζομένων). Ο στόχος είναι να πιστοποιηθούν σταδιακά όλα τα κτίρια και οι χώροι της Τράπεζας.

GRI 401-2

GRI 403-1

GRI 403-2

GRI 403-4

GRI 403-5

GRI 403-6

GRI 403-8

Το σύνολο τραυματισμών που καταγράφηκαν το 2022 ήταν 4, με βάση τη Μεθοδολογία Ευρωπαϊκών Στατιστικών για τα Εργατικά Ατυχήματα (European Statistics on Accidents at Work – ESAW)<sup>2</sup>, ενώ ο δείκτης LTIFR (δείκτης συχνότητας ατυχημάτων με απώλεια χρόνου εργασίας) ήταν 9,02.

	2022	2021	2020
Σύνολο τραυματισμών	4	4	4
LTIFR	9,02	5,88	11,83

Οι Τεχνικοί Ασφαλείας έχουν ετοιμάσει Μελέτες Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου (MEEK) για όλα τα κτίρια, ενώ οι τελευταίες επικαιροποιήσεις των MEEK ανατέθηκαν σε εξειδικευμένη εταιρεία. Οι συγκεκριμένες μελέτες ενημερώνονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα και μετά από τυχόν τροποποιήσεις, ανακαινίσεις ή βελτιώσεις των εγκαταστάσεων. Πραγματοποιούνται τακτικές συναντήσεις μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων σε θέματα υγείας και ασφάλειας στον χώρο εργασίας στην Τράπεζα, όπου λαμβάνονται αποφάσεις για όλα τα τακτικά και έκτακτα θέματα που προκύπτουν, με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης.

Όλες οι διαδικασίες ελέγχονται από τις Επιθεωρήσεις που προβλέπει το Σύστημα υγείας και ασφάλειας στον χώρο εργασίας, τους κρατικούς ελέγχους (ΣΕΠΕ) και από τους Τεχνικούς Ασφαλείας και τους Γιατρούς Εργασίας, κατά τις προγραμματισμένες επισκέψεις τους στις εγκαταστάσεις. Η Τράπεζα προβαίνει σε διορθωτικές ενέργειες για κάθε υπόδειξη/παρατήρηση που προκύψει. Όταν απαιτείται, τροποποιούνται οι διαδικασίες του Συστήματος.

Όλοι οι εργαζόμενοι έχουν το δικαίωμα να ενημερώσουν με κάθε πρόσφορο τρόπο την Υποδιεύθυνση Υγείας και τον Τεχνικό Ασφαλείας ή τον γιατρό εργασίας της εγκατάστασης, για οποιοδήποτε κίνδυνο για την υγεία και ασφάλειά τους υποπέσει στην αντίληψή τους.

Σε όλες τις εγκαταστάσεις, συγκεκριμένοι εργαζόμενοι έχουν λάβει τον ρόλο του Συντονιστή Ασφαλείας και Αναπληρωτή Συντονιστή Ασφαλείας. Στις αρμοδιότητες των Συντονιστών Ασφαλείας και των αναπληρωτών τους συμπεριλαμβάνεται η υποχρέωσή τους να ενημερώνουν άμεσα τα αρμόδια στελέχη 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 συνθήκες εργασίας οι οποίες μπορούν να οδηγήσουν σε τραυματισμό ή να απειλήσουν την υγεία των εργαζομένων με οποιονδήποτε τρόπο.

Οι διαδικασίες για τη διερεύνηση συμβάντων που σχετίζονται με την εργασία περιλαμβάνουν άμεση ενημέρωση των αρμόδιων και εμπλεκόμενων διευθύνσεων για οποιοδήποτε συμβάν, υποβάλλοντας μια αναφορά συμβάντος. Σε περίπτωση

<sup>2</sup> Η Μεθοδολογία ESAW αποκλείει ατυχήματα στην εργασία που έγιναν εκτός εργασιακού χώρου καθώς και ατυχήματα με απουσία μικρότερη από 3 ημέρες.

Στόχος Στρατηγικής Επιχειρησιακής  
Επίδρασης (ESG/OIS)

Υιοθέτηση κουλτούρας ευημερίας  
έως το 2026

ατυχήματος, ο Τεχνικός Ασφαλείας προετοιμάζει επίσης μια αναφορά, στην οποία προτείνονται διορθωτικά μέτρα, όταν απαιτούνται.

Η επικοινωνία και η παροχή πληροφοριών είναι διαθέσιμες σε όλη την Τράπεζα μέσω του Intranet (Connected), ενώ επικαιροποιούνται από Τεχνικούς Ασφαλείας και Γιατρούς Εργασίας, Εσωτερικούς ανεξάρτητους Επιθεωρητές, Επιθεωρητές του Φορέα Πιστοποίησης και κρατικούς φορείς (ΣΕΠΕ κ.ά.) Επικοινωνία παρέχεται και μέσω του λογαριασμού email Health & Safety σε όλους τους εργαζόμενους.

### Υπηρεσίες πρόληψης

Στον τομέα των υπηρεσιών πρόληψης, η Τράπεζα:

- Διαθέτει 6 πλήρως εξοπλισμένα ιατρεία στον Νομό Αττικής, όπου συνεργάτες γιατροί ασκούν κλινική και συμβουλευτική ιατρική, και μπορούν να συνταγογραφήσουν χωρίς χρέωση.
- Παρέχει τη δυνατότητα γενικού προληπτικού ιατρικού ελέγχου (check-up) προς τους εργαζομένους της σε τακτά χρονικά διαστήματα. Το 2022 πραγματοποίησαν το check-up 558 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 2022, κατά τη διάρκεια 5 αιμοδοσιών, συλλέχθηκαν 233 μονάδες αίματος και χορηγήθηκαν 170 ύστερα από σχετικά αιτήματα εργαζομένων της Τράπεζας για κάλυψη προσωπικής ή οικογενειακής τους ανάγκης.

### Υπηρεσίες υποστήριξης

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

- Εκπαιδεύσεις σε θέματα πρώτων βοηθειών, υγείας και ασφάλειας στην εργασία.
- Ασκήσεις εκκένωσης και αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών σε όλα τα κτίρια της Τράπεζας.
- Πρόγραμμα Διαχείρισης Κρίσιμων Συμβάντων (Critical Incident Stress Management - CISM), με 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), με μια εξειδικευμένη ομάδα ψυχολόγων-συμβούλων και ψυχιάτρων που προσφέρουν ολοκληρωμένη υποστήριξη σε εργαζομένους που αντιμετωπίζουν δυσκολίες, με στόχο να τους βοηθήσουν να ανακτήσουν την ισορροπία τους σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο. Ένας ψυχολόγος προσφέρει συμβουλές σε ανώτερα στελέχη της Eurobank σχετικά με τη διαχείριση τέτοιων ζητημάτων.

- Τηλεφωνική Γραμμή Υποστήριξης, η οποία δίνει τη 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 και την οικογένειά του

Η Eurobank εφαρμόζει ένα σύγχρονο πλαίσιο αμοιβών και παροχών για όλους τους εργαζομένους της. Επιπλέον, εδώ και πολλά χρόνια, η Τράπεζα σχεδιάζει και υλοποιεί προγράμματα, παροχές και πρωτοβουλίες, για την ενδυνάμωση των εργαζομένων και την υποστήριξη των οικογενειών τους.

- 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 μέσω του Ταμείου Επαγγελματικής Ασφάλισης (Συνταξιοδοτικό Πρόγραμμα) του Ομίλου Eurobank.
- Αποταμιευτικό πρόγραμμα τέκνων.
- Παροχές μητρότητας.
- Παροχές μόνιμης ολικής ή μερικής ανικανότητας.
- Επίδομα γέννησης τέκνων σε μηνιαία βάση μέχρι το 21ο έτος της ηλικίας του (ανάλογα με τις τακτικές αποδοχές του εργαζόμενου).
- Έξοδα βρεφονηπιακού σταθμού, μέχρι τη συμπλήρωση του δού έτους του παιδιού.
- Προϊόντα και υπηρεσίες στεγαστικής πίστης με προνομιακούς όρους.

### Ευημερία και ισορροπία επαγγελματικής-προσωπικής ζωής

- Η Eurobank προσφέρει 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 μετ' αποδοχών, τουλάχιστον 2 εβδομάδες πέραν των νομικών απαιτήσεων, γονική άδεια άνευ αποδοχών, άδεια μετ' αποδοχών για μονογονεϊκές οικογένειες, άδεια μετ' αποδοχών για την υιοθεσία παιδιού και γονική άδεια μετ' αποδοχών για γονείς με παιδιά με αναπηρία, οικογενειακή άδεια/άδεια μέριμνας μετ' αποδοχών για ιατρικούς λόγους.

### Επιβράβευση, ενδυνάμωση της οικογένειας

«Αριστούχοι» - Βράβευση αριστούχων μαθητών – Η Eurobank αναγνωρίζει την αξία της παιδείας και τη σημασία της βράβευσης των εξαιρετικών ακαδημαϊκών

65%

γυναίκες εργαζόμενες στο σύνολο  
του ανθρώπινου δυναμικού

50%

όλων των διοικητικών θέσεων  
καλύπτεται από γυναίκες

Στόχος Στρατηγικής Επιχειρησιακής  
Επίδρασης (ESG/OIS)

Υιοθέτηση περιβάλλοντος  
διαφορετικότητας και συμπερίληψης  
έως το 2030

επιδόσεων. Έτσι, έχει εγκαινιάσει ένα πρόγραμμα βράβευσης εξαιρετικών επιδόσεων για τους κορυφαίους μαθητές και φοιτητές, τους «Αριστούχους». Το πρόγραμμα απονέμει χρηματικά έπαθλα στους εργαζόμενους και τα παιδιά τους που επιτυγχάνουν εξαιρετικά αποτελέσματα στη δευτεροβάθμια, ή και στην τριτοβάθμια εκπαίδευση. Η Eurobank επεκτείνει αυτή την αναγνώριση σε όσους προχωρούν σε μεταπτυχιακές σπουδές ή διδακτορικό. Τα τελευταία 20 χρόνια, η Eurobank έχει απονείμει βραβεία σε περισσότερους από 3.160 δικαιούχους μαθητές και φοιτητές. Το 2022 έγιναν 382 βραβεύσεις για το σχολικό/ ακαδημαϊκό έτος 2020-2021.

**Χριστουγεννιάτικες δράσεις για παιδιά** – Η Eurobank πρόσφερε δωροεπιταγές 12μηνης διάρκειας σε περισσότερα από 2.115 παιδιά των εργαζομένων κάτω των 6 ετών. Διοργάνωσε επίσης έναν διαγωνισμό ζωγραφικής για τα Χριστούγεννα σε συνεργασία με το Μουσείο Ελληνικής Παιδικής Τέχνης, προσκαλώντας παιδιά εργαζομένων ηλικίας 4-16 ετών να συμμετάσχουν. 475 παιδιά συμμετείχαν στον διαγωνισμό, ο οποίος είχε τίτλο «Χριστουγεννιάτικα έθιμα και παραδόσεις από όλο τον κόσμο», ενώ 1.600 εργαζόμενοι ψήφισαν ανάμεσα στις 50 ζωγραφίες που ξεχώρισαν και παρουσιάστηκαν σε έκθεση στο Ίδρυμα Μποδοσάκη, για να επιλέξουν την εταιρική χριστουγεννιάτικη κάρτα της Τράπεζας. Προκειμένου να ενθαρρύνει περισσότερο τη δημιουργικότητα των παιδιών των εργαζομένων της, η Eurobank διοργάνωσε 3 online καλλιτεχνικά εργαστήρια για τα Χριστούγεννα, για παιδιά ηλικίας 4-8 ετών, όπου συμμετείχαν επαγγελματίες καλλιτέχνες και δάσκαλοι, με 450 παιδιά να λαμβάνουν μέρος από όλη την Ελλάδα. Η Eurobank προσέφερε επίσης σε 700 παιδιά εργαζομένων εισιτήρια για 2 οικογενειακές θεατρικές παραστάσεις.

**Καλοκαιρινές δράσεις για παιδιά** – Κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού του 2022, η Eurobank επαναπρογραμματίσε και παρουσίασε μια νέα εκδοχή των καλοκαιρινών της προγραμμάτων Δημιουργικής Απασχόλησης για 450 παιδιά εργαζομένων, ηλικίας 4-16. Κάθε εργαζόμενος επέλεξε το καλοκαιρινό πρόγραμμα για το παιδί του και έλαβε μια επιταγή €200. Αυτά τα προγράμματα ήταν μια διασκεδαστική και δημιουργική διέξοδος για τα παιδιά, ενώ οι γονείς τους είχαν την ευκαιρία να ελαφρύνουν το καθημερινό πρόγραμμά τους.

**Εισιτήρια για θέατρο, όπερα και μπαλέτο** – Η Eurobank προσέφερε εισιτήρια σε 1.100 ενήλικες για 5 θεατρικά έργα, παραστάσεις όπερας και μπαλέτου, χαρίζοντάς τους την ευκαιρία να απολαύσουν μια ξεχωριστή πολιτισμική εμπειρία. Αυτή η πρωτοβουλία στόχευε στην προώθηση και στήριξη των τεχνών προσφέροντας πρόσβαση σε παραστάσεις υψηλού επιπέδου και προάγοντας την εκτίμηση της καλλιτεχνικής έκφρασης.

## Ουσιαστικό θέμα: Διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη

### Διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη

Η Eurobank εφαρμόζει υψηλά πρότυπα επαγγελματισμού και πολιτικές κατά των διακρίσεων και του αποκλεισμού, με στόχο ένα περιβάλλον εργασίας ανοικτό προς όλους, με σεβασμό στη διαφορετικότητα και τα ατομικά δικαιώματα. Καλλιεργεί μια κουλτούρα συμπερίληψης, που ενισχύεται από πρακτικές και πολιτικές που στηρίζουν την επιχειρηματική ηθική και τη στρατηγική ESG. Επιπλέον, η Τράπεζα αποδεικνύει τη δέσμευσή της στην Εταιρική και Κοινωνική Υπευθυνότητα μέσα από πρωτοβουλίες που βελτιώνουν τη δυνατότητα των εμπλεκόμενων να ζουν χωρίς διακρίσεις με βάση το φύλο, τη σεξουαλική προτίμηση, την εθνικότητα, τη φυλή ή την ηλικία, καθώς και τη δυνατότητα ευπαθών ομάδων να ζουν και να ευημερούν χωρίς διακρίσεις.

#### Γυναίκες εργαζόμενες (% του συνολικού ανθρώπινου δυναμικού)

2021	65%
2022	64%

Γ' αυτό, το 2022 η Eurobank παρουσίασε την Πολιτική κατά της Βίας και της Παρενόχλησης στην Εργασία, καθώς και την Πολιτική για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη, οι οποίες περιγράφουν τις εταιρικές αξίες, τις αρχές και τις δεσμεύσεις που υποστηρίζουν ένα εργασιακό περιβάλλον διαφορετικότητας, ισότητας και συμπερίληψης, όπου όλοι έχουν την ευκαιρία να ξεχωρίσουν και να απολαμβάνουν ένα αίσθημα του «ανήκουν». Η Τράπεζα παρουσίασε επίσης τη Δήλωση για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, που επιβεβαιώνει την πολιτική της για μηδενική ανοχή στις διακρίσεις, τον εκφοβισμό, την παρενόχληση ή τη θυματοποίηση για οποιονδήποτε λόγο.

Η Eurobank στηρίζει κάθε φάση της οικογενειακής ζωής, προσφέροντας μια ευρεία σειρά παροχών και πρωτοβουλιών που ενδυναμώνουν τους εργαζομένους της και όλες τις σύγχρονες μορφές οικογένειας. Υποστηρίζει τους γονείς, ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας ή οικογενειακής κατάστασης, και είναι περήφανη για το μοναδικό εύρος παροχών που απολαμβάνει το προσωπικό της, ενώ προσφέρει ένα εξαιρετικό πλαίσιο εντός του οποίου κάθε μέλος του προσωπικού μπορεί να επιδιώξει την ανάπτυξη, ανεξάρτητα από την προσωπική ή οικογενειακή του κατάσταση.

Επιπλέον, καταδικάζει την άνιση μεταχείριση και αντιμετωπίζει με αυστηρότητα κάθε είδους παρενόχληση, εκφοβισμό και ακραία συμπεριφορά. Διακρίσεις με βάση την εθνικότητα, το φύλο, τη μητρότητα, το χρώμα, τη θρησκεία, την υγεία, τη σεξουαλική προτίμηση κ.λπ. δεν ταιριάζουν στις αρχές και τις αξίες της Eurobank. Ο Όμιλος έχει υιοθετήσει μια προσέγγιση μηδενικής ανοχής, που ισχύει για ολόκληρο το προσωπικό και απαγορεύει κάθε μορφής διάκριση, άμεση ή έμμεση. Αποτυπώνεται επίσης στα συμβατικά έγγραφα που υπογράφονται κατά την έναρξη συνεργασιών με τρίτους.

Η συμμετοχή της Eurobank στον δείκτη Bloomberg Gender Equality Index (GEI) 2022 επιβεβαιώνει επίσης τη δέσμευση της Τράπεζας να στηρίζει την υπεύθυνη ανάπτυξη χωρίς διακρίσεις, καθώς και τη δέσμευσή της στα κριτήρια ESG σε όλες τις πτυχές των δραστηριοτήτων του Ομίλου. Η Eurobank είναι ιδιαίτερα υπερήφανη που βρίσκεται ανάμεσα στις 418 εταιρείες παγκοσμίως και ανάμεσα στις 5 ελληνικές εταιρείες που συμπεριλαμβάνονται στον διεθνή δείκτη 2022.

Ισόρροπη εκπροσώπηση των φύλων ανά ιεραρχικό επίπεδο								
	Υπαλληλικές θέσεις		Ειδικοί / Μεσαία στελέχη		Ανώτερα στελέχη		Διοικητικά στελέχη	
	Άνδρες	Γυναίκες	Άνδρες	Γυναίκες	Άνδρες	Γυναίκες	Άνδρες	Γυναίκες
<b>Αριθμός εργαζομένων</b>	1.451	4.548	2.256	2.689	220	119	40	5
	<b>5.999</b>		<b>4.945</b>		<b>339</b>		<b>45</b>	
<b>% κατανομής</b>	24%	76%	46%	54%	65%	35%	89%	11%
	<b>53%</b>		<b>44%</b>		<b>3%</b>		<b>0,4%</b>	

Η Eurobank προωθεί ενεργά τις ίσες ευκαιρίες για όλους τους εργαζομένους ώστε να συμμετέχουν πλήρως στις επιχειρηματικές της επιτυχίες, και προσφέρει αντικειμενική και δίκαιη πρόσβαση σε θέσεις ανώτερων στελεχών, ισότητα στα μισθολογικά κριτήρια, και αξιοκρατία κατά την αξιολόγηση και τις επιβραβεύσεις. Προσπαθεί να διασφαλίσει ότι όλες οι αποφάσεις σχετικά με την επαγγελματική ανάπτυξη, τις προαγωγές και την πρόοδο των εργαζομένων βασίζονται στις επιδόσεις και τις αποδεδειγμένες δυνατότητές τους.

Δείκτες διαχείρισης ισόρροπης εκπροσώπησης των φύλων		
	Άνδρες	Γυναίκες
Σύνολο διοικητικών θέσεων	50%	50%
Εργαζόμενοι στο ανώτερο 10% των αποδοχών	63%	37%
Αναλογία ανδρών και γυναικών εργαζομένων που λαμβάνουν μεταβλητές αποδοχές	75%	75%

Η δέσμευσή της στη διαφορετικότητα και τη συμπερίληψη ευθυγραμμίζεται με τις αξίες της και αποτυπώνεται στον Κώδικα Δεοντολογίας της. Η διαφορετικότητα και η συμπερίληψη καίρουν ιδιαίτερης στήριξης μέσα στην Εταιρεία και οι πρωτοβουλίες εφαρμόζονται – μεταξύ άλλων – στις πρακτικές και πολιτικές της για όλες τις πτυχές του κύκλου ζωής των εργαζομένων.

Η Eurobank ανέλυσε το μισθολογικό χάσμα μεταξύ ανδρών και γυναικών για να έχει μια πιο ξεκάθαρη εικόνα. Σύμφωνα με την ανάλυση, το μισθολογικό χάσμα οφείλεται στον μεγαλύτερο αριθμό γυναικών που απασχολείται σε χαμηλότερες ιεραρχικά θέσεις (76%), σε αντίθεση με τον μεγαλύτερο αριθμό ανδρών εργαζομένων σε ανώτερες διοικητικές και εκτελεστικές θέσεις (68%).

Ωστόσο, ο Όμιλος έχει υιοθετήσει μια ενοποιημένη προσέγγιση σχετικά με το σύστημα δομής αποδοχών το οποίο είναι βασισμένο στην κατηγοριοποίηση των θέσεων εργασίας ανά “οικογένεια θέσης” και ιεραρχικό επίπεδο.

Δείκτης μισθολογικού χάσματος μεταξύ ανδρών και γυναικών		
Όμιλος	Μέσος	Διάμεσος
<b>Σύνολο</b>	<b>39%</b>	<b>22%</b>

Συνεπώς, οι μισθολογικές διαφορές εξαρτώνται κατά πολύ από την κατανομή των δύο φύλων που προκύπτει από την κατηγοριοποίηση των θέσεων εργασίας. Μια πιο προσεκτική ματιά με βάση την ανάλυση ανά τεταρτημόριο του μισθολογικού χάσματος μεταξύ ανδρών και γυναικών, αποκαλύπτει διαφορά μικρότερη του 5% από το χαμηλότερο 25% των δεδομένων έως το υψηλότερο 75%. Συνολικά, πρέπει να γίνουν περισσότερα σε όλα τα επίπεδα, ιδίως στους ρόλους των ανώτερων στελεχών.

Η Τράπεζα πέτυχε όλους τους στόχους της για το 2022, όσον αφορά τη διαφορετικότητα, την ισότητα και τη συμπερίληψη.

### Πρωτοβουλίες για τη διαφορετικότητα

Η Eurobank επενδύει στη δημιουργία και καλλιέργεια μιας αποτελεσματικής εταιρικής κουλτούρας συμπερίληψης και ενδυνάμωσης. Γι' αυτό, παρουσίασε το πρόγραμμα Women In Banking (WiB) – Leadership Acceleration, το οποίο περιλαμβάνει mentoring από επιτυχημένες γυναίκες σε άλλες ταλαντούχες γυναίκες εντός της Τράπεζας, στοχευμένες μαθησιακές δράσεις καθώς και τη δημιουργία ενεργών κοινοτήτων εντός του οργανισμού που συμβάλλουν στην ανάδειξη διαφορετικών οπτικών και επιτυχημένων πρακτικών.

Η πρώτη φάση του προγράμματος Women In Banking (WiB) – Leadership Acceleration διοργανώθηκε με επιτυχία του 2022, όπου συμμετείχαν 34 mentors και 35 mentees. Το πρόγραμμα έλαβε 3 βραβεία: 1 χρυσό βραβείο στα Women Empowerment Awards,



Additional data of diversity equity and inclusion may be found on [ESG Data Pack](#)

1 ασπμένιο βραβείο στην κατηγορία “Effective Use of Coaching-Mentoring” στα HR Awards και 1 χάλκινο βραβείο στα Gender Equality Awards που διοργανώνεται από τη «Χάρτα Διαφορετικότητας» (Diversity Charter) στην Ελλάδα. Το σύνολο των ωρών mentoring ανήλθε σε 350, ενώ δαπανήθηκαν 1.450 ώρες σε δράσεις μάθησης. Με βάση δεδομένα που προέρχονται από μια σχετική έρευνα αξιολόγησης, η οποία διεξήχθη στη λήξη του προγράμματος, το 87% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι το πρόγραμμα WiB ανταποκρίθηκε στις προσδοκίες τους, ενώ τόνισαν πως ένιωθαν ότι συνεισφέρουν στη δημιουργία μιας πιο ορατής και ουσιαστικής νοοτροπίας συμπερίληψης.

Η Eurobank είναι η πρώτη ελληνική τράπεζα που χορηγεί την πρωτοβουλία «the Boardroom» στην Ελλάδα, η οποία βοηθά τις γυναίκες να σπάσουν τη γυάλινη οροφή (glass ceiling) και να γίνουν μέλη ΔΣ σε μεγάλους οργανισμούς. Η Τράπεζα έχει δεσμευτεί να ενθαρρύνει τους εργαζομένους και τους πελάτες της αξιοποιούν αυτή την ευκαιρία.

Στο πλαίσιο της ESG στρατηγικής, η Eurobank δεσμεύεται να υλοποιήσει περισσότερες πρωτοβουλίες την επόμενη χρονιά, όπως:

- Εκπαίδευση ευαισθητοποίησης σε θέμα διαφορετικότητας, ισότητας και συμπερίληψης.
- Προαγωγή του STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics) στις γυναίκες.

## Διάλογος και επικοινωνία με τους εργαζόμενους

Η ενημέρωση, η συμπερίληψη, η συνεργασία και η διαμόρφωση θετικής εμπειρίας για τον εργαζόμενο συνιστούν τους κύριους στόχους της Eurobank σε θέματα ενίσχυσης της δέσμευσής του με το όραμα και τις αξίες του Ομίλου, καθώς και της ικανοποίησης από την εργασία.

## Βελτίωση εμπειρίας εργαζομένων

Στο πλαίσιο της στρατηγικής ψηφιακού μετασχηματισμού της Eurobank, είχε μεγάλη σημασία να μεταβληθεί ο ρόλος της Μονάδας Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου, ώστε η διαχείριση των συναλλακτικών διαδικασιών που βασίζονταν στο χαρτί να καταργηθεί και με πραγματική εσωτερική ψηφιοποίηση της αλληλεπίδρασης των εργαζομένων με τον οργανισμό να καινοτομήσει. Με την πλατφόρμα SAP SuccessFactors, η Eurobank οικοδομεί μια τεχνολογική υποδομή που έχει ήδη υιοθετηθεί από τους εργαζομένους της και διευκολύνει τη μετάβαση προς έναν πραγματικά ψηφιακό χώρο εργασίας. Η Eurobank αξιοποιεί τη δύναμη τεχνολογίας που βασίζεται στο cloud για το HR, ώστε να διευρύνει τις δυνατότητες συνεργασίας και επικοινωνίας, να ενισχύσει τη ροή πληροφοριών και να προσφέρει ελκυστικές εμπειρίες στους εργαζομένους.

Έχοντας υλοποιήσει 9 εφαρμογές στην πλατφόρμα SAP SuccessFactors ΗΧΜ τα τελευταία 4 χρόνια, στόχος της Eurobank ήταν να απλοποιήσει, να επανασχεδιάσει και ψηφιοποιήσει τις εσωτερικές διαδικασίες του HR, για να δημιουργήσει μεγαλύτερη αποδοτικότητα, να απαλλαγεί από το χαρτί και να γίνει πιο πελατοκεντρική. Η Eurobank επιθυμούσε να προσφέρει μια πιο εξατομικευμένη και ελκυστική εμπειρία εργαζομένων, αυξάνοντας την αυτονομία, την αξιοπιστία και την εργασιακή κινητικότητα. Η

πλατφόρμα SAP SuccessFactors αποτελεί συνεργάτη της Eurobank και σύμμαχο σε αυτό το διαρκές ταξίδι.

## Αναγνώριση και επιβράβευση των εργαζομένων

Ως αναγνώριση της αφοσίωσης και της συνεισφοράς τους, η Eurobank απονέμει το Βραβείο Πολυετούς Συνεισφοράς σε εργαζόμενους που συμπλήρωσαν 15 ή και 25 έτη παρουσίας στον Όμιλο. Η Eurobank εκτιμά την αφοσίωση και τη δέσμευση των εργαζομένων της και αυτό το βραβείο είναι η απόδειξη.

## Ενίσχυση διαλόγου και συνεχής ενημέρωση

**Connected intranet** - Το εσωτερικό εταιρικό intranet της Eurobank αποτελεί έναν ζωτικό πόρο για τους εργαζομένους, καθώς τους κρατά ενημέρους για όλα τα ζητήματα: στρατηγικά, επιχειρηματικά, HR και τεχνολογικά. Πρόκειται για μια ψηφιακή πλατφόρμα που προωθεί τις δράσεις και τις πρωτοβουλίες της Τράπεζας, προσφέροντας στους εργαζομένους άμεση πρόσβαση σε σημαντικές πληροφορίες. Πρόσφατα, το Connected επανασχεδιάστηκε και μεταφέρθηκε στο cloud, ακολουθώντας διεθνή πρότυπα για τα intranet και στρατηγικές για τη δέσμευση των εργαζομένων. Το 2022, το περιεχόμενο του intranet επικαιροποιήθηκε, με αποτέλεσμα συνολικά 8.480 χρήστες να επισκεφθούν το Connected και να πραγματοποιήσουν συνολικά 7.500.717 προβολές σελίδας. Κατά μέσο όρο, οι χρήστες δαπάνησαν αρκετά λεπτά (05:23) ανά συνεδρία στο intranet. Επιπλέον, για την ενίσχυση της εσωτερικής κοινωνικής δικτύωσης και την ανταλλαγή πληροφοριών και απόψεων οι εργαζόμενοι έχουν επίσης στη διάθεσή τους και αξιοποιούν το εργαλείο Yammer.

**Ενημέρωση στελεχών** - Για τη διάδοση της στρατηγικής και την αμφίδρομη επικοινωνία ανάμεσα στη διοικητική ομάδα και τους εργαζομένους, η Eurobank οργάνωσε «Συναντήσεις με τη Διοίκηση», όπου έλαβαν μέρος εργαζόμενοι από όλες τις μονάδες της Τράπεζας, καθώς και 2 Συναντήσεις Στελεχών με συμμετοχή μελών της διοικητικής ομάδας. Ταυτόχρονα, πραγματοποιήθηκαν 6 Virtual Visits σε περιφερειακές αγορές σε όλη την Ελλάδα. Αυτή η πρωτοβουλία ξεκίνησε κατά τη διάρκεια της πανδημίας και συνεχίστηκε, στοχεύοντας στην καθιέρωση μιας ανοιχτής γραμμής επικοινωνίας με το δίκτυο καταστημάτων σε όλη την Ελλάδα. Επιπλέον, πραγματοποιήθηκαν 5 φυσικές επισκέψεις από τη Λιανική Τραπεζική και 3 επισκέψεις από στελέχη της Ανώτατης Διοίκησης σε περιφερειακές αγορές σε όλη την Ελλάδα. Κατά τη δυναμική διαδικασία του ψηφιακού και επιχειρησιακού μετασχηματισμού της, η Eurobank, ενισχύοντας το προφίλ της ως σύγχρονου και ελκυστικού εργοδότη, διοργάνωσε το CEO Breakfast.

**Υποστήριξη στην εργασία** - HR4U – Το κέντρο επικοινωνίας 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 2022 εξυπηρετήθηκαν από το HR4U πάνω από 39.000 αιτήματα. Τα θέματα καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα ερωτημάτων σχετικά με παροχές και προγράμματα, καθώς και επείγουσες ανάγκες, όπως αίμα ή αιμοπετάλια για εργαζομένους ή/και μέλη των οικογενειών τους.

# 86,5%

των εργαζομένων της Τράπεζας εκπροσωπούνται από συλλογικά όργανα

# 68 εταιρείες του egg

ταξίδεψαν στα μεγαλύτερα οικοσυστήματα τεχνολογίας του κόσμου

Στόχος Στρατηγικής Επιχειρησιακής Επίδρασης (ESG/OIS)

Ενίσχυση ενός περιβάλλοντος καινοτομίας έως το 2024

## Συλλογική εκπροσώπηση εργαζομένων

Αποτελεί πολιτική της Τράπεζας να επικοινωνεί με τους εργαζομένους της άμεσα και μέσω των συλλογικών οργάνων εκπροσώπησης. Ο πολυπληθέστερος σύλλογος αναγνωρίζεται ως επίσημο όργανο εκπροσώπησης στις διαπραγματεύσεις με τη Διοίκηση για εργασιακά θέματα. Οι εργαζόμενοι της Τράπεζας καλύπτονται κατά κύριο λόγο (περισσότεροι από το 99%) από Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας (επιχειρησιακές, κλαδικές και εθνικές/γενικές), και οι εργασιακές σχέσεις ρυθμίζονται από τους ισχύοντες νόμους και τον Εσωτερικό Οργανισμό Υπηρεσίας.

Η Eurobank δεσμεύεται να ενημερώνει, να διαβουλεύεται και να διαπραγματεύεται – κάθε φορά που απαιτείται – με τους εκπροσώπους των εργαζομένων κατά τη διάρκεια διαδικασιών λήψης αποφάσεων και σε περιπτώσεις αναδιοργάνωσης. 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.

### Συλλογική εκπροσώπηση εργαζομένων

Σύλλογοι	6
Εκπροσώπηση ανθρώπινου δυναμικού (% του συνόλου)	86,5%
Εργαζόμενοι που εκπροσωπούνται	5.258

### Ουσιαστικό θέμα: Ενίσχυση της καινοτομίας

## Πρωώθηση και ενίσχυση ενός περιβάλλοντος καινοτομίας

Η Eurobank αποτελεί παράγοντα καινοτομίας όσον αφορά πρωτοβουλίες και δράσεις εταιρικής κοινωνικής ευθύνης που στηρίζουν τη νεανική επιχειρηματικότητα, καλλιεργούν τη βιώσιμη ανάπτυξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων και ενισχύουν την εξωστρέφεια των ελληνικών επιχειρήσεων, με στόχο τη στήριξη της υγιούς επιχειρηματικότητας και την ποιοτική αναβάθμιση νευραλγικών επιχειρηματικών τομέων. Αναπτύσσει επίσης νέα βιώσιμα προϊόντα, προσφέρει καινοτόμες υπηρεσίες και αξιοποιεί ψηφιακά εργαλεία με σκοπό να ενισχύσει την εμπειρία των πελατών, ενώ καλλιεργεί ένα περιβάλλον καινοτομίας μέσα στην Τράπεζα. Γι' αυτό, σχεδιάζει να αυξήσει τις δράσεις που θα εντοπίζουν και θα ενσωματώνουν στοιχεία κουλτούρας και τρόπους εργασίας που διευκολύνουν τον μετασχηματισμό και υποστηρίζουν τη νοοτροπία καινοτομίας έως το 2023.

GRI 2-30

GRI 3-3

## egg - enter grow go

Στον τομέα της καινοτόμου επιχειρηματικότητας, η Τράπεζα σε συνεργασία με τη μονάδα Corallia του Ερευνητικού Κέντρου Αθηνά, που αναπτύσσει και διαχειρίζεται ελληνικούς συνεργατικούς σχηματισμούς (innovation clusters), υλοποιεί από το 2013 το egg - enter grow go (egg), έναν επιχειρηματικό επιταχυντή που παρέχει σε νέους επιχειρηματίες ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο επιχειρηματικής επώασης, επιτάχυνσης και συνεργασίας. Ο 10ος κύκλος ξεκίνησε το 2022 και συνέχισε να στηρίζει καινοτόμες επιχειρήσεις κάτω από 3 βασικούς πυλώνες: την εξωστρέφεια, τη χρηματοδότηση και την επιχειρηματική διασύνδεση με την παγκόσμια αγορά.

Τα τελευταία 10 χρόνια, το egg έχει καταστεί ένας από τους πιο ολοκληρωμένους επιχειρηματικούς επιταχυντές στη χώρα. Επίσης, έχει βελτιώσει σημαντικά τη θετική του εικόνα τόσο στην Ελλάδα όσο και το εξωτερικό, και αποτελεί πρότυπο για κάθε νέα πρωτοβουλία στον τομέα των νεοφυών καινοτόμων επιχειρήσεων στην Ελλάδα.

Από το 2019, το egg αποτελείται από 2 διακριτές και συμπληρωματικές πλατφόρμες υποστήριξης της επιχειρηματικότητας, την Πλατφόρμα egg Start-Up και την Πλατφόρμα egg Scale-Up.

Πλατφόρμα egg Start-Up – Απευθύνεται σε μεμονωμένα άτομα, επιχειρηματικές ομάδες ή startup 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 σύστασης εταιρείας που θα υλοποιήσει το επιχειρηματικό σχέδιό τους, έχουν πρόσβαση σε συγκεκριμένα χρηματοοικονομικά εργαλεία και μπορούν να λάβουν χρηματοδότηση με βάση τις ανάγκες τους. Παρέχεται χρηματοδότηση: α) με τη μορφή μικροπιστώσεων μέσω της Action Finance Initiative (AFI), στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού προγράμματος EASI, β) μέσω ειδικού χρηματοδοτικού προγράμματος της Τράπεζας για χρηματοδότηση startup εταιρειών του egg και γ) μέσω ιδιωτικών επενδυτικών κεφαλαίων (Venture Capital Funds). Πιο συγκεκριμένα, το 2022 η Eurobank παρέιχε στις εταιρείες του egg χρηματοδοτήσεις ύψους €460.000.

Πλατφόρμα egg Scale-Up – Απευθύνεται σε πιο ώριμες startup επιχειρήσεις οι οποίες, μέσω της επιτάχυνσης της προϊόντικής τους ανάπτυξης, αναζητούν αύξηση πωλήσεων και τον επόμενο γύρο χρηματοδότησης. Πρόκειται για την πλατφόρμα επιχειρηματικής επιτάχυνσης (accelerator) του egg.

Το egg έχει αφήσει το επιχειρηματικό και κοινωνικό του αποτύπωμα ως εξής:

- 1.100 άτομα φιλοξενήθηκαν στο egg.
- 310 επιχειρηματικές ομάδες εντάχθηκαν στο πρόγραμμα.
- 171 επιχειρηματικές ομάδες σχημάτισαν νομική οντότητα για τη λειτουργία των επιχειρήσεών τους.
- 101 επιχειρήσεις egg παρουσιάζουν συνολικό κύκλο εργασιών €12,25 εκατ.



# €43,4 εκατ.

**equity funding** (επενδύσεις από ιδιωτικά επενδυτικά κεφάλαια) σε 65 εταιρείες egg

# €3,2 εκατ.

δόθηκαν μέσω των χρηματοοικονομικών εργαλείων της Eurobank σε 49 εταιρείες του egg

- 46 εταιρείες egg έχουν καταθέσει πατέντες και ευρεσιτεχνίες.
- 68 εταιρείες egg ταξίδεψαν στα μεγαλύτερα οικοσυστήματα τεχνολογίας του κόσμου.
- €12 εκατ. η επένδυση της Eurobank μέχρι σήμερα στο egg.
- πάνω από €43,4 εκατ. equity funding (επενδύσεις από ιδιωτικά επενδυτικά κεφάλαια) σε 65 εταιρείες egg.
- 49 εταιρείες egg έλαβαν €3,2 εκατ. μέσω των χρηματοοικονομικών εργαλείων της Eurobank.
- €93.500 δωρεές των startup εταιρειών του προγράμματος σε ΜΚΟ.

Το 2023 η Augmenta, μια εταιρεία του egg που ειδικεύεται σε αγροτική τεχνολογία, εξαγοράστηκε από τη CNH Industrial, έναν από τους παγκόσμιους ηγέτες του κλάδου, σε αποτίμηση 110 εκατ. δολαρίων.

## Cluster τουρισμού και πολιτισμού

Με το egg – enter grow go ως φορέα και διαχειριστή, η Eurobank υποστηρίζει τα μέλη του cluster με στόχο την ενεργοποίηση και ανάπτυξη του πρώτου ελληνικού Συνεργατικού Σχηματισμού Καινοτομίας (ΣΣΚ) στις Ψηφιακές Τεχνολογίες στους Τομείς Τουρισμού και Πολιτισμού (Cluster τουρισμού και πολιτισμού).

Ο κύριος σκοπός για τη δημιουργία του cluster είναι η διασφάλιση της χρηματοοικονομικής βιωσιμότητας, η δημιουργία συνεργασιών και η επίτευξη οικονομιών κλίμακας και οικονομιών πεδίου στον τομέα των ψηφιακών εφαρμογών και τεχνολογιών για τον τουρισμό και τον πολιτισμό.

Η πρωτοβουλία περιλαμβάνει καινοτόμες επιχειρήσεις και άλλους οργανισμούς με έδρα στην Ελλάδα που προάγουν την καινοτομία, την έρευνα και τη δικτύωση, και δραστηριοποιούνται στον ευρύτερο τομέα των τεχνολογιών και εφαρμογών ψηφιακού τουρισμού. Αυτή η προσέγγιση είναι εναρμονισμένη με τις προτεραιότητες που έχει θέσει ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (UNWTO) και οι τουριστικοί οργανισμοί σε όλον τον κόσμο.

Ο στόχος του cluster είναι να ψηφιοποιήσει τουριστικά και πολιτισμικά προϊόντα, και να αξιοποιήσει πλήρως το συγκριτικό πλεονέκτημα της Ελλάδας, χρησιμοποιώντας λογισμικά και τεχνολογίες ψηφιακού περιεχομένου, εφαρμογές έξυπνων κινητών τηλεφώνων και άλλες εφαρμογές τελευταίας τεχνολογίας, που θα προσφέρουν στους επισκέπτες νέες ταξιδιωτικές εμπειρίες.

Το πρόγραμμα έρευνας και ανάπτυξης (R&D) «Ανάπτυξη καινοτόμων τεχνολογιών και νέας γενιάς ψηφιακών εφαρμογών στον τουρισμό και τον πολιτισμό» εντάχθηκε με επιτυχία στο cluster καινοτομίας CfP της Γενικής Γραμματείας Έρευνας & Καινοτομίας, με συνολικό προϋπολογισμό €2,8 εκατ., που έχουν κατανεμηθεί σε 6 φιλόδοξα συνεργατικά έργα R&D από 13 εταιρείες.

## Growth Awards

Το 2016, η Eurobank σε συνεργασία με την Grant Thornton θέσπισε τα βραβεία Growth Awards. Στόχος ήταν η επιβράβευση εταιρειών που συνδυάζουν υψηλές οικονομικές επιδόσεις με μια επιτυχημένη εταιρική ιστορία, και συνεισφέρουν στη διαμόρφωση ενός νέου επιχειρηματικού τοπίου και μιας νέας εργασιακής κουλτούρας στην Ελλάδα. Τα βραβεία φιλοδοξούν να σηματοδοτήσουν την αναγνώριση της επιχειρηματικής αριστείας και τη στήριξη της ανάπτυξης υγιών επιχειρήσεων στην Ελλάδα.

Έως σήμερα, στις 6 τελετές βράβευσης Growth Awards, έχουν βραβευτεί 38 από τις πιο δυναμικές ελληνικές επιχειρήσεις. Κάθε χρόνο συμμετέχουν στην τελετή βράβευσης περισσότεροι από 2.000 επισκέπτες, έχουν φιλοξενηθεί 6 διεθνούς κύρους ομιλητές ενώ περίπου 80 επιχειρήσεις κάνουν αίτηση ετησίως. Η Επιτροπή Βράβευσης αποτελείται από 20 εξέχουσες προσωπικότητες από το ελληνικό επιχειρείν και την ακαδημαϊκή κοινότητα.

## Exportgate και πρωτοβουλίες εξωστρέφειας

Η Eurobank δημιούργησε το Exportgate, μια πρωτοποριακή διεθνή διαδικτυακή πύλη που προσφέρει σε ελληνικές και κυπριακές επιχειρήσεις ευκαιρίες δικτύωσης στην παγκόσμια αγορά, καθώς και πρόσβαση σε προηγμένα εργαλεία για τις διεθνείς επιχειρηματικές τους δραστηριότητες. Πάνω από 5.300 ελληνικές εταιρείες συμμετέχουν στην πλατφόρμα, η οποία πλέον καλύπτει όλους τους σημαντικούς κλάδους της οικονομίας. Τα μέλη του Exportgate έχουν online πρόσβαση σε πληροφορίες για πάνω από 1.000.000 συνεργάτες σε 200 χώρες.

Το Exportgate είναι μέλος του δικτύου Trade Club Alliance (TCA) μετά τη στρατηγική συμφωνία της Eurobank με την Banco Santander. Το TCA είναι το πρώτο ηλεκτρονικό δίκτυο επιχειρήσεων που προσφέρει στα μέλη του τη δυνατότητα να εντοπίσουν συνεργάτες γρήγορα και αξιόπιστα, σε όλον τον κόσμο, μέσω προηγμένων τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης (AI). Το δίκτυο συνεχίζει να επεκτείνεται, ενώ η πιο πρόσφατη προσθήκη στην αγορά της Κίνας αφορούσε την Bank of China. Επιπλέον, μέσα από τη νέα λειτουργία Opportunities (ευκαιρίες), τα μέλη του TCA έχουν στη διάθεσή τους ένα ισχυρό εργαλείο που τους δίνει τη δυνατότητα να αναρτούν διαγωνισμούς σε όλο το δίκτυο του TCA.

Η Enterprise Greece, ο επίσημος εθνικός φορέας για την προσέλκυση επενδύσεων και την προώθηση των εξαγωγών, και η Eurobank υπέγραψαν Μνημόνιο Συνεργασίας, με στόχο την ενίσχυση αυτών των στόχων. Η συνεργασία αυτή αποκτά ακόμα μεγαλύτερη σημασία τα τελευταία χρόνια, καθώς είναι επιτακτική η ανάγκη για συντονισμό πρωτοβουλιών και δράσεων που στηρίζουν τις ελληνικές επιχειρήσεις να αντιμετωπίσουν τις τρέχουσες προκλήσεις, ενώ θέτει τα θεμέλια για μια βιώσιμη οικονομική ανάκαμψη.

Μέσω των σεμιναρίων Export Ready και των εκδηλώσεων Doing Business, ο ΣΕΒ και η Eurobank έχουν θεμελιώσει ισχυρές συνέργειες για την ανάπτυξη πρωτοβουλιών εξωστρέφειας που προσφέρουν ολοκληρωμένη υποστήριξη σε ελληνικές επιχειρήσεις.

76%

των χρηστών κινητού  
χρησιμοποιούν αποκλειστικά το  
**Mobile App** για τις συναλλαγές τους

94%

του συνολικού όγκου των  
συναλλαγών πραγματοποιούνται  
από τα ψηφιακά κανάλια με  
εξαίρεση τις αναλήψεις/καταθέσεις

60%

της συνολικής αξίας των  
συναλλαγών πραγματοποιούνται  
από τα ψηφιακά κανάλια με  
εξαίρεση τις αναλήψεις/καταθέσεις

Αναλαμβάνουν όλα τα απαιτούμενα βήματα προετοιμασίας για διεθνή επέκταση, μεταδίδουν στρατηγική γνώση και προάγουν την ενεργή δικτύωση μεταξύ των ελληνικών επιχειρήσεων, εστιάζοντας επιλεκτικά σε καίριες αγορές.

## Digital banking

Η Eurobank δεσμεύεται να συνεχίσει να παρέχει καινοτόμες και εύχρηστες ψηφιακές υπηρεσίες και το 2023, στο πλαίσιο του προγράμματος ψηφιακού μετασχηματισμού της, επενδύοντας σε τεχνολογικές υποδομές και ανθρώπινο δυναμικό, δίνοντας σε όλους τους χρήστες τη δυνατότητα πρόσβασης σε σύγχρονες ψηφιακές λύσεις.

**Ψηφιακά προϊόντα** – Δίνοντας προτεραιότητα στον ψηφιακό κόσμο, η Eurobank έχει δημιουργήσει ένα ολοκληρωμένο χαρτοφυλάκιο ψηφιακών προϊόντων, για να παρέχει βέλτιστες ψηφιακές εμπειρίες και υπηρεσίες στους πελάτες της: online πιστωτική κάρτα, προπληρωμένη άυλη κάρτα, online δάνεια (π.χ. Fast loan, Green Fast loan), online ασφάλεια αυτοκινήτου, online ασφάλεια προσωπικών αντικειμένων (e-safe rocket), online ασφάλεια περιεχόμενου (e-Sweet Home Content), πακέτα My Advantage Banking, online προθεσμιακές καταθέσεις, online άνοιγμα λογαριασμού και έναρξη σχέσης ψηφιακά (άνοιγμα πρώτου λογαριασμού) για νέους πελάτες στην Ελλάδα και 29 άλλες χώρες.

Παρουσίασε επίσης νέες δυνατότητες και customer journey, συνδέοντας τον ψηφιακό με τον φυσικό κόσμο (μοντέλο phygital):

- Την Ψηφιακή Θυρίδα, που προσφέρει τραπεζικά προϊόντα τηλεφωνικά, όπου ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να ελέγξει, αποδεχθεί και υπογράψει για το προϊόν με ασφάλεια μέσα από το Eurobank Mobile App ή το e-Banking.
- Το Digital retailer's loan, που προσφέρει μια ενσωματωμένη λύση χρηματοδότησης, η οποία δίνει τη δυνατότητα στους καταναλωτές να πληρώσουν για online αγορές από το ψηφιακό κατάστημα του εμπόρου με χρηματοδότηση απευθείας από την Τράπεζα, χωρίς να απαιτείται καθόλου φυσική παρουσία και offline διαδικασίες.

Επιπλέον, με την υπηρεσία Eurobank Payment Link, μια εμπορική επιχείρηση μπορεί να κάνει διαδικτυακές πωλήσεις ακόμα κι αν δεν διαθέτει e-shop. Με το e-Commerce Solutions εξασφαλίζεται η χαμηλού κόστους συνεργασία με επιλεγμένες εταιρείες, έτσι ώστε μια επιχείρηση να δημιουργήσει e-shop και να αναπτύξει τις ψηφιακές της υποδομές.

**Open Banking** – Η Eurobank προσφέρει καινοτόμα χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες με τεχνολογία API (Application Programming Interface), με βάση 3 άξονες:

- Συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις που προκύπτουν από τον κανονισμό PSD2, με την υλοποίηση βιομετρικής ανακατεύθυνσης από εφαρμογή σε εφαρμογή.
- Προσφορά API με προστιθέμενη αξία στους τομείς του open finance και της τραπεζικής ως υπηρεσίας, όπως η ένταξη νέων πελατών (onboarding), η ταυτοποίηση πελατών, οι αυτοματοποιημένες πληρωμές SCA, οι μαζικές πληρωμές RF και SEPA, ως πάροχος API.

- Διεύρυνση των παροχών όσον αφορά τα στοιχεία λογαριασμού και τις υπηρεσίες εκκίνησης πληρωμών, ως καταναλωτής API.

Τον Αύγουστο του 2022, η Eurobank έλαβε το βραβείο «Best Open Banking APIs in Western Europe for 2022 (Consumer)» από το διεθνώς αναγνωρισμένο περιοδικό Global Finance. Το βραβείο αυτό αναδεικνύει τον ρόλο της ως η «ψηφιακή τράπεζα που δίνει προτεραιότητα σε εσάς» και επιβραβεύει την ολοκληρωμένη στρατηγική της για ενίσχυση των ψηφιακών παροχών και της σύγχρονης ψηφιακής κουλτούρας της.

Το κανάλι του Open Banking:

- Εξυπηρέτησε 310.000 πελάτες με 20.000.000 κλήσεις.
- Αύξησε τον όγκο των συναλλαγών σε € 2,3 εκατ., αύξηση κατά 245% σε σχέση με το 2021.

**Eurobank Mobile App και e-Banking** – Αρκετοί βασικοί δείκτες δείχνουν ότι οι σημαντικές επιδόσεις των προηγούμενων ετών συνεχίζονται.

Χρήση ψηφιακών καναλιών	2021	2022
% mobile χρηστών χρησιμοποιούν αποκλειστικά το Mobile App για τις συναλλαγές τους με την Τράπεζα σε μηνιαία βάση	75%	76%
e-Statements (εκατομμύρια)	3,8	4,3
Συναλλαγές	2021	2022
Όγκος ψηφιακών συναλλαγών σε σχέση με τις συναλλαγές (εκτός από αναλήψεις/καταθέσεις) από όλα τα κανάλια της Eurobank	92%	94%
Αξία ψηφιακών συναλλαγών σε σχέση με τις συναλλαγές (εκτός από αναλήψεις/καταθέσεις) από όλα τα κανάλια της Eurobank	59%	60%
Αύξηση των ψηφιακών συναλλαγών σε αξία	20%	29%

Τέλος το Eurobank Mobile App κατατάχθηκε 1ο σε App store και iOS, μεταξύ όλων των τραπεζών στην Ελλάδα.

**e-Statements** - Το 2022 επιτεύχθηκε σημαντική αύξηση στη χρήση τους, καθώς η υπηρεσία έγινε διαθέσιμη σε 15% περισσότερους πελάτες, οι οποίοι έλαβαν περίπου 4,3 εκατ. e-Statements, με αποτέλεσμα να εξοικονομηθούν επιπλέον €442 χιλ. (έναντι €648 χιλ. το 2021 και €1 εκατ. το 2020).

**Έρευνες χρηστών** – Η Eurobank αξιοποιεί τις υπερσύγχρονες εγκαταστάσεις του UX Lab, καθώς και το Digital Community και την ομάδα Digiators, ώστε να εκτελεί έρευνες χρηστών και να επικαιροποιεί τις προσπάθειες ανάπτυξης προϊόντων σε όλα τα στάδια. Κατά τη διάρκεια του 2022, πάνω από 2.000 χρήστες συμμετείχαν σε διάφορες ερευνητικές δραστηριότητες, από ποσοτικές διαδικτυακές έρευνες έως ποιοτικές δοκιμές χρηστικότητας.

Η Eurobank έχει ενεργή ψηφιακή παρουσία, με στόχο τη διάδοση της πληροφορίας και την ενίσχυση της αξίας μέσα από νέες πηγές δεδομένων, πηγές γνώσης και τρόπους σύνδεσης με τους πελάτες.

πάνω από  
**90%**

αυτοματοποιημένες πιστοδοτικές αποφάσεις για δάνεια μέσα από αλυσίδες λιανικής

**80%**

αυτοματοποιημένες πιστοδοτικές αποφάσεις για καταναλωτικά δάνεια

**Διαδικτυακοί τόποι**– Το 2022 το eurobank.gr δέχθηκε πάνω 29 εκατ. επισκέψεις. Το 57% των επισκεπτών βρήκε το website της Eurobank από τα οργανικά αποτελέσματα μηχανών αναζήτησης (π.χ. Google).

Η ομάδα Group websites διεξήγαγε έλεγχο προσβασιμότητας και διόρθωσε τυχόν προβλήματα, έτσι ώστε το eurobank.gr να καταστεί προσβάσιμο σε άτομα με αναπηρίες.

**Μέσα κοινωνικής δικτύωσης** – Με 10 ενεργά κανάλια σε διαφορετικές πλατφόρμες, όπως Facebook, LinkedIn, Instagram και YouTube, η Eurobank:

- Κατέγραψε 469.683 αλληλεπιδράσεις (interactions).
- Δημιούργησε περιεχόμενο με 779 δημοσιεύσεις στις πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης.
- Διαχειρίστηκε την κοινότητα, απαντώντας σε 7.620 σχόλια χρηστών.

Η διαχείριση της κοινότητας σε όλα τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της Eurobank βοηθά την Τράπεζα να δημιουργήσει καλύτερες σχέσεις με τους πελάτες της στο ψηφιακό περιβάλλον, αλλά εισάγει επίσης και μια νέα προοπτική στις σχέσεις Τράπεζας-πελάτη και τις ψηφιακές πωλήσεις.

Όσον αφορά τις αλληλεπιδράσεις, η Eurobank κατέλαβε την 1η θέση στο LinkedIn και τη 2η θέση στο YouTube στον ελληνικό τραπεζικό κλάδο. Η σελίδα του προγράμματος επιβράβευσης Εristrofi στο Facebook κατέλαβε την 1η θέση σε αλληλεπιδράσεις και προβολές βίντεο στον ελληνικό τραπεζικό κλάδο.

**Creative hub** – Η ομάδα του creative hub δημιούργησε σημαντικό όγκο ψηφιακού περιεχομένου: 1.400 έργα στα websites του Ομίλου, 490 καμπάνιες email και 38 ροές εργασιών στα ψηφιακά κανάλια και έργα microcopy.

**Performance marketing** – Μέσα από πλατφόρμες ψηφιακής διαφήμισης, συμβάλλει στην ανάπτυξη των εργασιών άμεσα, καθώς στηρίζει τις ομάδες ψηφιακών πωλήσεων να επιτύχουν τους στόχους πωλήσεων, και έμμεσα με καμπάνιες μάρκετινγκ που έχουν στόχο την αύξηση της αναγνωρισιμότητας του brand. Το 2022 πραγματοποιήθηκαν 73 ψηφιακές καμπάνιες, που έφτασαν:

- Πάνω από 4 εκατ. χρήστες
- 725 εκατ. impressions
- 60 εκατ. προβολές βίντεο
- Πάνω από 6 εκατ. κλικ

Χρησιμοποιώντας τα cookies σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, η Eurobank συνεχίζει να συλλέγει δεδομένα από τις αλληλεπιδράσεις χρηστών στους διαδικτυακούς τόπους, προκειμένου να προσφέρει εξατομικευμένο περιεχόμενο.

**Ενισχυμένα customer journey και εμπειρία πελάτη**– Η απλοποίηση και ο επανασχεδιασμός σημαντικών customer journeys ενίσχυσαν την εμπειρία πελάτη, γεγονός που αποτυπώνεται σε βαθμολογία NPS πάνω από 40.

Σε αυτά περιλαμβάνονται:

- Η νέα εμπειρία ένταξης νέων πελατών (onboarding), με χρήση της υπηρεσίας e-KYC για τα διαθέσιμα έγγραφα και μια ανανεωμένη εμπειρία για πάνω από 100.000 πελάτες, με τον αριθμό των υπογραφών να μειώνεται κατά 80%, από 5 σε 1.
- Εσωτερική ψηφιοποίηση σε προϊόντα καταναλωτικής πίστης, με την αυτοματοποιημένη λήψη πιστοδοτικών αποφάσεων να φτάνει το 80% για τα καταναλωτικά δάνεια και το 75% για τις πιστωτικές κάρτες. Ως εκ τούτου, βελτιώθηκαν οι χρόνοι επεξεργασίας, ιδίως στις πιστωτικές κάρτες, όπου ο χρόνος έγκρισης μειώθηκε στη 0,5 ημέρα από 1,5 ημέρα.
- Αυτοματοποιημένη λήψη πιστοδοτικών αποφάσεων σε δάνεια μέσα από αλυσίδες λιανικής, με πάνω από 90% αυτοματοποιημένες αποφάσεις.
- Όσον αφορά τα δάνεια σε μικρές επιχειρήσεις, ο μηχανισμός OCR αυτοματοποίησε πλήρως τη διαδικασία καταχώρισης οικονομικών στοιχείων. Το 40% των δανειακών συμβάσεων δημιουργούνται αυτόματα, γεγονός που συνεπάγεται μειωμένο λειτουργικό κόστος για την Τράπεζα. Για απλά προϊόντα, όπως το POS Cash Advance, οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να υπογράψουν τη σύμβαση την ίδια ημέρα που κάνουν αίτηση.
- Η κυκλοφορία εγγράφων στις διαδικασίες τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων απλοποιήθηκε κατά 70% για τα περίπλοκα προϊόντα, με μείωση της τάξης των 3 εκατ. σελίδων τον χρόνο.

## Συγκριτική αξιολόγηση (Benchmarking)

Η πρόοδος της Τράπεζας ως προς την ψηφιακή ωριμότητα αξιολογήθηκε με βάση τις βέλτιστες πρακτικές της αγοράς, ώστε να προσδιοριστούν οι τομείς για τους οποίους απαιτούνται ψηφιακές πρωτοβουλίες στη συνέχεια, με στόχο η Τράπεζα να γίνει Ψηφιακός Ηγέτης. Οι τομείς που προσδιορίστηκαν συνέβαλαν στη διαμόρφωση του Προγράμματος Μετασχηματισμού της Τράπεζας «Eurobank 2030» και σχετικές πρωτοβουλίες συνδέθηκαν με τους πυλώνες και τους διακριτούς άξονες αυτού του προγράμματος.

## Advanced analytics και αυτοματοποίηση

Η Eurobank διεύρυνε σε σημαντικό βαθμό την εφαρμογή των advanced analytics και της αυτοματοποίησης σε διαφορετικά πεδία, εστιάζοντας στον μετασχηματισμό βάσει δεδομένων, μέσα από τον σχεδιασμό και την υλοποίηση επιχειρηματικών πρωτοβουλιών που βελτιώνουν την αξία και τη διατήρηση των πελατών.

Το 2022 η ομάδα Advanced Analytics και Campaign Management, μέσω της διαχειριστικής πλατφόρμας Campaign Management, πραγματοποίησε περισσότερες από 20.000 ενέργειες και 35 εκατ. επαφές μέσω όλων των ψηφιακών και φυσικών διαύλων επικοινωνίας της Τράπεζας. Οι ενέργειες αυτές εκτελούνται με μεγάλο ποσοστό αυτοματοποίησης, με το 90% της εκτέλεσης να γίνεται αυτοματοποιημένα.

Όσον αφορά την αυτοματοποίηση:

- Αξιοποιήθηκε η μηχανική μάθηση για την υποστήριξη στοχευμένων άμεσων καμπανιών μάρκετινγκ.
- Αξιοποιήθηκε η εξατομίκευση για την ενίσχυση των πωλήσεων, με αποτέλεσμα να ενισχυθεί το conversion rate. Επίσης, εφαρμόστηκε μια νέα προσέγγιση στις καμπάνιες με βάση κάποιο έναυσμα (triggered campaigning), σύμφωνα με την ανατροφοδότηση και την ανταπόκριση των πελατών, με αποτέλεσμα να ενισχυθεί το conversion rate.
- Με τεχνικές επεξεργασίας φυσικής γλώσσας (NLP), έγινε ανάλυση σε πάνω από 2 εκατ. σχόλια πελατών και στελεχών, με σκοπό να ενισχυθεί η αποδοτικότητα του συστήματος διαχείρισης σχέσεων με τους πελάτες (CRM).
- Αξιοποιήθηκαν αλγόριθμοι μηχανικής μάθησης στο πλαίσιο του AML, ανοίγοντας τον δρόμο για ευρύτερη μελλοντική συνεργασία.
- Ο Δείκτης Net Promoter Score (NPS) της Eurobank και τα σχόλια πελατών είναι διαθέσιμα σε οπτικοποιημένη μορφή σε όλους τους καταναλωτές και τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων, και έχουν γίνει η κύρια πηγή για την υλοποίηση ενεργειών που αφορούν τη διαχείριση της εμπειρίας του πελάτη.

## Κέντρο Καινοτομίας

Η αποστολή του Κέντρου Καινοτομίας είναι να παρέχει ταχείες και εστιασμένες καινοτόμες δράσεις, με στόχο την αύξηση της κερδοφορίας και της αποδοτικότητας, σύμφωνα με τη στρατηγική της Τράπεζας. Αξιοποιώντας πρωτοποριακές μεθοδολογίες, αναδυόμενες τεχνολογίες, ανοιχτές καινοτομίες και σε συνεργασία με εταιρείες FinTech, ο βασικός στόχος του είναι η δημιουργία νέων και καινοτόμων λύσεων, εξαλείφοντας αδύνατα σημεία, εντοπίζοντας λύσεις και συμβαδίζοντας με τις εξελίξεις στην ψηφιακή εποχή.

- Με το υφιστάμενο πρόγραμμα eXplore, οδηγεί και προάγει την καινοτομία σε ολόκληρη την Τράπεζα, μέσα από μικρές διατμηματικές ομάδες εργαζομένων της Τράπεζας. Αυτές οι ομάδες πειραματίζονται σε νέες ιδέες και αναπτύσσουν concept, τα οποία δοκιμάζουν με δυνητικούς πελάτες, προκειμένου πολύ γρήγορα να επαληθεύσουν ή να απορρίψουν τις όποιες υποθέσεις.

- Στηρίζει ενεργά την πρωτοβουλία Transformation Challenge Box, το οποίο διαχειρίζεται το Transformation Office της Τράπεζας εδώ και δύο χρόνια, αξιοποιώντας μια στρατηγική από κάτω προς τα πάνω, που περιλαμβάνει περισσότερες από 400 νέες ιδέες εργαζομένων σε 3 βασικά θέματα: Καινοτομία, Τρόποι εργασίας και Νοοτροπία, και Απλοποίηση.
- Εισήγαγε το Innovation Clinic, μια ανοιχτή και συνεργατική διαδικασία που έχει στόχο να συνδέσει και να επιταχύνει τις καλύτερες ιδέες και την τεχνογνωσία από όλες τις μονάδες της Τράπεζας, προάγοντας την καινοτομία και τη συνεργασία με μια δυναμική διαδικασία ανάπτυξης νέων προϊόντων, αξιοποιώντας τη συλλογική ανταλλαγή ιδεών.

Το Κέντρο Καινοτομίας συμμετέχει ενεργά σε αρκετά FinTech καινοτόμα προγράμματα στην Ελλάδα ως mentor σε νεοφυείς εταιρείες, μέσα από τα μέλη των ομάδων του. Είναι, επίσης, μέλος μιας καινοτόμου τραπεζικής κοινότητας, αξιοποιώντας την ανταλλαγή γνώσεων με άλλες τράπεζες και συνεχίζοντας να χρησιμοποιεί τα μοναδικά και υπερσύγχρονα Innovation Lab και UX Lab, για να ενισχύσει την επιχειρηματικότητα, και να δοκιμάζει και να επικυρώνει τα proofs of concepts και τα MVPs (ελάχιστο βιώσιμο προϊόν – minimum viable product)

## Συμμετοχή σε ενέργειες ESG και ανάπτυξη δεξιοτήτων

### Συμμετοχή σε ενέργειες ESG και ανάπτυξη δεξιοτήτων εντός της Eurobank

Η ευαισθητοποίηση των ανθρώπων της σε μια σειρά θεμάτων βιωσιμότητας αποτελεί προτεραιότητα για την Eurobank. Γι' αυτό, σχεδιάζει και υλοποιεί ενημερωτικά και εκπαιδευτικά προγράμματα, καθώς και δράσεις ευαισθητοποίησης

### Ανάπτυξη δεξιοτήτων σε θέματα ESG

Με στόχο να προάγει μια κουλτούρα υπεύθυνης τραπεζικής και να αυξήσει την ευαισθητοποίηση και τις δεξιότητες, η Τράπεζα ξεκίνησε να σχεδιάζει προγράμματα για την αναβάθμιση δεξιοτήτων ESG (π.χ. ESG Thinking), όπως περιγράφεται στην ενότητα «Βιωσιμότητα στην Eurobank», με στόχο να προσφέρει στους εργαζομένους της την απαραίτητη γνώση και κατανόηση σε θέματα ESG.

### Στόχος Στρατηγικής Επιχειρησιακής Επίδρασης (ESG/OIS)

**Πρώθηση της διαφάνειας και των δεξιοτήτων ESG έως το 2025**  
Βελτίωση των γνώσεων για τα κριτήρια ESG, τόσο εσωτερικά όσο και σε επίπεδο πελατών, μέσα από στοχευμένες εκπαιδευτικές πρωτοβουλίες

**3.982** ώρες  
εκπαίδευσης για αναβάθμιση  
δεξιοτήτων ESG κατά τη διάρκεια  
του 2022

Πάνω από  
**3.300**  
ώρες  
εθελοντικών υπηρεσιών

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. Η Τράπεζα εκπαιδεύει τους συντονιστές περιβάλλοντος στα καταστήματα και τις μονάδες της με διαδραστικά και e-learning προγράμματα, για να τους ενημερώνει για θέματα περιβάλλοντος και ενέργειας που αφορούν την Eurobank. Τους μαθαίνει πώς να εξοικονομούν ενέργεια και να περιορίζουν τους πόρους που καταναλώνουν στις καθημερινές εργασίες τους. Τους δείχνει επίσης πώς να ανακυκλώνουν υλικά όπως χαρτί, τόνερ εκτυπωτών και ηλεκτρονικό εξοπλισμό.

Στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού της Eurobank 2030 και με στόχο να ενισχύσει μια κουλτούρα χωρίς φυσικά έγγραφα, η Eurobank δημιούργησε το ειδικό πρόγραμμα Paper Challenge. Το πρόγραμμα εκπαιδεύει τους εργαζομένους της Eurobank στις υφιστάμενες αυτοματοποιήσεις, ώστε να μειωθεί η χρήση χαρτιού, και δοκιμάζει τις γνώσεις τους σε συγκεκριμένα ζητήματα και πληροφορίες, με σκοπό να μετατραπούν σε πρεσβευτές της κουλτούρας χωρίς φυσικά έγγραφα.

Κατά τη διάρκεια του 2022, η Τράπεζα προσέφερε στους εργαζομένους της επιπλέον εκπαιδευτικούς πόρους για να τους εξοπλίσει με επιπλέον δεξιότητες και γνώση, για μια σειρά θεμάτων και πιστοποιήσεων που σχετίζονται με την ατζέντα ESG, όπως:

- Ενεργειακή απόδοση
- Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας
- Βιώσιμη χρηματοδότηση και επενδύσεις
- Απολογισμοί και εκθέσεις ESG

Οι ώρες εκπαίδευσης για όλες τις πρωτοβουλίες αναβάθμισης δεξιοτήτων ESG ανήλθαν σε 3.982.

## Συμμετοχή σε ενέργειες ESG

**Connected και επικοινωνία** -Προκειμένου να ευαισθητοποιήσει το ανθρώπινο δυναμικό της, η Eurobank δημοσιεύει στο intranet της (Connected) πληροφορίες σχετικά με το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και το Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας, καθώς και για άλλα ζητήματα, όπως η Ημέρα της Γης, η Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος, η Παγκόσμια Ημέρα Νερού κ.ά. Το 2022 αναρτήθηκαν διάφορα άρθρα σχετικά με θέματα ESG, όπως τα ανθρώπινα δικαιώματα και τα συστήματα διαχείρισης ISO, στο πλαίσιο των συνεχιζόμενων ενημερώσεων στους εργαζομένους της Eurobank. Επιπλέον, παρουσιάστηκαν στους εργαζομένους τα ευρήματα της έρευνας για τις μετακινήσεις των εργαζομένων που είχε στόχο τον υπολογισμό των σχετικών εκπομπών (βλ. την ενότητα «Περιβαλλοντική Διαχείριση»), ώστε να ευαισθητοποιηθούν περαιτέρω και να συμμετέχουν πιο ενεργά.

Η Τράπεζα ενθαρρύνει την ενεργό συμμετοχή των ανθρώπων της όσον αφορά την εξοικονόμηση ενέργειας. Με απλές διαδικασίες, μπορούν όλοι να μειώσουν το ενεργειακό αποτύπωμά τους καθημερινά. Η Τράπεζα αξιολογεί τα καταστήματα και

τα κτίριά της όσον αφορά την ενεργειακή κατανάλωση, ενημερώνει τους ανθρώπους της για αποτελέσματα της αξιολόγησης και τους ζητά να προτείνουν τρόπους για να βελτιωθεί τόσο η ενεργειακή όσο και η περιβαλλοντική απόδοση.

**TeamUp** - Η Eurobank πιστεύει στην προσφορά στην κοινότητα. Γι' αυτό, είναι περήφανη που στηρίζει την πρωτοβουλία TeamUp, ένα πρόγραμμα εθελοντισμού εργαζομένων που υλοποιείται από το 2018. Με ιδιαίτερη έμφαση στον σκοπό του, το εθελοντικό πρόγραμμα TeamUp δίνει στους εργαζομένους και τις οικογένειές τους την ευκαιρία να συμμετέχουν σε εθελοντικές δράσεις. Το 2022, ύστερα από τις αντίξοες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19, η εθελοντική ομάδα εργαζομένων της Eurobank, TeamUp δραστηριοποιήθηκε ξανά και συνέχισε να υλοποιεί ποικίλες περιβαλλοντικές και κοινωνικές πρωτοβουλίες. Οι δράσεις της εστιάζουν στην ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σε σχέση με την κλιματική αλλαγή, τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τα κοινωνικά ζητήματα, μέσω μιας σειράς θεμάτων που καλύπτουν τους παράγοντες ESG. Μέχρι σήμερα, σχεδόν 760 εργαζόμενοι έχουν λάβει μέρος στο πρόγραμμα, χαρίζοντας χρόνο και προσπάθεια σε 11 δράσεις, και προσφέροντας πάνω από 3.300 ώρες εθελοντικών υπηρεσιών. Η Eurobank ήταν η πρώτη ελληνική Τράπεζα που στήριξε τον εθελοντισμό και τον ενσωμάτωσε στο ωράριο εργασίας του προσωπικού της, με τη θέσπιση του προγράμματος «Ωρες εθελοντισμού». Με αυτό το πρόγραμμα, κάθε εργαζόμενος μπορεί να πάρει έως και 15 ώρες άδεια ετησίως για να συμμετέχει εθελοντικά σε πρωτοβουλίες που διοργανώνει η Eurobank.

Το 2022 η ομάδα εθελοντών ανέλαβε αρκετές πρωτοβουλίες, δείχνοντας τη δέσμευσή της για θετικό αντίκτυπο στην κοινωνία:

**Ίδρυμα Άσπρες Πεταλούδες** - Πάνω από 20 μέλη της TeamUp έλαβαν μέρος σε δραστηριότητες, όπως η ανακαίνιση και το βάψιμο στο εξωτερικό του κτιρίου του Ιδρύματος, η κατασκευή φράχτη και η συντήρηση του περιβάλλοντα χώρου, προσφέροντας πάνω από 8 ώρες εθελοντισμού.

**6° No Finish Line Athens (NFL)** - 150 εθελοντές της TeamUp συμμετείχαν στον 6ο αγώνα δρόμου NO FINISH LINE ATHENS, έναν από τους μεγαλύτερους φιλανθρωπικούς αγώνες δρόμου και περπατήματος στην Ελλάδα και παγκοσμίως, που πραγματοποιήθηκε στο Ολυμπιακό Αθλητικό Κέντρο Αθήνας (ΟΑΚΑ). Η ομάδα εθελοντών δρομέων της Eurobank κάλυψε συνολικά 1.551 χιλιόμετρα. Για κάθε χιλιόμετρο που έτρεξαν ή περπάτησαν, η διοργάνωση έκανε δωρεά €0,50 στη ΜΚΟ Μαζί για το Παιδί.

**Καθαρισμός και δένδροφύτευση στην περιοχή της Αρχαίας Ολυμπίας** - Σε συνεργασία με την Ελληνική Εταιρία Προστασίας της Φύσης, 90 εθελοντές της TeamUp καθάρισαν δασικές εκτάσεις κοντά στη Λίμνη Καϊάφα (περιοχή NATURA 2000). Συλλέχθηκαν και απομακρύνθηκαν απορρίμματα που θα μπορούσαν να προκαλέσουν πυρκαγιά. Επιπλέον, σε συνεργασία με τη μη κερδοσκοπική περιβαλλοντική οργάνωση We4all, 50 εθελοντές της TeamUp φύτεψαν 150 δέντρα στην Αρχαία Ολυμπία.

Αυτές οι προσπάθειες ενδυναμώνουν την πρωτοβουλία Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Eurobank για την αποκατάσταση της πυρόπληκτης Αρχαίας Ολυμπίας, μιας περιοχής με εξαιρετικό συμβολισμό και εθνική σημασία, που η Τράπεζα έχει υποστηρίξει και στο παρελθόν.

# 19 Digital Academy Workshops

τα οποία παρακολούθησαν στελέχη  
από πάνω από 1.500 επιχειρήσεις

**Συλλογική Κουζίνα από την Οργάνωση Γη** - Πάνω από 40 μέλη της TeamUp συμμετείχαν σε μια ειδική εθελοντική εκδήλωση που διοργανώθηκε από την Οργάνωση Γη. Κατά τη διάρκεια αυτής της πρωτοβουλίας, τα μέλη της TeamUp προετοίμασαν, υγιεινά, βιολογικά και πεντανόστιμα φαγητά για 200 άτομα που βρίσκονται σε επισιτιστική ανασφάλεια. Επιπλέον, πραγματοποιήθηκαν 2 ξεχωριστά εργαστήρια: «Πώς να φτιάξετε τον δικό σας λαχανόκηπο, ακόμα και στην ταράτσα σας» και «Πώς να κάνετε κομποστοποίηση στο σπίτι».

**Μπορούμε** - Οι εθελοντικές δραστηριότητες είχαν στόχο να περιοριστεί η σπατάλη τροφίμων και να καταπολεμηθεί ο υποσιτισμός στην Ελλάδα. Οι εθελοντές της TeamUp συμμετείχαν στο πρόγραμμα της οργάνωσης «Μπορούμε» για την προσφορά τροφίμων από τις λαϊκές αγορές, όπου συνέλεξαν και δώρισαν τρόφιμα σε επιλεγμένες φιλανθρωπικές οργανώσεις.

**Καθαρισμός παραλίας σε Γαλάζια Ακτή και Αρτέμιδα** - Τα μέλη της TeamUp γιόρτασαν την Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος και την Παγκόσμια Ημέρα Εθελοντισμού με 2 πρωτοβουλίες. Σε συνεργασία με το iSea, περισσότεροι από 40 εθελοντές καθάρισαν την παραλία Γαλάζια Ακτή, όπου συνέλεξαν πάνω από 40 κιλά απορρίμματα, ενώ περισσότεροι από 50 εθελοντές βρέθηκαν στην παραλία της Αρτέμιδας, συλλέγοντας 25 κιλά απορρίμματα.

**Υποστήριξη του Make-A-Wish Ελλάδας** - Τα μέλη της TeamUp ανέλαβαν τον ρόλο του πωλητή και στήριξαν το περίπτερο του Make-A-Wish Ελλάδας στο εμπορικό κέντρο Golden Hall, κατά τη διάρκεια των εορτών του Πάσχα και των Χριστουγέννων. Η ομάδα εθελοντών συμμετείχε στην πώληση εποχιακών ειδών και δώρων, συνεισφέροντας έτσι στην αποστολή του οργανισμού. Έλαβαν μέρος περισσότεροι από 40 εθελοντές, με πάνω από 100 ώρες εθελοντισμού.

**Ουσιαστικό θέμα: Επικοινωνία με τους πελάτες  
για θέματα ESG**

## Συμμετοχή σε ενέργειες ESG και ανάπτυξη δεξιοτήτων εκτός της Eurobank

Η Eurobank έχει λάβει μέτρα για να βοηθήσει τα ενδιαφερόμενα μέρη να αφομοιώσουν την ορολογία, τις ευκαιρίες και τον τρόπο εφαρμογής του ESG. Η ανάπτυξη δεξιοτήτων ESG για τα εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη, και κυρίως για τους πελάτες, αποτελεί βασικό κομμάτι της Στρατηγικής επιχειρησιακής επίδρασης ESG της Τράπεζας.

### Digital Academy for Business

Η Eurobank υποστηρίζει ενεργά τις ελληνικές επιχειρήσεις στη μετάβασή τους στο μοντέλο ψηφιοποίησης και βιωσιμότητας, με μια σειρά άρθρων και διαδικτυακών σεμιναρίων του [Digital Academy](#).

GRI 3-3

Αυτές οι δράσεις έχουν στόχο να ενημερώσουν τις επιχειρήσεις και να τις προετοιμάσουν για την έγκαιρη και αποτελεσματική υιοθέτηση ενός μοντέλου εξωστρεφούς ανάπτυξης που είναι συμβατό με τις προτεραιότητες ESG και να συνεισφέρουν στην επιτυχή μετάβασή τους προς την πράσινη οικονομία και τη βιώσιμη ανάπτυξη. Στο πλαίσιο αυτών των εκδηλώσεων, οι εταιρείες λαμβάνουν εξειδικευμένες πληροφορίες και καθοδήγηση ώστε να ενισχύσουν την εξωστρέφειά τους και να υποστηρίξουν τις επενδυτικές πρωτοβουλίες τους με στοχευμένο τρόπο.

Από το 2019, το Digital Academy for Business δημιουργήθηκε ως μια ψηφιακή πλατφόρμα σχεδιασμένη να παρέχει στους επαγγελματίες και τους επιχειρηματίες έναν πλούτο γνώσεων, πρακτικών και ενημέρωσης για την ενίσχυση του ψηφιακού και βιώσιμου μετασχηματισμού τους, καθώς και για την αύξηση της ανταγωνιστικότητας των ελληνικών επιχειρήσεων.

Η πλατφόρμα παρέχει δωρεάν πρόσβαση σε διαδικτυακά σεμινάρια, άρθρα, μελέτες/ έρευνες, βέλτιστες πρακτικές, εργαλεία και workshop, προσαρμοσμένα στις ειδικές ανάγκες των επιχειρήσεων σε διάφορους κλάδους και συνθήκες της αγοράς. Ορισμένα από τα θέματα που προσφέρει το Digital Academy στις ελληνικές επιχειρήσεις είναι: Βιώσιμη χρηματοδότηση ESG, Ψηφιακό μάρκετινγκ, Βέλτιστες πρακτικές και εργαλεία ηλεκτρονικού εμπορίου, Τουρισμός και Βέλτιστες πρακτικές για απομακρυσμένη εργασία. Το 2022 το Digital Academy διοργάνωσε 19 Digital Academy workshops τα οποία παρακολούθησαν στελέχη από περισσότερες από 1.500 επιχειρήσεις.

Σχετικά με θέματα ESG και βιωσιμότητας, το 2022 το Digital Academy διοργάνωσε μια σειρά από 4 workshops σε συνεργασία με σημαντικούς οργανισμούς, όπως η Enterprise Greece, η EPLO και εξέχουσες εταιρείες, προκειμένου να προβληθεί η σημασία των παραγόντων του ESG καθώς και του ESG reporting. Τις 4 συνεδρίες (μέσω webinar και διά ζώσης) με θέμα «Επενδύσεις με κριτήρια ESG | Μια σημαντική ευκαιρία επέκτασης για ελληνικές επιχειρήσεις» τις παρακολούθησαν περισσότερα από 400 στελέχη.

Η βιωσιμότητα και το ESG θα παραμείνουν ένας βασικός άξονας του Digital Academy τα επόμενα χρόνια και θα ενισχυθούν με επιπλέον σημαντικά θέματα τα οποία θα ενισχύσουν τη βιωσιμότητα των ελληνικών επιχειρήσεων.

Για το μέλλον, το Digital Academy σκοπεύει να επεκταθεί σε νέα θέματα, όπως Διαχείριση διαθεσίμων, Ενημέρωση σε θέματα απάτης, Αυτοματοποίηση στον τουρισμό, και άλλα βασικά θέματα στο ευρύτερο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού και της επιχειρησιακής αποδοτικότητας.

Η πλατφόρμα ετοιμάζεται επίσης να παρουσιάσει το εργαλείο Digital Maturity Assessment που θα υπολογίζει το ψηφιακό αποτύπωμα των ελληνικών επιχειρήσεων, και θα προσφέρει πληροφορίες σχετικά με την ψηφιακή εξέλιξή τους.

## ESG Insight

Ανταποκρινόμενη στις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών, η Eurobank δημιούργησε το ESG Insight, ένα νέο ψηφιακό newsletter για την ενημέρωση εσωτερικών και εξωτερικών ενδιαφερόμενων μερών σχετικά με δράσεις και πρωτοβουλίες που σχετίζονται με την κοινωνία, το περιβάλλον και την εταιρική διακυβέρνηση. Εκδίδεται 3

# 21.537

κορυφαίοι μαθητές Λυκείου  
έχουν βραβευτεί από το 2002

φορές τον χρόνο και περιλαμβάνει συνεντεύξεις με στελέχη της Eurobank που προάγουν τη βιωσιμότητα, νέα σχετικά με εξελίξεις και επιτεύγματα που αφορούν το ESG, άρθρα σχετικά με τη βιωσιμότητα και στοιχεία για τις ESG επιδόσεις της Eurobank. Σχεδιάστηκε το 2022 και το πρώτο τεύχος δημοσιεύτηκε το 2023.

**Ουσιαστικό θέμα: Εθνική ανθεκτικότητα/Επίδραση στην κοινωνία**

## Εθνική ανθεκτικότητα και επίδραση στην κοινωνία

Η Eurobank συνεχίζει τη στρατηγική πρωτοβουλία για την αντιμετώπιση του δημογραφικού προβλήματος, ενός ζητήματος με τεράστιες χρηματοοικονομικές και κοινωνικές συνέπειες για το μέλλον. Συμπλήρωσε επίσης 20 χρόνια συνεχούς παρουσίας στον τομέα της παιδείας, μέσω διαφόρων δράσεων και πρωτοβουλιών. Εν τω μεταξύ, η Τράπεζα έχει υλοποιήσει αρκετές πρωτοβουλίες ανθεκτικότητας και ανάκαμψης με στόχο να στηρίξει ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, ενώ στηρίζει τον αθλητισμό, τον πολιτισμό και τον εταιρικό εθελοντισμό εδώ και χρόνια.

Αυτές οι πρωτοβουλίες συνεισφέρουν στις αναγνωρισμένες θετικές επιδράσεις της Eurobank, που μετριάζουν τα μακροχρόνια αποτελέσματα των φυσικών καταστροφών, βελτιώνουν την πρόσβαση των ενδιαφερόμενων μερών στην υγειονομική περίθαλψη και αντιμετωπίζουν το δημογραφικό πρόβλημα. Οι στόχοι του 2022 ολοκληρώθηκαν με επιτυχία, ενώ ο στόχος για το 2023 είναι η ανάπτυξη μιας στρατηγικής εταιρικής κοινωνικής ευθύνης για σχετικές δράσεις.

### Δημογραφικό πρόβλημα

Το 2022 η Eurobank συνέχισε να ενισχύει τις πρωτοβουλίες της για αντιμετώπιση του δημογραφικού προβλήματος στην Ελλάδα μέσω της πρωτοβουλίας Μπροστά για την οικογένεια, με μια σειρά δράσεων που στηρίζουν τις νέες οικογένειες στην προσπάθειά τους να κάνουν ένα ή περισσότερα παιδιά.

Η πρωτοβουλία εφαρμόζεται στις ανατολικές ακριτικές περιοχές της Ελλάδας: Έβρος, Νησιά Βορείου Αιγαίου και Δωδεκάνησα (περιφερειακές ενότητες Έβρου, Λέσβου, Σάμου, Χίου, Ρόδου, Κω, Καλύμνου και Καρπάθου). Πρόκειται για περιοχές εξαιρετικής εθνικής σημασίας, με διάφορα προβλήματα και περιορισμούς σε σύγκριση με άλλες περιοχές που βρίσκονται πιο κοντά στην πρωτεύουσα.

Με την πρωτοβουλία Μπροστά για την οικογένεια, οι ΜΚΟ που έλαβαν χορηγία από την Τράπεζα προσέφεραν πακέτα βρεφικής φροντίδας σε νέους γονείς, υπηρεσίες υποβοηθούμενης αναπαραγωγής σε υπογόνιμα ζευγάρια και ψυχοεκπαιδευτικά σεμινάρια σε γονείς και δασκάλους.

GRI 3-3

GRI 203-1

GRI 203-2

Επιπλέον, μέσω χρηματοδότησης από την Eurobank, το Ίδρυμα Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (IOBE) υλοποίησε μελέτη με θέμα «Δημογραφικό πρόβλημα στην Ελλάδα: Προκλήσεις και προτάσεις πολιτικής». Τα αποτελέσματα παρουσιάστηκαν στο συνέδριο «Δημογραφικό 2022. Η μεγάλη πρόκληση» ενώπιον του Πρωθυπουργού της Ελλάδας. Έτσι, εκπληρώθηκε ακόμα μία δέσμευση που είχε αναλάβει η Τράπεζα και συγκεκριμένα να προάγει δράσεις που τονίζουν τη σημασία του δημογραφικού προβλήματος στον δημόσιο διάλογο.

### Παιδεία και αριστεία

Η στήριξη της παιδείας αποτελεί στρατηγικό πυλώνα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης της Eurobank. Η επιβράβευση της διαρκούς προσπάθειας των μαθητών να κατακτήσουν νέες κορυφές, και η ταυτόχρονη ανάδειξη των ακαδημαϊκών επιδόσεων είναι αναπόσπαστα στοιχεία του προγράμματος παιδείας και αριστείας της Τράπεζας.

### Μπροστά για την παιδεία

Το 2022 το πρόγραμμα Μπροστά για την παιδεία (που αρχικά είχε υλοποιηθεί με τον τίτλο «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία») συμπλήρωσε 20 χρόνια απρόσκοπτης παρουσίας και είναι μία από τις μεγαλύτερες και μακροβιότερες πρωτοβουλίες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στην Ελλάδα, έχοντας βραβεύσει μέχρι σήμερα 21.537 κορυφαίους μαθητές Λυκείου σε όλη τη χώρα.

Το Πρόγραμμα Μπροστά για την παιδεία δείχνει πώς η Τράπεζα αναδεικνύει αξίες όπως η γνώση και η αριστεία, και συμβάλλει στην αναγνώριση του καθοριστικού ρόλου της παιδείας στην ατομική ολοκλήρωση και τη συλλογική πρόοδο.

Η Τράπεζα επιβραβεύει τους αριστούχους από όλα τα γενικά ή επαγγελματικά Λύκεια της Ελλάδας που λαμβάνουν την υψηλότερη βαθμολογία, στην κλίμακα του 20, και στα 4 κύρια μαθήματα (από 72 μονάδες και πάνω στο σύνολο, με εξαίρεση τα ειδικά μαθήματα) που εξετάζονται στις πανελλαδικές εξετάσεις. Το πρόγραμμα πραγματοποιείται με τη στήριξη του Υπουργείου Παιδείας, Θρησκευμάτων και Αθλητισμού, και κάθε αριστούχος μαθητής που βραβεύεται λαμβάνει χρηματικό έπαθλο που κατατίθεται σε τραπεζικό λογαριασμό στο όνομά του. Συνολικά, το 2022 βραβεύτηκαν 976 μαθητές.

Η εταιρεία ΕΥ πραγματοποίησε μελέτη για την Κοινωνική Απόδοση της Επένδυσης (Social Return on Investment, SROI), έτσι ώστε να μετρήσει την κοινωνική αξία που δημιουργεί το πρόγραμμα ΜΠΡΟΣΤΑ για την παιδεία. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, το πρόγραμμα της Eurobank ανέρχεται στα €45.948.206 με δείκτη SROI ίσο με 1:1,92, για τα χρόνια 2002-2021.



Ανακαλύψτε περισσότερα για τα προγράμματα Μπροστά για την παιδεία, το πρόγραμμα υποτροφιών του CTY Greece, τις πρωτοβουλίες της Eurobank για την ανθεκτικότητα και την ανάκαμψη.

## 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. Στόχος είναι να δώσει μέσω υποτροφιών την ευκαιρία σε 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. Το 2022 η Eurobank προσέφερε 12 υποτροφίες σε παιδιά από όλη την Ελλάδα.

## Ανθεκτικότητα και ανάκαμψη

Μετά τις καταστροφικές πυρκαγιές στην Αττική, την Εύβοια και την Πελοπόννησο τον Αύγουστο του 2021, η Eurobank δεσμεύτηκε να συνεισφέρει στις προσπάθειες αποκατάστασης της πληγείσας περιοχής της Αρχαίας Ολυμπίας, με €1 εκατ. συνολικά. Εντός του 2022, η Τράπεζα συνεργάστηκε με ΜΚΟ για να δωρίσει 20.000 ελαιόδεντρα στους ντόπιους παραγωγούς, ώστε να αποκατασταθεί το εισόδημά τους, και για να φυτευτούν 15.000 επιλεγμένα δέντρα στην ευρύτερη περιοχή της Αρχαίας Ολυμπίας, ώστε να αναζωογονηθεί το φυσικό περιβάλλον αυτής της ιστορικής περιοχής.

Επιπλέον, η Eurobank χρηματοδότησε την πλήρη ανακαίνιση εγκαταστάσεων της Ειδικής Μονάδας Αναπνευστικών Λοιμώξεων στο Γενικό Νοσοκομείο Νοσημάτων Θώρακος «Η Σωτηρία» στην Αθήνα, αναγνωρίζοντας τον κρίσιμο ρόλο που διαδραμάτισε τα νοσοκομεία στην αντιμετώπιση του COVID-19 από την αρχή της πανδημικής κρίσης.

Επίσης, η Τράπεζα στήριξε πάνω από 40 ΜΚΟ και ιδρύματα που βοηθούν κυρίως παιδιά και ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.

## Εταιρική Υπευθυνότητα

### Ιστορικό Αρχείο και Χρονικό της Eurobank

Το 2022 το Ιστορικό Αρχείο Eurobank άνοιξε τις πύλες του σε επιστήμονες, προσφέροντας πρόσβαση στο πλούσιο αρχειακό υλικό του από τη δημιουργία της Τράπεζας, καθώς και από τη δημιουργία και λειτουργία διάφορων εταιρειών που συγχωνεύτηκαν με αυτήν σε διαφορετικές στιγμές (Τράπεζα Εργασίας, Ταχυδρομικό

Ταμειυτήριο, κ.ά.). Με αυτόν τον τρόπο, διασφάλισε τη θέση της στον χώρο της έρευνας στην τραπεζική και το χρηματοοικονομικό σύστημα της χώρας γενικά. Επίσης, συνέχισε να αποκτά, ταξινομεί και επισημαίνει υπάρχον και νέο αρχειακό υλικό, να συμμετέχει ενεργά σε δραστηριότητες της Ελληνικής Αρχαικής Εταιρείας –ο επιστημονικός/ επαγγελματικός σύλλογος των Ελλήνων αρχειονόμων– και να παρέχει τεχνογνωσία σε προπτυχιακούς φοιτητές του Τμήματος Αρχειονομίας, Βιβλιοθηκονομίας & Συστημάτων Πληροφόρησης της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών & Κοινωνικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, στο πλαίσιο της πρακτικής τους άσκησης.

Ακόμα, ολοκληρώθηκε και παρουσιάστηκε το χρονικό «Eurobank 1989-2008. Τα πρώτα 20 χρόνια: Ανάπτυξη με διεθνή χαρακτήρα», μια αναλυτική επισκόπηση της ιστορίας της Τράπεζας έως το 2008, από τον Δρα. Χρήστο Γκόρτσο, Καθηγητή Δημόσιου Οικονομικού Δικαίου στη Νομική Σχολή του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (Εκδόσεις Ποταμός). Αυτή η σημαντική έκδοση συνοψίζει τα πρώτα 20 χρόνια της πορείας της Τράπεζας και τονίζει τη συνεισφορά της σε μια περίοδο που σήμανε τον ραγδαίο εκσυγχρονισμό του ελληνικού τραπεζικού συστήματος και της ελληνικής επιχειρηματικότητας.

### Εθνική Λυρική Σκηνή

Η Eurobank πιστεύει ακράδαντα ότι όλες οι ευκαιρίες για πνευματική καλλιέργεια πρέπει να ενθαρρύνονται και οι σημαντικές πολιτισμικές δράσεις πρέπει να προβάλλονται. Γι' αυτό συμβάλλει ενεργά στην επαφή του κοινού με κλασικές αλλά και σύγχρονες πολιτιστικές δημιουργίες.

Έχοντας υποστηρίξει σημαντικές παραγωγές της Εθνικής Λυρικής Σκηνής επί σειρά ετών, το 2022 η Eurobank ανέλαβε τη χορηγία των παραγωγών «Δον Κιχώτης» και «Τα παραμύθια του Χόφμαν», δύο διάσημες όπερες με οικείες μελωδίες, μοναδική σκηνοθετική προσέγγιση και αναγνωρισμένους ερμηνευτές.

### Χορηγία ιστιοπλόων Π. Μάντη και Π. Καγιαλή

Εδώ και χρόνια, η Eurobank στέκεται στο πλευρό Ελλήνων αθλητών που μέσα από τους αγώνες τους δίνουν εντυπωσιακά παραδείγματα ήθους, επιμονής, προσπάθωσης και αυτοπειθαρχίας, και κάνουν όλους τους Έλληνες υπερήφανους.

Από το 2016, η Eurobank ανέλαβε Χρυσός Χορηγός των αθλητών ιστιοπλοΐας Παναγιώτη Μάντη και Παύλου Καγιαλή. Το 2022 η ομάδα, με το σκάφος Velos και με τη χορηγία του Private Banking της Eurobank, κατέκτησε 6 φορές την 1η θέση στους εγχώριους αγώνες ανοιχτής θαλάσσης, ενώ τερμάτισε στην 1η τριάδα σε ακόμα 6 αγώνες. Ο Παύλος Καγιαλής συμμετείχε σε 3 διεθνείς αγώνες στο πλαίσιο της προετοιμασίας του για την πρόκριση στους επερχόμενους Ολυμπιακούς Αγώνες στην κατηγορία 49er, μαζί με τον Γιάννη Ορφανό.

Στόχος Στρατηγικής Επιχειρησιακής  
Επίδρασης (ESG/OIS)

Εξορθολογισμός των κοινωνικο-  
οικονομικών επιδράσεων έως το 2028  
Στήριξη της εθνικής ανθεκτικότητας και  
ανάκαμψης μέσα από προγράμματα ΕΚΕ  
και εθελοντισμού





## Εταιρική Διακυβέρνηση

## Υπεύθυνη Εταιρική Διακυβέρνηση

Η διαφάνεια, η αξιοπιστία, η κοινωνική υπευθυνότητα και η λογοδοσία αποτελούν θεμελιώδεις αρχές της εταιρικής διακυβέρνησης εντός του σύγχρονου εταιρικού και κοινωνικού περιβάλλοντος. Οι αρχές αυτές ορίζουν το πλαίσιο για την επίτευξη των στόχων του Ομίλου, διέπουν την οργάνωση, τις λειτουργίες και τις δραστηριότητές του, και αντανακλούν τις αξίες της Eurobank Holdings και της Eurobank (Τράπεζα), διασφαλίζοντας ταυτόχρονα τα συμφέροντα των μετόχων και όλων των υπόλοιπων ενδιαφερόμενων μερών. Επιπλέον, η Γενική Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου (ΓΔΕΕ) παρέχει εύλογη διασφάλιση υπό τη μορφή ανεξάρτητης γνωμοδότησης, ως προς την επάρκεια, την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα του πλαισίου εσωτερικού ελέγχου της Τράπεζας και των θυγατρικών της.

### Κώδικας και Αρχές Εταιρικής Διακυβέρνησης

Σε συμμόρφωση με το Άρθρο 17 του Ν. 4706/2020 για τις ανώνυμες εταιρείες, που ορίζει ότι οι ανώνυμες εταιρείες οφείλουν να υιοθετούν και να εφαρμόζουν έναν κώδικα εταιρικής διακυβέρνησης, που συντάσσεται από οργανισμό εγνωσμένου κύρους, τόσο η Eurobank Holdings όσο και η Τράπεζα, η κύρια θυγατρική της, υιοθέτησαν και εφαρμόζουν τον Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, που βρίσκεται αναρτημένος στους διαδικτυακούς τόπους της Eurobank Holdings και της Eurobank.

Ο Κώδικας διασφαλίζει ότι οι εταιρείες:

- Λειτουργούν με αξιοπιστία, και με υπεύθυνο, δίκαιο και διαφανή τρόπο.
- Τηρούν την ελληνική νομοθεσία, τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές για την εταιρική διακυβέρνηση, καθώς και τις συμβατικές τους υποχρεώσεις προς το ελληνικό Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ).
- Διασφαλίζουν τα νομικά συμφέροντα οποιουδήποτε συνδέεται με τις εταιρείες – μετόχους, πελάτες και ανθρώπινο δυναμικό.

GRI 2-9

GRI 2-11

ATHEX C-G2



Μάθετε περισσότερα για τις Αρχές Εταιρικής Διακυβέρνησης της Eurobank Holdings και τις Αρχές Εταιρικής Διακυβέρνησης της Eurobank.

Πληροφορίες σχετικά με τη σύνθεση των Διοικητικών Συμβουλίων και σύντομα βιογραφικά σημειώματα για όλα τα μέλη τους είναι διαθέσιμα στη Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης της Eurobank Holdings.

Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις Δραστηριότητες των Διοικητικών Συμβουλίων το 2022 είναι διαθέσιμες στη Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης της Eurobank Holdings.

## Διοικητικό Συμβούλιο και Επιτροπές

### Διοικητικό Συμβούλιο

Η διαχείριση της Eurobank Holdings και της Eurobank πραγματοποιείται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Eurobank Holdings και το Διοικητικό Συμβούλιο της Eurobank αντίστοιχα, τα οποία είναι συλλογικά υπεύθυνα για τη μακροπρόθεσμη επιτυχία τους. Τα Διοικητικά Συμβούλια (ΔΣ) ασκούν τις αρμοδιότητές τους σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία, τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και τις συμβατικές τους υποχρεώσεις προς το ΤΧΣ, βάσει της Τριμερούς Συμφωνίας-Πλαίσιο Σχέσεων (TRFA) που συνήψαν η Eurobank Holdings, η Eurobank και το ΤΧΣ, καθώς και βάσει των Καταστατικών τους και των νόμιμων αποφάσεων της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων.

Ο ρόλος του ΔΣ είναι να παρέχει επιχειρηματική ηγεσία στον Όμιλο, εντός ενός πλαισίου συνετού και αποτελεσματικού ελέγχου, που επιτρέπει την εκτίμηση και διαχείριση των κινδύνων. Το ΔΣ καθορίζει τους στρατηγικούς στόχους του Ομίλου, διασφαλίζει τους αναγκαίους οικονομικούς και ανθρώπινους πόρους για την επιδίωξη των σκοπών του Ομίλου, και αξιολογεί τις επιδόσεις της διοίκησης. Το ΔΣ ορίζει τις αξίες και τα πρότυπα του Ομίλου και διασφαλίζει ότι οι υποχρεώσεις του προς τους μετόχους και όλους τους υπόλοιπους είναι κατανοητές και πληρούνται. Όλα τα μέλη του ΔΣ πρέπει να ενεργούν κατά τρόπο που τα ίδια θεωρούν ότι είναι προς το συμφέρον του Ομίλου, με συνέπεια ως προς τα νόμιμα καθήκοντά τους.

## Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου

Κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, τα ΔΣ της Eurobank Holdings και της Eurobank υποβοηθούνται από τις Επιτροπές του ΔΣ, στις οποίες αναθέτουν ορισμένες από τις αρμοδιότητές τους. Επιπλέον, τα ΔΣ εγκρίνουν τους κανονισμούς λειτουργίας των επιτροπών, λαμβάνουν τακτικές και ad hoc εκθέσεις αναφοράς από εκείνες, και αξιολογούν την απόδοσή τους σύμφωνα με τις διατάξεις της Πολιτικής αξιολόγησης του ΔΣ και των Επιτροπών του.

### Επιτροπή Ελέγχου

Η κύρια λειτουργία των Επιτροπών Ελέγχου της Eurobank Holdings και της Eurobank (ΕΕ) είναι η υποβοήθηση του ΔΣ ως προς τις αρμοδιότητες εποπτείας του, ιδίως σε σχέση με:

- Τον έλεγχο της επάρκειας των συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου και Διαχείρισης Κινδύνων, καθώς και τη συμμόρφωση με τους κανόνες και κανονισμούς της εποπτικής διαδικασίας.
- Τον έλεγχο της διαδικασίας κατάρτισης των οικονομικών καταστάσεων και τη διασφάλιση της ακεραιότητάς τους.
- Την επιλογή των Εξωτερικών Ελεγκτών, καθώς και την αξιολόγηση της απόδοσης και της ανεξαρτησίας τους.
- Τη διασφάλιση της αποτελεσματικότητας και απόδοσης του Εσωτερικού Ελέγχου και της Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

### Επιτροπή Κινδύνων

Η Επιτροπή Κινδύνων της Eurobank Holdings και της Eurobank παρέχει υποστήριξη στο ΔΣ σε θέματα διαχείρισης κινδύνων και διασφαλίζει ότι:

- Η παρακολούθηση της συνολικής τρέχουσας και μελλοντικής διάθεσης και στρατηγικής ανάληψης κινδύνων λαμβάνει υπόψη της όλες τις μορφές κινδύνων, ώστε να διασφαλίζεται ότι συνάδουν με την επιχειρηματική στρατηγική, τους στόχους, την εταιρική κουλτούρα και τις αξίες του οργανισμού.
- Το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων είναι κατάλληλο και ενσωματώνεται στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Οι Επιτροπές καθορίζουν επίσης τις αρχές διαχείρισης κινδύνων.
- Υπάρχουν κατάλληλες μεθοδολογίες, εργαλεία, υποδείγματα, πηγές δεδομένων, καθώς και κατάλληλο και επαρκές ανθρώπινο δυναμικό για να εντοπίζει, να αξιολογεί, να παρακολουθεί και να περιορίζει τους κινδύνους.

### Επιτροπή Αποδοχών

Τα ΔΣ της Eurobank Holdings και της Eurobank έχουν αναθέσει στην αντίστοιχη Επιτροπή Αποδοχών τις εξής αρμοδιότητες:

- Την παροχή εξειδικευμένων και ανεξάρτητων συμβουλών για θέματα σχετικά με την πολιτική αποδοχών και την εφαρμογή της σε επίπεδο Ομίλου Eurobank Holdings/ Eurobank, καθώς και για τα κίνητρα που προκύπτουν κατά τη διαχείριση κινδύνων, κεφαλαίων και ρευστότητας.
- Τη διαφύλαξη της σωστής άσκησης των καθηκόντων και αρμοδιοτήτων, την αποτελεσματική ευθυγράμμιση της αμοιβής του προσωπικού με τους κινδύνους που αναλαμβάνει και διαχειρίζεται η Eurobank Holdings/Eurobank, καθώς και την απαιτούμενη ευθυγράμμιση μεταξύ της Eurobank Holdings/Eurobank και του Ομίλου.
- Την έγκριση ή πρόταση προς έγκριση όλων των πιστωτικών ανοιγμάτων των ανώτερων στελεχών και των οικείων τους (σύζυγοι, παιδιά, αδέρφια).

Τα μη εκτελεστικά μέλη του ΔΣ της Eurobank Holdings/Eurobank είναι υπεύθυνα για την έγκριση και περιοδική αναθεώρηση της πολιτικής αποδοχών της Eurobank Holdings/ Eurobank, και επιβλέπουν την εφαρμογή της τόσο σε επίπεδο Τράπεζας όσο και σε επίπεδο Ομίλου.

### Επιτροπή Υποψηφιοτήτων και Εταιρικής Διακυβέρνησης

Τα ΔΣ της Eurobank Holdings και της Eurobank έχουν αναθέσει στις αντίστοιχες Επιτροπές Υποψηφιοτήτων και Εταιρικής Διακυβέρνησης τις εξής αρμοδιότητες:

- Την καθοδήγηση της διαδικασίας ορισμού των Διοικητικών Συμβουλίων και των Επιτροπών τους, συμπεριλαμβανομένης της εύρεσης, ανάδειξης και πρότασης υποψηφίων μελών στο ΔΣ.
- Την εξέταση θεμάτων σχετικών με την επάρκεια, απόδοση και αποτελεσματικότητα του ΔΣ.
- Την αναθεώρηση πολιτικών, διαδικασιών και διευθετήσεων του Ομίλου που σχετίζονται με την εταιρική διακυβέρνηση.

### Επιτροπή Ψηφιακής Τεχνολογίας και Μετασχηματισμού

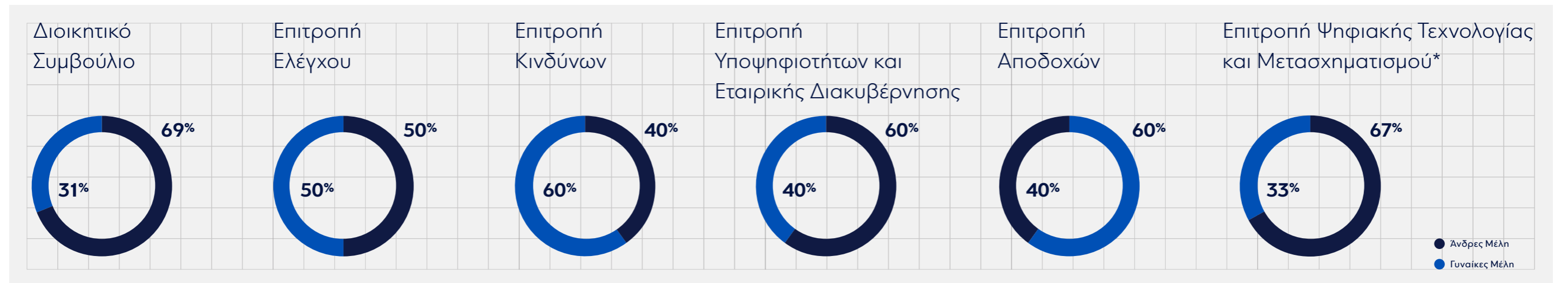
Η Επιτροπή Ψηφιακής Τεχνολογίας και Μετασχηματισμού της Eurobank αποτελεί συμβουλευτικό όργανο που αναθεωρεί προτάσεις και παρέχει τη στρατηγική του συμβουλή και καθοδήγηση σε προτάσεις που σχετίζονται με την ψηφιακή τεχνολογία, την καινοτομία, τον μετασχηματισμό και την κυβερνοασφάλεια του Ομίλου, προκειμένου να συνεισφέρει στην επίτευξη του οράματος και των στρατηγικών στόχων της Eurobank.



Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις Επιτροπές των Διοικητικών Συμβουλίων είναι διαθέσιμες στον διαδικτυακό τόπο, στις σελίδες του [ΔΣ της Eurobank Holdings](#) και του [ΔΣ της Eurobank](#).

## Διοικητικό Συμβούλιο και Επιτροπές του ΔΣ Eurobank Holdings και Eurobank

	Διοικητικό Συμβούλιο	Επιτροπή Ελέγχου	Επιτροπή Κινδύνων	Επιτροπή Υποψηφιοτήτων και Εταιρικής Διακυβέρνησης	Επιτροπή Αποδοχών	Επιτροπή Ψηφιακής Τεχνολογίας και Μετασχηματισμού*	♀♂ Φύλο	🇬🇷 Εθνικότητα
Γεώργιος Ζανιάς	Πρόεδρος, Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος	-	-	-	-	-	Άνδρας	Ελληνική
Γεώργιος Χρυσικός	Αντιπρόεδρος, Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος	-	-	-	Μέλος	-	Άνδρας	Ελληνική
Φωκίων Καραβίας	Διευθύνων Σύμβουλος	-	-	-	-	-	Άνδρας	Ελληνική
Σταύρος Ιωάννου	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος	-	-	-	-	Μέλος	Άνδρας	Ελληνική
Κώστας Βασιλείου	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος	-	-	-	-	-	Άνδρας	Ελληνική
Ανδρέας Αθανασόπουλος	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος	-	-	-	-	Μέλος	Άνδρας	Ελληνική
Bradley Paul Martin	Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος	-	Μέλος	Αντιπρόεδρος	-	-	Άνδρας	Καναδική
Rajeev Kakar	Μν Εκτελεστικός Ανεξάρτητος Σύμβουλος	Μέλος	Πρόεδρος	Μέλος	-	Αντιπρόεδρος	Άνδρας	Ινδική
Jawaid Mirza	Μν Εκτελεστικός Ανεξάρτητος Σύμβουλος	Πρόεδρος	-	Μέλος	Αντιπρόεδρος	Μέλος	Άνδρας	Καναδική
Αλίκη Γρηγοριάδη	Μν Εκτελεστικός Ανεξάρτητος Σύμβουλος	-	Μέλος	-	Μέλος	Πρόεδρος	Γυναίκα	Ελληνική
Ρένα Ρουβιθά Πάνου	Μν Εκτελεστικός Ανεξάρτητος Σύμβουλος	Αντιπρόεδρος	-	Πρόεδρος	-	-	Γυναίκα	Κυπριακή
Cinzia Basile	Μν Εκτελεστικός Ανεξάρτητος Σύμβουλος	-	Αντιπρόεδρος	-	Πρόεδρος	-	Γυναίκα	Ιταλική
Ευθυμία Δελή	Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος, Εκπρόσωπος ΤΧΣ	Μέλος	Μέλος	Μέλος	Μέλος	Μέλος	Γυναίκα	Ελληνική
<b>Συνολικός αριθμός μελών</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>6</b>		



\* Eurobank

ATHEX C-G1



Πληροφορίες σχετικά με την Πολιτική διαφοροποίησης των μελών του ΔΣ της Eurobank Holdings και την Πολιτική διαφοροποίησης των μελών του ΔΣ της Eurobank είναι διαθέσιμες στη Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης της Eurobank Holdings.

## 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 Eurobank Holdings.

Όσον αφορά την Τράπεζα, ο Διευθύνων Σύμβουλος συστήνει επιτροπές προς υποβοήθηση του έργου του, όπως απαιτείται, για την εκτέλεση των καθηκόντων και αρμοδιοτήτων του. Οι σημαντικότερες επιτροπές που συνίστανται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο παρατίθενται ακολούθως:

### Διοικητική Επιτροπή

Η Διοικητική Επιτροπή διαχειρίζεται την υλοποίηση της στρατηγικής του Ομίλου, σύμφωνα με τις οδηγίες του ΔΣ. Η λειτουργία της Διοικητικής Επιτροπής υπόκειται στις διατάξεις της TRFA.

### Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού

Σκοπός της Επιτροπής Στρατηγικού Σχεδιασμού είναι η υποβοήθηση της Διοίκησης στον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την υλοποίηση της Στρατηγικής του Τραπεζικού Ομίλου, και η πρόταση στο ΔΣ πρωτοβουλιών σε σχέση με τη Στρατηγική του Τραπεζικού Ομίλου.

### Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων

Κύρια αρμοδιότητα της Εκτελεστικής Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων είναι η εποπτεία του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων της Τράπεζας. Η Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων διασφαλίζει ότι οι σημαντικοί κίνδυνοι αναγνωρίζονται και τίθενται γρήγορα υπόψη της Επιτροπής Κινδύνων, καθώς και ότι θεσπίζονται οι αναγκαίες πολιτικές και διαδικασίες για τη συνετή διαχείριση των κινδύνων και τη συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις.

### Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού και Παθητικού του Ομίλου

Οι κύριες αρμοδιότητες της Επιτροπής Διαχείρισης Ενεργητικού και Παθητικού του Ομίλου είναι οι εξής:

- Η εξέταση, η έγκριση, η κατάρτιση, η εφαρμογή και η εποπτεία – κατά περίπτωση – α) των στρατηγικών και των πολιτικών ρευστότητας και χρηματοδότησης του Ομίλου, β) των κατευθυντήριων οδηγιών επιτοκίων και των πολιτικών επιτοκιακού κινδύνου του Ομίλου, γ) των κεφαλαιακών επενδύσεων, καθώς και της έκθεσης σε συναλλαγματικό κίνδυνο και της στρατηγικής αντιστάθμισης κινδύνων του Ομίλου, και δ) των επιχειρηματικών πρωτοβουλιών ή/και των επενδύσεων που επηρεάζουν το προφίλ κινδύνου αγοράς και ρευστότητας της Τράπεζας.

- Η έγκριση σε πρώτο στάδιο και η παροχή σύστασης στην Επιτροπή Κινδύνων σχετικά με την τελική έγκριση των αντίστοιχων ορίων χωρών (με ιδιαίτερη προσοχή στην έγκριση/παρακολούθηση των ορίων σε χώρες όπου η Eurobank έχει τοπική παρουσία).
- Η έγκριση ή πρόταση, όπως αρμόζει, αλλαγών σε αυτές τις πολιτικές, που συμβαδίζουν με τη διάθεση ανάληψης κινδύνου και τα επίπεδα έκθεσης της Τράπεζας, όπως καθορίζονται από την Επιτροπή Κινδύνων και τη Διοίκηση, πάντοτε σε συμμόρφωση με το πλαίσιο που θεσπίζεται από τις κανονιστικές αρχές ή/και τα εποπτικά όργανα.

### Κεντρικές Επιτροπές Πιστοδοτήσεων (I και II)

Κύριος στόχος των Κεντρικών Επιτροπών Πιστοδοτήσεων I και II (ΚΕΠ I και II) είναι να διασφαλίζει αντικειμενική αξιολόγηση για όλο το ελληνικό χαρτοφυλάκιο επιχειρηματικών εξυπηρετούμενων δανείων και δανείων ιδιωτικής τραπεζικής, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Εγχειρίδιο Πιστοδοτικής Πολιτικής (Credit Policy Manual) και στο Πλαίσιο Διάθεσης για Ανάληψη Κινδύνου της Τράπεζας (Risk Appetite Framework), έτσι ώστε ο αναλαμβανόμενος κίνδυνος να καταλήγει σε ικανοποιητική απόδοση, με παράλληλη διατήρηση της ποιότητας του δανειακού χαρτοφυλακίου.

### Επιτροπή Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων (Troubled Assets Committee)

Η Επιτροπή Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων (ΕΔΠΔ) συνιστάται σύμφωνα με το ρυθμιστικό πλαίσιο. 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 Μν Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (NPE Management Strategy).

Κύριες αρμοδιότητες της ΕΔΠΔ είναι οι εξής:

- Επισκόπηση των εσωτερικών αναφορών σχετικά με τη διαχείριση προβληματικών δανείων βάσει του ρυθμιστικού πλαισίου.
- Έγκριση των διαθέσιμων λύσεων ρύθμισης οφειλών ανα δανειακό χαρτοφυλάκιο, και παρακολούθηση της απόδοσης τους μέσω βασικών δεικτών απόδοσης (KPIs).
- Καθορισμός κριτηρίων αξιολόγησης της βιωσιμότητας των λύσεων ρύθμισης οφειλών και διαχείρισης εξασφαλίσεων μέσω του σχεδιασμού και της χρήσης δένδρο-διαγραμμάτων αποφάσεων.
- Έγκριση, παρακολούθηση και αξιολόγηση πιλοτικών προγραμμάτων ρυθμίσεων.
- Εποπτεία και παροχή καθοδήγησης και τεχνογνωσίας στις αντίστοιχες μονάδες διαχείρισης προβληματικών δανείων των θυγατρικών της Τράπεζας στο εξωτερικό.



Δείτε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις Επιτροπές τις Συνιστώμενες από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο.

## Επιτροπή Προϊόντων και Υπηρεσιών

Η Επιτροπή Προϊόντων και Υπηρεσιών (ΕΠ&Υ) είναι υπεύθυνη για τη δημιουργία και την εποπτεία του πλαισίου διακυβέρνησης για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρονται στους πελάτες της Eurobank στην Ελλάδα μέσω των φυσικών και εναλλακτικών καναλιών, σύμφωνα με τις εποπτικές και ρυθμιστικές απαιτήσεις. Η ΕΠ&Υ έχει δημιουργήσει ένα πλαίσιο διακυβέρνησης για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, υπό τις αρμοδιότητές της, καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής τους, σύμφωνα με το οποίο αξιολογούνται οι χρηματοοικονομικοί και μη χρηματοοικονομικοί κίνδυνοι, λαμβάνοντας επίσης υπόψη τις οικονομικές επιδόσεις τους. Η ΕΠ&Υ πραγματοποιεί περιοδική αξιολόγηση όλων των προϊόντων και υπηρεσιών για να καθορίσει τη συνέχιση, την τροποποίηση ή τη διακοπή τους.

## Διοικητική Επιτροπή ESG (Περιβάλλον, Κοινωνία και Διακυβέρνηση)

Οι κύριες αρμοδιότητες της Επιτροπής ESG παρουσιάζονται στην ενότητα Διακυβέρνηση και λειτουργικό μοντέλο ESG.

## Επιτροπή Δεοντολογίας

Καθήκον της Επιτροπής Δεοντολογίας είναι η διασφάλιση της τήρησης του Κώδικα Δεοντολογίας της Τράπεζας, η ερμηνεία και ο συνεχής εμπλουτισμός του, καθώς και η συνεισφορά, γενικά, στη σύνθεση ενός κώδικα αξιών με τις οποίες οφείλει να συμμορφώνεται η συμπεριφορά των στελεχών και του προσωπικού της Τράπεζας καθώς και τυχόν τρίτων προσώπων που συνεργάζονται συστηματικά με την Τράπεζα.

## Υποψηφιότητες, Αποδοχές, Αξιολόγηση

### Πολιτική και Πλαίσιο Αποδοχών

Η Τράπεζα έχει θεσπίσει Πολιτική Αποδοχών η οποία ισχύει για όλους τους εργαζομένους της και η οποία καλύπτει τις συνολικές αποδοχές τους. Η Πολιτική είναι καίριας σημασίας για τη δέσμευση της Τράπεζας ως προς την προσέλκυση, δέσμευση και διατήρηση των εργαζομένων της. Επιπλέον, η Τράπεζα έχει θεσπίσει Πλαίσιο Αποδοχών, το οποίο είναι ανταγωνιστικό και ενσωματωμένο στην Πολιτική Αποδοχών. Πληροφορίες σχετικά με την Πολιτική και το Πλαίσιο είναι διαθέσιμες στον διαδικτυακό τόπο της Eurobank.

Δείκτες αποδοχών περιλαμβάνονται στο ESG Data Pack.

GRI 2-10

GRI 2-19a

GRI 2-21

ATHEX A-G4

## Πολιτική Καταλληλότητας των Μελών του ΔΣ

(αφορά τη Eurobank Holdings και τη Eurobank)

Η Πολιτική Καταλληλότητας των Μελών του ΔΣ καθορίζει τις κατευθυντήριες γραμμές και την επίσημη διαδικασία για την αναγνώριση, την επιλογή και τον ορισμό υποψήφιων μελών για το ΔΣ. Η Πολιτική διασφαλίζει ότι οι διορισμοί αυτοί 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 Eurobank Holdings και της Eurobank έναντι του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ), και δ) επί τη βάση προσωπικών αξιών και ικανοτήτων, ακολουθώντας τις βέλτιστες πρακτικές.

## Πολιτική Αξιολόγησης του ΔΣ και των Επιτροπών του

(αφορά τη Eurobank Holdings και τη Eurobank)

Η Πολιτική Αξιολόγησης του ΔΣ και των Επιτροπών του θέτει τις αρχές, το πλαίσιο και τη διαδικασία για την ετήσια αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του Διοικητικού Συμβουλίου (ΔΣ) και των Επιτροπών του ΔΣ..

## Πολιτική Αποδοχών του Διοικητικού Συμβουλίου

Η Eurobank Holdings έχει θεσπίσει Πολιτική Αποδοχών του ΔΣ σύμφωνα με τις σχετικές απαιτήσεις του Νόμου 4548/2018. Η Πολιτική Αποδοχών του ΔΣ δημιουργήθηκε για να ικανοποιεί τους σχετικούς όρους του Νόμου (άρθρα 109, 110, 111, 112 και 114) και είναι επίσης σε συμφωνία με τις σχετικές διατάξεις της TRFA. Δείκτες αποδοχών περιλαμβάνονται στο ESG Data Pack.

## Εσωτερικός Έλεγχος

Ο ρόλος της τρίτης γραμμής εντός της διοικητικής και οργανωτικής δομής της Eurobank ανατίθεται στη Γενική Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου (ΓΔΕΕ), η οποία αποτελεί ανεξάρτητη και αντικειμενική λειτουργία διασφάλισης και γνωμοδότησης, σχεδιασμένη να προσθέτει αξία και να βελτιώνει τις δραστηριότητες της Eurobank. Η ΓΔΕΕ αποτελεί ανεξάρτητη λειτουργία, υπεύθυνη για την παροχή αντικειμενικής διασφάλισης, συμβουλών και πληροφόρησης σχετικά με το πλαίσιο εσωτερικού ελέγχου που καλύπτει όλες τις διαδικασίες, τους κινδύνους και τους μηχανισμούς, και για όλους τους επιχειρηματικούς τομείς και όλες τις εσωτερικές μονάδες.



Πληροφορίες σχετικά με την Ανεξάρτητη αξιολόγηση είναι διαθέσιμες στους διαδικτυακούς τόπους της Eurobank Holdings και της Eurobank.

Στόχος Στρατηγικής Επιχειρησιακής  
Επίδρασης (ESG/OIS)

**Ενδυνάμωση της διαφάνειας και των  
δεξιοτήτων ESG έως το 2025**  
Αναθεώρηση της Πολιτικής Αποδοχών  
για τη σύνδεση κριτηρίων ESG

Η απευθείας γραμμή αναφοράς στην Επιτροπή Ελέγχου ενδυναμώνει τη λειτουργία της ΓΔΕΕ και κατοχυρώνει την ανεξαρτησία της. Ο βασικός ρόλος της ΓΔΕΕ είναι να υποστηρίζει το Διοικητικό Συμβούλιο και την Επιτροπή Ελέγχου παρέχοντας εύλογη διασφάλιση υπό τη μορφή ανεξάρτητης γνώμης, ως προς την επάρκεια, την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα του πλαισίου εσωτερικού ελέγχου της Τράπεζας και των θυγατρικών της. Στο πεδίο ευθύνης της ΓΔΕΕ περιλαμβάνονται όλες οι δραστηριότητες και οι κίνδυνοι της Τράπεζας και των θυγατρικών της στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Κατά την εκπόνηση του πλάνου ελέγχου της, η ΓΔΕΕ ακολουθεί μεθοδολογία βασισμένη στην αξιολόγηση του κινδύνου (risk based), διασφαλίζοντας ότι δίνεται έμφαση στις περιοχές υψηλού κινδύνου και στοχεύοντας στην ενίσχυση του πλαισίου εσωτερικού ελέγχου της Τράπεζας. Η αξιολόγηση των κινδύνων καλύπτει όλες τις μονάδες, τις λειτουργίες, τις διαδικασίες και τα συστήματα της Τράπεζας και των θυγατρικών της (δηλ., το περιβάλλον ελέγχου). Λαμβάνει υπόψη τις τρέχουσες εξελίξεις, τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον, καθώς και τις εξελίξεις στο κανονιστικό περιβάλλον.

Η ΓΔΕΕ ακολουθεί το Πλαίσιο Διεθνών Επαγγελματικών Προτύπων Εσωτερικού Ελέγχου του Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών (IIA) και χρησιμοποιεί κατά κύριο λόγο επαγγελματίες με σημαντική τραπεζική και ελεγκτική εμπειρία.

Τα τελευταία χρόνια, αναγνωρίζοντας ότι οι εσωτερικοί έλεγχοι στην περιοχή της βιωσιμότητας - ESG (Περιβάλλον, Κοινωνία και Διακυβέρνηση) και το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων αποτελούν προτεραιότητα, η ΓΔΕΕ έχει αναλάβει μια σειρά σχετικών πρωτοβουλιών και δράσεων στο πλαίσιο της στρατηγικής της. Στόχος τους είναι η διασφάλιση επαρκούς κάλυψης της περιοχής, σύμφωνα με τη στρατηγική της Τράπεζας, καθώς και τις εξελίξεις στον κλάδο και το κανονιστικό πλαίσιο. Περισσότερες λεπτομέρειες παρέχονται στην [Ενοποιημένη Έκθεση για τον Πυλώνα 3](#), για τη χρήση που έληξε στις 31.12.2022. Συνοπτικά, η ΓΔΕΕ εστιάζει στρατηγικά στους κινδύνους ESG, βασιζόμενη στους ακόλουθους πυλώνες:

- Μεθοδολογία/υποδομές
- Πόροι
- ESG / Κάλυψη Περιβάλλοντος Περιοχών Ελέγχου (Audit Universe) και Πλάνα Ελέγχου

Το αποτέλεσμα των ελέγχων καταγράφεται στις εκθέσεις ελέγχου, οι οποίες διανέμονται στη Διοίκηση, την Επιτροπή Ελέγχου και τους εξωτερικούς ελεγκτές. Η ΓΔΕΕ πραγματοποιεί τακτικές συναντήσεις με την Ανώτερη Διοίκηση προκειμένου να συζητηθούν τα ευρήματα των ελέγχων και η πρόοδος που έχει σημειωθεί για την επίλυσή τους. Επίσης υποβάλλει τριμηνιαίες εκθέσεις στην Επιτροπή Ελέγχου.

Συνολικά η ΓΔΕΕ δίνει ιδιαίτερη προσοχή στο να διασφαλίζει ότι παρέχεται επαρκής κάλυψη στο πεδίο των κινδύνων ESG, και ότι οι δραστηριότητές της ενσωματώνουν πρακτικές που ευθυγραμμίζονται με τα κριτήρια ESG και θετικής επιδράσης, όπως περιγράφονται παραπάνω και αναλύονται λεπτομερώς στην Ενοποιημένη Έκθεση για τον Πυλώνα 3.

GRI 3-3

SASB-FN-CB-230a.1

## Ουσιαστικό θέμα: Ασφάλεια και προστασία δεδομένων πελατών

# Ασφάλεια και προστασία δεδομένων πελατών

Οι κίνδυνοι του κυβερνοκώρου εξακολουθούν να έχουν επίδραση στο χρηματοπιστωτικό κλάδο παγκοσμίως, καθώς έχει αυξηθεί σημαντικά ο αριθμός και ο βαθμός πολυπλοκότητας των κυβερνοεπιθέσεων.

Οι κυβερνοεπιθέσεις, οι εξαπατήσεις πολιτών μέσω ηλεκτρονικών μέσων και οι παραβιάσεις προσωπικών δεδομένων είναι πλέον συχνό φαινόμενο, ειδικά στο χρηματοπιστωτικό κλάδο, εξαιτίας της εξέλιξης των νέων τεχνολογιών, της αυξημένης χρήσης των ψηφιακών καναλιών για την πραγματοποίηση οικονομικών συναλλαγών και των προηγμένων ικανοτήτων των κυβερνοεγκληματιών.

Η Eurobank, οι πελάτες της, και οι τρίτοι πάροχοι υπηρεσιών δεν αποτελούν εξαίρεση στα παραπάνω.

## Κυβερνοασφάλεια

Η κυβερνοασφάλεια παραμένει κορυφαία προτεραιότητα για την Eurobank και, συγκεκριμένα, η προστασία των συναλλαγών, των πληροφοριών και των προσωπικών δεδομένων, καθώς και η ανθεκτικότητα των συστημάτων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) ενάντια στις συνεχώς αυξανόμενες και διαρκώς μεταβαλλόμενες κυβερνοαπειλές. Ειδικότερα, η στρατηγική κυβερνοασφάλειας της Τράπεζας βασίζεται σε μια πολύπλευρη αμυντική προσέγγιση σύμφωνα με το πλαίσιο ελέγχου «Πρόβλεψη, Πρόληψη, Ανίχνευση και Απόκριση».

Η Τράπεζα έχει υιοθετήσει ένα μοντέλο τριών γραμμών άμυνας (3LoD - 3 Lines of Defence) για να διασφαλίσει την ορθή διαχείριση κινδύνων και ελέγχων σε συνεχιζόμενη βάση. Στη δεύτερη γραμμή άμυνας, έχει οριστεί Υπεύθυνος Ασφάλειας Πληροφοριών (CISO) ο επικεφαλής της Εταιρικής Ασφάλειας Ομίλου, ο οποίος και αναφέρεται άμεσα σε Αναπληρωτή Διευθύνοντα Σύμβουλο, που είναι μέλος στο Διοικητικό Συμβούλιο (ΔΣ) και τη Διοικητική Επιτροπή της Eurobank. Ο CISO ενημερώνει επίσης τακτικά τη Διοικητική Επιτροπή, την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων και το ΔΣ, ώστε να τους παρέχει αντικειμενική διασφάλιση σχετικά με την αποτελεσματικότητα των ελέγχων κυβερνοασφάλειας της Eurobank.

Στη διάρκεια του 2022 η Eurobank αντιμετώπισε με επιτυχία όλες τις επιθέσεις κυβερνοασφάλειας, και έτσι δεν υπήρξαν

- Παραβιάσεις δεδομένων.
- Διακοπές στις λειτουργίες της.

319

**αιτήματα πρόσβασης πελατών/  
υποκειμένων δεδομένων**  
διευθετήθηκαν εντός των  
προθεσμιών που ορίζει ο ΓΚΠΔ

**0 παραβιάσεις δεδομένων**  
που αφορούν στοιχεία προσωπικής  
ταυτοποίησης

**0 επιτυχημένες κυβερνοεπιθέσεις**  
or significant cyber incidents

- Χρηματικές ζημιές.
- Περιστατικά κυβερνοασφάλειας που πρέπει να αναφερθούν στις Αρχές.

Το 2022 η Eurobank συνέχισε να επενδύει προδραστικά σε προηγμένες, αποτελεσματικές και οικονομικά αποδοτικές τεχνολογίες ασφάλειας και μηχανισμούς άμυνας, με σκοπό να αντιμετωπίσει τις διαρκώς αυξανόμενες απειλές και τις εξελισσόμενες κανονιστικές απαιτήσεις, να ελαχιστοποιήσει τις διακοπές και να προστατεύσει τα συστήματα και τα δεδομένα από μη εξουσιοδοτημένη ή παράνομη επεξεργασία και από τυχαία απώλεια, καταστροφή ή βλάβη.

Στη διάρκεια του 2022, η Eurobank:

- Εξακολούθησε να συμμορφώνεται με τις εξελισσόμενες κανονιστικές και νομικές απαιτήσεις.
- Εξακολούθησε να ενισχύει τις δυνατότητές της στον τομέα της κυβερνοασφάλειας για νέα ψηφιακά προϊόντα/υπηρεσίες, τηλεργασία και υιοθέτηση τεχνολογιών cloud, καθώς και για την αντιμετώπιση των διαρκώς αυξανόμενων απειλών (π.χ. Ransomware), και να συνεχίσει να συμμορφώνεται με τις εξελισσόμενες κανονιστικές απαιτήσεις.
- Συνέχισε να είναι πιστοποιημένη και να λειτουργεί βάσει των διεθνώς αναγνωρισμένων προτύπων ISO 27001, ISO 22301 και ISO 20000. Το αντικείμενο του προτύπου ISO 27001 επεκτάθηκε προκειμένου να καλύπτει και τις λειτουργίες των υπηρεσιών cloud της Τράπεζας.
- Πραγματοποίησε συνεχείς εκπαιδεύσεις και ενημερωτικές δράσεις του προσωπικού και των πελατών σχετικά με αναδυόμενες απειλές κυβερνοασφάλειας και διαδικτυακές απάτες, με διάφορες μεθόδους.
- Πραγματοποίησε εκτιμήσεις κινδύνου, δοκιμαστικές επιθέσεις και αξιολογήσεις ευπάθειας σε τακτική βάση, και αντιμετώπισε έγκαιρα παγκόσμιες 0-day ευπάθειες κυβερνοασφάλειας σε κρίσιμες υποδομές.
- Αξιολόγησε την κυβερνοασφάλεια των τρίτων παρόχων της για υπηρεσίες πληροφορικής (IT).
- Εφάρμοσε πολυεπίπεδη προστασία, όπως ενδεικτικά Endpoint Detection and Response (EDR), φιλτράρισμα email και διαδικτυακού περιεχομένου, προστασία DDoS και υπηρεσίες SIEM για την ανίχνευση ύποπτης δραστηριότητας.
- Εξακολούθησε να ενισχύει τις δυνατότητές της για τον εντοπισμό απειλών μέσω της χρήσης υπερούχρονων τεχνολογιών/υπηρεσιών και της συνεργασίας με άλλες τράπεζες, καθώς και με την Ελληνική Αστυνομία και την Εθνική Αρχή Κυβερνοασφάλειας.

## Προστασία προσωπικών δεδομένων

Η προστασία των προσωπικών δεδομένων αποτελεί σημαντική προτεραιότητα για την Eurobank, όχι μόνο λόγω της νομικής υποχρέωσης, αλλά και γιατί αναγνωρίζει ότι είναι βασικό στοιχείο ορθής εταιρικής διακυβέρνησης και υπευθυνότητας, καθώς και βασικό στοιχείο για την ανοικοδόμηση σχέσεων εμπιστοσύνης με πελάτες και συνεργάτες.

Στο πλαίσιο αυτό, διασφαλίζει συνεχώς ότι λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα για τη συμμόρφωσή της με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 (ΓΚΠΔ), τον Ν. 4624/2019 και άλλες διατάξεις της σχετικής κείμενης ελληνικής και ενωσιακής νομοθεσίας περί δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Στο πλαίσιο των υποχρεώσεων του ΓΚΠΔ και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, η Eurobank λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για να παράσχει πληροφορίες στα υποκείμενα των δεδομένων (π.χ. τους πελάτες) σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων τους, με τρόπο συνοπτικό, διαφανή, κατανοητό και εύκολα προσβάσιμο, χρησιμοποιώντας σαφή και απλή γλώσσα.

Η βασική πολιτική απορρήτου της Eurobank [[Ενημέρωση για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων της Τράπεζας Eurobank ΑΕ](#) σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 και τη σχετική ελληνική και ενωσιακή νομοθεσία] είναι μόνιμα διαθέσιμη στο διαδίκτυο και σε εκτυπωμένο έγγραφο στα καταστήματά της. Επιπλέον, η πολιτική απορρήτου περιλαμβάνεται σε αρκετά συμβατικά και άλλα έγγραφα της Eurobank. Η εν λόγω πολιτική ενημερώνεται σύμφωνα με τις εξελίξεις της νομοθεσίας και όταν μεταβληθεί με οποιονδήποτε τρόπο η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων από την Τράπεζα. Περαιτέρω, η Τράπεζα εκδίδει συμπληρωματικές πολιτικές για περιπτώσεις επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων που δεν καλύπτονται από τη βασική πολιτική απορρήτου (π.χ. εργαζόμενοι, [επισκέπτες ιστοσελίδας](#), [cookies](#), [κάμερες κλειστού κυκλώματος](#) κ.ά.)

Με αυτές τις πολιτικές απορρήτου, η Eurobank προσπαθεί να εξηγήσει ξεκάθαρα και με διαφάνεια πώς και γιατί χρησιμοποιεί/κατέχει προσωπικά δεδομένα, πώς μπορεί να κοινοποιηθούν τα προσωπικά δεδομένα, καθώς και τις νομικές βάσεις για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων. Οι πελάτες και τα υποκείμενα των δεδομένων μπορούν να υποβάλλουν τους προβληματισμούς τους ταχυδρομικά ή με email στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων της Eurobank. Μπορούν επίσης να εξασκήσουν τα δικαιώματά τους επικοινωνώντας ταχυδρομικά ή με email με μια εξειδικευμένη Μονάδα, η οποία θα προσπαθήσει όσο καλύτερα γίνεται να απαντήσει στο αίτημα εντός του χρονικού ορίου που ορίζεται από τον ΓΚΠΔ.

Το 2022 η Eurobank ανανέωσε την πιστοποίησή της στο διεθνές πρότυπο ασφάλειας ISO 27001, το οποίο καλύπτει και την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων σε cloud.

Η Τράπεζα συνεχίζει να ενισχύει τις δυνατότητές της να διασφαλίζει τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας της ιδιωτικής ζωής. Για τον σκοπό αυτό:



- Έχει ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (DPO), επικεφαλής της Μονάδας Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, που δρα ανεξάρτητα και αναφέρεται απευθείας σε Αναπληρωτή Διευθύνοντα Σύμβουλο, ο οποίος διατηρεί θέση στο Διοικητικό Συμβούλιο και τη Διοικητική Επιτροπή της Eurobank. Ο DPO ενημερώνει τακτικά το Διοικητικό Συμβούλιο και την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων σχετικά με τις πιο σημαντικές πτυχές της συμμόρφωσης με τον ΓΚΠΔ. Η Μονάδα Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων υποστηρίζει τον DPO στην άσκηση των καθηκόντων του.
- Φροντίζει ο DPO να συμμετέχει ενεργά στα έργα της Eurobank, συμπεριλαμβανομένων και αυτών του ψηφιακού μετασχηματισμού και της παροχής νέων προϊόντων και υπηρεσιών (privacy by design).
- Διατηρεί κεντρικό αρχείο επεξεργασίας ενεργειών και διεξάγει αξιολογήσεις επιπτώσεων στο απόρρητο των δεδομένων σε έργα/προϊόντα/διαδικασίες που σχετίζονται με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων, για τον σκοπό της ανάλυσης και της ελαχιστοποίησης των κινδύνων για τα υποκείμενα των δεδομένων.
- Συνέταξε και εξέδωσε την Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, καθώς και άλλες σχετικές οδηγίες, που καλύπτουν όλες τις δραστηριότητες και επικαιροποιούνται τακτικά. Ακολουθεί πολιτικές και διαδικασίες σχεδιασμένες να διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία περί της προστασίας των δεδομένων.
- Έχει σχεδιάσει και τροποποιήσει τους συμβατικούς όρους που σχετίζονται με προϊόντα και υπηρεσίες που παρέχονται στους πελάτες.
- Διασφαλίζει ότι οι κατάλληλοι όροι απορρήτου συμπεριλαμβάνονται στις συμβάσεις με τρίτους, που ενδέχεται να έχουν πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα που διαθέτει η Eurobank. Στους τρίτους συμπεριλαμβάνονται ενδεικτικά ανεξάρτητοι υπεύθυνοι επεξεργασίας, από κοινού υπεύθυνοι επεξεργασίας ή εκτελούντες την επεξεργασία/υπεργολάβοι επεξεργασίας.
- Έχει δημιουργήσει ένα επιχειρησιακό πλαίσιο για την αποτελεσματική και έγκαιρη διαχείριση αιτημάτων από πελάτες και υποκείμενα των δεδομένων για άσκηση των δικαιωμάτων τους (πρόσβαση, διόρθωση, περιορισμός, αντίρρηση, διαγραφή, φορητότητα κ.λπ.) ή ως προς την επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων.
- Έχει δημιουργήσει κατάλληλες διαδικασίες για τη λήψη και διαχείριση συγκατάθεσης ως προς την επεξεργασία δεδομένων, όπου αυτή απαιτείται, καθώς και για την ανάκλησή της. Η Eurobank προωθεί νέα προϊόντα και υπηρεσίες, πέραν όσων έχει ήδη λάβει ο πελάτης, μόνο αν ο πελάτης έχει παράσχει εκ των προτέρων ρητή συγκατάθεση. Οι σχετικές νομικές διατάξεις περί ανεπιθύμητης ηλεκτρονικής επικοινωνίας λαμβάνονται υπόψη εξίσου όσον αφορά τις προωθητικές ενέργειές της.
- Η Eurobank, ως υπεύθυνος επεξεργασίας δεδομένων, ειδοποιεί την εποπτική αρχή, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και (όταν είναι εφικτό) εντός 72 ωρών από τη στιγμή που εντοπίζει οποιαδήποτε παραβίαση προσωπικών δεδομένων, εκτός κι αν αυτή η παραβίαση των προσωπικών δεδομένων δεν είναι πιθανό να οδηγήσει σε απειλή των δικαιωμάτων και ελευθεριών φυσικών προσώπων. Για την αξιολόγηση

και διαχείριση τυχόν συμβάντων, έχει δημιουργηθεί μια Ομάδα Διαχείρισης Συμβάντων, που περιλαμβάνει τη Μονάδα στην οποία έλαβε χώρα το συμβάν, τη Μονάδα Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, καθώς και άλλες κατάλληλες και αρμόδιες Μονάδες της Eurobank.

- Διασφαλίζει ότι οι εργαζόμενοι εκπαιδεύονται σχετικά με ζητήματα του ΓΚΠΔ, παρέχοντας κατάλληλη ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού που εμπλέκεται σε εργασίες επεξεργασίας.
- Έχει θεσπίσει μέτρα για την παρακολούθηση και τον μετριασμό των κινδύνων απορρήτου των δεδομένων. Περαιτέρω, η Τράπεζα διεξάγει τακτικές αξιολογήσεις κινδύνων απορρήτου ή ελέγχους στις τεχνολογίες και τις διαδικασίες που επηρεάζουν τα δεδομένα χρηστών.

Κατά τη διάρκεια του 2022, δεν απαιτήθηκε η Τράπεζα να γνωστοποιήσει κανένα περιστατικό παραβίασης προσωπικών δεδομένων (π.χ. διαρροές, κλοπές) στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Επίσης δεν υπήρξαν τεκμηριωμένες καταγγελίες σχετικά με παραβιάσεις της ιδιωτικής ζωής και απώλειες/διαρροές προσωπικών δεδομένων πελατών.

Την ίδια περίοδο, η Τράπεζα έλαβε 319 αιτήματα πρόσβασης πελατών/υποκειμένων δεδομένων (DSAR) και τα διαχειρίστηκε επιτυχώς εντός των χρονικών ορίων που ορίζονται από τον ΓΚΠΔ. Η πλειονότητα αυτών των αιτημάτων σχετιζόταν με την άσκηση του δικαιώματος αντίρρησης στη μεταφορά των προσωπικών δεδομένων σε εταιρείες εξυπηρέτησης ληξιπρόθεσμων οφειλών και ενημέρωσης οφειλετών ή στο πλαίσιο τιτλοποίησης χρεών.

## Ουσιαστικό θέμα: Επιχειρηματική ηθική και Ακεραιότητα

# Λειτουργία με ηθική και ακεραιότητα

Η Eurobank παρέχει οικονομική ασφάλεια με την εφαρμογή πολιτικών για την καταπολέμηση της απάτης, της διαφθοράς και της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, οι οποίες συμμορφώνονται με τους διεθνείς κανονισμούς για την αντιμετώπιση περιπτώσεων παραβίασης οικονομικών περιορισμών και κυρώσεων, και με την αποτελεσματική διαχείριση δυνητικών συγκρούσεων συμφερόντων. Η Τράπεζα έχει επίσης θεσπίσει το κατάλληλο σύστημα εταιρικής διακυβέρνησης, με αρχές, ρόλους και επιτροπές που ενισχύουν τη διαφάνεια, την ισότιμη μεταχείριση και την ακεραιότητα. Έχει δεσμευτεί να σέβεται και να προάγει τα ανθρώπινα δικαιώματα, καθώς και να αποφεύγει ακούσιες δυσμενείς επιπτώσεις ή συμβολή σε δυσμενείς επιπτώσεις στα ανθρώπινα δικαιώματα που μπορεί να επηρεάσουν τους εργαζομένους, τους προμηθευτές, τους συνεργάτες, τους πελάτες και άλλα μέρη που συνδέονται άμεσα με τις δραστηριότητες, τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της.

GRI 3-3

ATHEX C-G5

ATHEX A-G2

## Κώδικας Δεοντολογίας και 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 από τους ανθρώπους της. Ο Κώδικας είναι ένας καθημερινός οδηγός που αφορά κάθε μέλος του προσωπικού της Eurobank, ανεξαρτήτως του τμήματος, της θέσης ή του ρόλου του.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής επέχει θέση κανονιστικού πλαισίου για την Eurobank, και λειτουργεί συμπληρωματικά και επικουρικά σε σχέση με την ισχύουσα νομοθεσία. Επιπλέον, ο Κώδικας συμπληρώνεται από συγκεκριμένες πολιτικές (δηλ., Πολιτική κατά της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς, Πολιτική για τη Σύγκρουση Συμφερόντων και Πολιτική Αναφοράς Ανέντιμης/Παράτυπης Συμπεριφοράς), οι οποίες χρησιμεύουν ως περαιτέρω σημείο αναφοράς για το προσωπικό της Eurobank.

### Έλεγχος και παρακολούθηση

Η αποτελεσματική εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής διασφαλίζεται μέσα από σειρά μέτρων και ελέγχων που περιλαμβάνουν τη διενέργεια ασκήσεων παρακολούθησης, τη χρήση συστημάτων, την παροχή κατάλληλης εκπαίδευσης στα μέλη του προσωπικού και την ύπαρξη ενός αρμόδιου οργάνου που εξετάζει περιπτώσεις που αφορούν τον Κώδικα.

Η Κανονιστική Συμμόρφωση, καθώς και τα υπόλοιπα αρμόδια ελεγκτικά όργανα της Eurobank, είναι εξουσιοδοτημένα να διενεργούν παρακολουθήσεις και ελέγχους σχετικά με τη συμμόρφωση με τις αρχές του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, σε όλα τα επίπεδα και τις λειτουργίες της Eurobank.

Στην Eurobank, τα ανώτατα διοικητικά στελέχη, οι διευθυντές και οι προϊστάμενοι δίνουν πρώτοι το καλό παράδειγμα, εφαρμόζοντας με ιδιαίτερη επιμέλεια και αφοσίωση τις διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής. Επιπλέον, έχουν το καθήκον να επικοινωνούν τις αξίες της Eurobank και να εμπνέουν όλους τους εργαζομένους που έχουν στην ευθύνη τους.

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. Όσον αφορά ειδικά τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, τα μέλη του προσωπικού βεβαιώνουν ότι έχουν διαβάσει και αποδέχονται τον Κώδικα μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας.

Όσον αφορά τη διαχείριση των ερωτημάτων που πιθανόν θα ανακύψουν σε σχέση με τη σωστή εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, αρμόδια είναι η Κανονιστική Συμμόρφωση. Τυχόν διαπιστωμένες παραβιάσεις των διατάξεων του Κώδικα είναι δυνατό να παραπεμφθούν στα αρμόδια όργανα της Eurobank και μπορεί να οδηγήσουν ακόμα και σε διοικητικές ή πειθαρχικές ενέργειες, συμπεριλαμβανομένης της λύσης της υπηρεσιακής σχέσης με την Eurobank. Για οποιοδήποτε ηθικό ζήτημα τους απασχολεί, τα μέλη του προσωπικού μπορούν να επικοινωνήσουν με την Κανονιστική Συμμόρφωση ή να κάνουν χρήση των λοιπών διαύλων επικοινωνίας που περιγράφονται στον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής και στην Πολιτική Αναφοράς Ανέντιμης/Παράτυπης Συμπεριφοράς.

### Εκπαίδευση επί του Κώδικα

Η Κανονιστική Συμμόρφωση παρέχει εκπαίδευση τόσο επί του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής όσο και επί ζητημάτων διαφθοράς και δωροδοκίας, με σκοπό την ευαισθητοποίηση και την καλλιέργεια μιας ισχυρής κουλτούρας αξιών και ακεραιότητας εντός του Ομίλου. Επιπροσθέτως, η εισαγωγική ενημέρωση των νεοπροσληφθέντων περιλαμβάνει και εκπαίδευση επί των προαναφερθέντων θεματικών.

Το 2022 πραγματοποιήθηκαν 2 εκπαιδευτικές συνεδρίες με θέμα τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής και συναφή ζητήματα. Επιπλέον, προετοιμάστηκε ένα νέο ψηφιακό πρόγραμμα εκπαίδευσης πάνω στον Κώδικα και τα σχετικά ζητήματα, το οποίο διατέθηκε σε όλα τα μέλη του προσωπικού το 2023.

Εντός του 2022, δεν υπήρξαν:

- Διαπιστωμένα περιστατικά δωροδοκίας και διαφθοράς.
- Διαπιστωμένα περιστατικά απόλυσης ή επιβολής πειθαρχικών μέτρων σε εργαζομένους λόγω διαφθοράς.
- Διαπιστωμένα περιστατικά τερματισμού ή μη ανανέωσης συμβάσεων με επιχειρηματικούς εταίρους λόγω παραβάσεων σχετιζόμενων με διαφθορά.
- Δημόσιες νομικές υποθέσεις διαφθοράς εναντίον του οργανισμού ή των εργαζομένων του.
- Δικαστικές προσφυγές σχετικά με απάτη, αθέμιτη χρήση εμπιστευτικών πληροφοριών, χειραγώγηση της αγοράς, αθέμιτες πρακτικές, συμπεριφορά αθέμιτου ανταγωνισμού ή μονοπωλιακές πρακτικές.
- Χρηματικές ζημιές λόγω παραβιάσεων της επιχειρηματικής ηθικής που να οφείλονται σε δικαστικές προσφυγές που να σχετίζονται με αθέμιτη χρήση εμπιστευτικών πληροφοριών, αντανταγωνιστικές συμπράξεις, συμπεριφορά αθέμιτου ανταγωνισμού, χειραγώγηση της αγοράς ή αθέμιτες πρακτικές

## Διεθνείς κανονισμοί για οικονομικές κυρώσεις

Η Eurobank έχει αναπτύξει πολιτικές, διαδικασίες και μηχανισμούς παρακολούθησης προκειμένου να συμμορφώνεται πλήρως με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, και να αντιμετωπίζει περιπτώσεις που αφορούν την παραβίαση διεθνών κανονισμών, αναγνωρίζοντας οποιαδήποτε περίπτωση οικονομικής οντότητας/οργανισμού/χώρας που συνδέεται (κατά περίπτωση) με τρομοκρατικές δραστηριότητες, εμπορία ανθρώπων, διακίνηση ναρκωτικών και όπλων, και απαγορεύοντας και διακόπτοντας κάθε συναλλαγή.

Το προσωπικό λαμβάνει τη σχετική εκπαίδευση, ώστε να κατανοεί και να εντοπίζει περιπτώσεις που αφορούν οικονομικές κυρώσεις, καθώς και περιπτώσεις για τις οποίες προβλέπεται μερική ή ολική απαγόρευση οικονομικής δραστηριότητας. Επιπλέον, το προσωπικό, και ειδικότερα τα εξουσιοδοτημένα στελέχη, ενθαρρύνονται να αναφέρουν όλες τις υποθέσεις οικονομικών αδικημάτων που γίνονται αντιληπτές.

## Μηχανισμός Αναφοράς Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς

Η Eurobank λειτουργεί με υψηλά πρότυπα ηθικής, ακεραιότητας, διαφάνειας και υπευθυνότητας. Στρατηγικής σημασίας δέσμευση, αποτελεί η διαφύλαξη της φήμης και της πελατείας της. Γι' αυτό είναι πρωταρχικής σημασίας, οι εργαζόμενοι να ενεργούν με εντιμότητα και υψηλό αίσθημα ευθύνης.

Στο πλαίσιο αυτό, η Eurobank εφαρμόζει τον κανόνα μηδενικής ανοχής σε περιστατικά απάτης, διαφθοράς, παραβίασης νομοθεσίας σχετιζόμενης με το ξέπλυμα χρήματος και γενικότερα σε ενέργειες που ζημιώνουν υλικά και επικοινωνιακά την Eurobank.

Η Eurobank εφαρμόζει Πολιτική για την Αναφορά Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς και αντίστοιχη [Δήλωση Πολιτικής](#) για να διευκολύνει τα μέλη του προσωπικού της και τυχόν ενδιαφερόμενα τρίτα μέρη να υποβάλλουν αναφορές – μέσω των συνιστώμενων εσωτερικών ή εξωτερικών διαύλων αναφοράς – σχετικά με πραγματικά περιστατικά, απόπειρες ή υπόνοιες περιστατικών που συνιστούν απάτη ή ανήθικη συμπεριφορά, εξαλείφοντας ταυτόχρονα τυχόν ανησυχίες ότι η αναφορά μπορεί να οδηγήσει σε δυσμενείς συνέπειες για τους ίδιους.

Οι επικεφαλής των Μονάδων οφείλουν να διασφαλίζουν ένα εργασιακό περιβάλλον που δημιουργεί ασφάλεια στο προσωπικό ώστε να επικοινωνεί ελεύθερα και να αναφέρει τα τυχόν θέματα που εμπίπτουν στην αντίληψή του. Σε κάθε περίπτωση, το προσωπικό έχει τη δυνατότητα να απευθύνεται στα αρμόδια όργανα αναφέροντας γεγονότα ή περιπτώσεις που θα μπορούσαν να συνιστούν:

- παραβίαση του νόμου ή άλλων κανονισμών,
- παραβίαση του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής,

- παραβίαση των Πολιτικών της Eurobank,
- άλλη μορφή παράνομης, παράτυπης, ανέντιμης, αντιεπαγγελματικής ή ανήθικης συμπεριφοράς, όπως ενδεικτικά, κλοπή, υπεξαίρεση, δωροδοκία και διαφθορά, σύγκρουση συμφερόντων, ξέπλυμα χρήματος και χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, κατάχρηση/καταστροφή περιουσιακών στοιχείων, κατάχρηση εμπιστευτικής πληροφορίας, ηθική/ψυχολογική/σωματική/σεξουαλική παρενόχληση, απόπειρες τέλεσης απάτης, και συναλλαγές ή συμπεριφορές που θα μπορούσαν να εκληφθούν ως ενδείξεις απάτης ή απόπειρας απάτης.

Σύμφωνα με την Πολιτική για την Αναφορά Παράνομης ή Ανήθικης 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.

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](mailto:ethicshotline@eurobank.gr), είτε στην τηλεφωνική γραμμή 214-4058990 (καθημερινά, 24 ώρες το 24ωρο), είτε μέσω αλληλογραφίας προς τη Γενική Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Πεσμαζόγλου 2--6, 10559 Αθήνα.

## Σύγκρουση συμφερόντων

Η Eurobank έχει θεσπίσει Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων και [Δήλωση Πολιτικής Σύγκρουσης Συμφερόντων](#), για τον εντοπισμό και τη διαχείριση καταστάσεων που οδηγούν ή μπορεί να οδηγήσουν σε πραγματική ή δυνητική σύγκρουση συμφερόντων σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.

Σύγκρουση συμφερόντων μπορεί να προκύψει όταν τα προσωπικά, επαγγελματικά ή οικονομικά συμφέροντα ενός μέλους του προσωπικού έρχονται σε αντίθεση προς τα συμφέροντα της Eurobank ή βασικών ενδιαφερόμενων μερών (π.χ. πελατών, μετόχων, προμηθευτών κ.ά.). Στην Eurobank αναγνωρίζουμε ότι ο σωστός εντοπισμός και διαχείριση συναλλαγών μεταξύ των συνδεδεμένων με την Eurobank μερών και της Τράπεζας, ενισχύει τη διαφάνεια και αποτρέπει κάθε σύγκρουση συμφερόντων. Επιπλέον διασφαλίζει ότι οι οικονομικές καταστάσεις και οι εκθέσεις της Eurobank προς τις ρυθμιστικές αρχές περιέχουν τις απαιτούμενες γνωστοποιήσεις σύμφωνα με τα διεθνή λογιστικά πρότυπα και το εφαρμοστέο κανονιστικό πλαίσιο.

Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι υπεύθυνο για τα εξής:

- Τη θέσπιση μιας εσωτερικής κουλτούρας που προάγει τη συμμόρφωση σε όλα τα επίπεδα, περιλαμβανομένης της αποτελεσματικής διαχείρισης των περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων.

- Τη διασφάλιση της ύπαρξης μιας επαρκούς Πολιτικής Σύγκρουσης Συμφερόντων.

Κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου:

- Διασφαλίζουν ότι ενεργούν με ανεξάρτητη βούληση.
- Αναγνωρίζουν εκ των προτέρων περιπτώσεις σύγκρουσης συμφερόντων και τις γνωστοποιούν όπως απαιτείται.
- Εφαρμόζουν μέτρα περιορισμού.

Γνωστοποιήσεις σχετικά με τις θέσεις που κατέχουν τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου σε Διοικητικά Συμβούλια εταιρειών εκτός Ομίλου υπάρχουν διαθέσιμες στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση.

## Καταπολέμηση της δωροδοκίας και της διαφθοράς

Η Eurobank επιδεικνύει μηδενική ανοχή στη δωροδοκία και τη διαφθορά. Προς τούτο, η Πολιτική κατά της δωροδοκίας και της διαφθοράς και η [Δήλωση Πολιτικής κατά της δωροδοκίας και της διαφθοράς](#) ισχύει για όλο το προσωπικό της Eurobank, με σκοπό την αποτροπή περιπτώσεων δωροδοκίας και διαφθοράς και την προαγωγή της ακεραιότητας στο επιχειρηματικό περιβάλλον.

Η Eurobank παρέχει διαρκή κατάρτιση και ενημέρωση του προσωπικού σχετικά με την αποτροπή και τον εντοπισμό των περιπτώσεων δωροδοκίας και διαφθοράς. Μέσα από εκπαιδευτικά μαθήματα και εσωτερική επικοινωνία ενισχύεται η ευαισθητοποίηση του προσωπικού σχετικά με αναδυόμενους κινδύνους κατά την αντιμετώπιση περιπτώσεων δωροδοκίας και διαφθοράς.

Η Eurobank επίσης αξιολογεί συστηματικά τους προμηθευτές για τον μετριασμό του κινδύνου δωροδοκίας και διαφθοράς. Οι όροι για την καταπολέμηση της δωροδοκίας αποτυπώνονται στα συμβατικά έγγραφα.

## Κανονιστική Συμμόρφωση

### Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου

Η Κανονιστική Συμμόρφωση είναι ανεξάρτητη μονάδα η οποία αναφέρεται λειτουργικά στην Επιτροπή Ελέγχου του ΔΣ και για διοικητικά θέματα στον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Η Κανονιστική Συμμόρφωση έχει την εποπτεία της συνολικής λειτουργίας της κανονιστικής συμμόρφωσης του Ομίλου. Στο πλαίσιο αυτό, οι Διευθύνσεις/Μονάδες Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου στην Ελλάδα και 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 2022 ήταν:

- Επανεξέταση του μοντέλου λειτουργίας και κατάρτιση Οδικού Χάρτη Μετασχηματισμού.
- Επένδυση σε εργαλεία RegTech για την παρακολούθηση των κανονιστικών συνθηκών και σε Διαδικασίες Αξιολόγησης Κινδύνων AML, και εφαρμογή τους σε επίπεδο Ομίλου.
- Επανασχεδιασμός των μεθοδολογιών AML/CFT και αξιολόγησης κινδύνων συμμόρφωσης σε επίπεδο Ομίλου.
- Περαιτέρω βελτίωση των επιχειρησιακών διαδικασιών AML/CFT (π.χ. παρακολούθηση συναλλαγών, δέουσα επιμέλεια ως προς τον πελάτη).
- Προετοιμασία ψηφιακού εκπαιδευτικού προγράμματος πάνω στον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, και διεξαγωγή πρακτικών εργαστηρίων AML/CFT ανά επιχειρησιακό τομέα.
- Τήρηση ηγετικού ρόλου σε έργα που αφορούν την Τράπεζα στο σύνολό της σχετικά με AML/CFT και δεοντολογία της αγοράς, και υποστήριξη άλλων βασικών έργων της Τράπεζας (π.χ. εταιρικός μετασχηματισμός, πρωτοβουλίες ψηφιοποίησης).
- Αναθεώρηση της Πολιτικής που διέπει τη δημιουργία, την έγκριση, τη διανομή και την παρακολούθηση χρηματοπιστωτικών προϊόντων της οδηγίας MiFID II, της Πολιτικής Εκτέλεσης Εντολών, της Πολιτικής Σύγκρουσης Συμφερόντων και της Πολιτικής για την Αναφορά Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς

Οι στόχοι του τέθηκαν από την Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου το 2022 επιτεύχθηκαν:

- Η εισαγωγή ενός στοχευμένου εκπαιδευτικού προγράμματος για τον Κώδικα Δεοντολογίας, με στόχο την κάλυψη τουλάχιστον του 90% των εργαζομένων και στελεχών της Τράπεζας έως το 2024.
- Η διασφάλιση ότι τουλάχιστον το 65% των στελεχών της Γενικής Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (ΓΔΚΣ) διαθέτουν επαγγελματικές πιστοποιήσεις στις θεματικές που αφορούν ξέπλυμα χρήματος/χρηματοδότηση τρομοκρατίας, συμμόρφωση, λειτουργικό κίνδυνο και συναφή αντικείμενα.
- Η επικαιροποίηση της Πολιτικής Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου.
- Η επικαιροποίηση των δημοσιοποιήσεων/δηλώσεων περί δεοντολογίας/ συμμόρφωσης.

Στο πλαίσιο της ανάπτυξης του προσωπικού, η Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου συνέχισε το υπάρχον ψηφιακό πρόγραμμα εκπαίδευσης και πιστοποίησης για τους πόρους της. Όσον αφορά το 2023, η Γενική Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης έχει ως στόχο:

- Να διατηρήσει τουλάχιστον το 65% όσον αφορά το ποσοστό των στελεχών της Γενικής Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (ΓΔΚΣ) που διαθέτουν επαγγελματικές πιστοποιήσεις στις θεματικές που αφορούν ξέπλυμα χρήματος/χρηματοδότηση τρομοκρατίας, συμμόρφωση, λειτουργικό κίνδυνο και συναφή αντικείμενα.

32%

μείωση των νέων παραπόνων  
σε σχέση με το 2021

97,8%

ποσοστό επίλυσης  
των υποθέσεων των πελατών

- Να συνεχίσει να παρέχει εκπαίδευση επί του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής και των επιμέρους πολιτικών του τουλάχιστον στο 90% των υπαλλήλων και στελεχών της Τράπεζας έως το 2024.
- Να πραγματοποιήσει εκπαιδεύσεις των στελεχών σε θέματα όπως ζητήματα προστασίας του καταναλωτή, πληρωμές και καταναλωτική πίστη, στο πλαίσιο των δράσεων της Τράπεζας για την προστασία του καταναλωτή.
- Να επικαιροποιήσει τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής.
- Να επικαιροποιήσει την Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων.
- Να επικαιροποιήσει την Πολιτική Ανταγωνισμού Ομίλου.
- Να παράσχει εκπαίδευση σε ζητήματα ανταγωνισμού σε σχετικό προσωπικό.
- Να επικαιροποιήσει τις δημόσιες δηλώσεις.

## Διαχείριση παραπόνων και υπεύθυνη ενημέρωση πελατών

Η σχέση και η συνεργασία της Eurobank με τους πελάτες της αποτελεί πρωταρχικό στρατηγικό στόχο. Με την επιδίωξη της έντιμης και διαφανούς επικοινωνίας, έχει θεσπίσει συγκεκριμένες διαδικασίες πληροφόρησης όσον αφορά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα την προστασία των δεδομένων των πελατών της. Μέσω της Πολιτικής Διαχείρισης Παραπόνων και διαδικασιών πιστοποιημένων κατά ISO, η Τράπεζα διαχειρίζεται τα παράπονα των πελατών της με κατανόηση, παρακολουθώντας την απόδοση (ή το αποτέλεσμα) με βάση ποιοτικούς δείκτες.

### Διαχείριση παραπόνων

Η Τράπεζα προσεγγίζει τους πελάτες 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 η Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων έχει εναρμονιστεί με τις διατάξεις της ΠΕ157/2019 της Τράπεζας της Ελλάδος, όπως ισχύουν, και επικαιροποιεί τις σχετικές διαδικασίες και διεργασίες με βάση τα Διεθνή Πρότυπα (ISO 9001 και 10002).

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

ATHEX SS-S7

Η μέτρηση της απόδοσης των ενεργειών που πραγματοποιούνται γίνεται μέσω Ποιοτικών Δεικτών που έχει ορίσει η Τράπεζα, ενώ 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 διαδικασίας 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 πιθανά σχόλια ή επισημάνσεις.

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.

Όλα τα παράπονα αντιμετωπίστηκαν 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.

Με γνώμονα τη σημασία της διαχείρισης παραπόνων, η εποπτεία των αποτελεσμάτων πραγματοποιείται σε τακτική βάση από τη Διοικητική Επιτροπή της Τράπεζας καθώς και από επιτροπή σε επίπεδο Διοικητικού Συμβουλίου.

Επίδοση ως προς τα παράπονα πελατών	2022
Ποσοστό ικανοποίησης πελατών	48%
Ετήσια αύξηση ποσοστού ικανοποίησης πελατών	1%
Παράπονα που επιλύθηκαν εντός 2 εργάσιμων	46%
Ετήσια μείωση των νέων παραπόνων (%)	32%
Υποθέσεις πελατών που ελήφθησαν	15.355
Υποθέσεις πελατών που επιλύθηκαν	15.006
Συνολικό ποσοστό επίλυσης	97,8%

## Customer Excellence - Βελτίωση εμπειρίας πελάτη

Για την Eurobank, η ενίσχυση των σχέσεων με τους πελάτες και η καλλιέργεια της συνεργασίας αποτελεί σημαντικό εγχείρημα και πρωταρχικό στρατηγικό στόχο. Γι' αυτό, συστάθηκε η μονάδα Βελτίωσης Εμπειρίας Πελάτη προσβλέποντας στην άριστη εξυπηρέτηση των πελατών σε κάθε σημείο επαφής τους με την Τράπεζα και στη διασφάλιση σχέσης εμπιστοσύνης.

Την αποτελεσματικότητα των δράσεων και ενεργειών έρχεται να ενισχύσει η Επιτροπή 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.

Επιπλέον, η Eurobank αξιοποιεί πλήρως τα δεδομένα εμπειρίας πελάτη (Voice of Customer) από όλες τις διαθέσιμες πηγές, εσωτερικές και εξωτερικές, όπως παράπονα, έρευνες κ.λπ., προσθέτοντας συνεχώς νέους πόρους, καθιερώνοντας νέες έρευνες NPS σε διάφορα σημεία επαφής (καταστήματα, e-Banking, Eurobank Mobile App, v-Banking, ATM, EuroPhone Banking) και για σημαντικά προϊόντα. Τα στοιχεία αυτά αναλύονται και αξιολογούνται για τον εντοπισμό περιοχών που χρήζουν βελτίωσης καθώς και για τη λήψη διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών, ώστε οι υπηρεσίες που παρέχει η Τράπεζα να ανταποκρίνονται πλήρως στις επιθυμίες και προσδοκίες των πελατών της. Επιπλέον, για την καλύτερη παρακολούθηση των αποτελεσμάτων, έχουν οριστεί ποιοτικοί δείκτες που παρακολουθούνται σε συνεχή βάση.

Παράλληλα, υπάρχει διαρκής μέριμνα ώστε να διασφαλίζεται η πελατοκεντρική κουλτούρα στα στελέχη της Eurobank, μέσα από ειδικά σχεδιασμένα εκπαιδευτικά προγράμματα, πρωτοβουλίες διάχυσης γνώσης και καλών πρακτικών, ενέργειες αναγνώρισης της εξαιρετικής επίδοσης, αλλά και με επισκέψεις στην πρώτη γραμμή εξυπηρέτησης.

Το 2022:

- Συγκεντρώθηκαν περισσότερες από 155.000 αξιολογήσεις πελατών ως προς το επίπεδο της τραπεζικής τους εμπειρίας μέσω τακτικών μετρήσεων.
- Αναλύθηκαν 60.000 σχόλια που βοήθησαν σε βελτιώσεις υφιστάμενων υπηρεσιών ή/και τον σχεδιασμό νέων.
- Πραγματοποιήθηκε προσωπική επικοινωνία με περισσότερους από 250 πελάτες, προκειμένου η Τράπεζα να τους ενημερώσει για τις ενέργειες που επρόκειτο να λάβει σχετικά με τα σχόλιά τους.

Η Τράπεζα επίσης ανταποκρίθηκε γραπτώς σε όλους τους πελάτες που απάντησαν σε μετρήσεις NPS για να τους ευχαριστήσει και να τους διαβεβαιώσει ότι λαμβάνει σοβαρά υπόψη την αξιολόγησή τους.

## Υπεύθυνη ενημέρωση

Η ειλικρινής επικοινωνία με τους πελάτες της αποτελεί βασική προτεραιότητα για την Eurobank. Γι' αυτό η διαφάνεια στις σχέσεις με τους πελάτες έχει στρατηγική σημασία.

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:

- Ανέπτυξε τμήματα υποστήριξης πελατών, καθώς και παραδοσιακά και ψηφιακά δίκτυα εξυπηρέτησης.

- Δημιούργησε απλές και κατανοητές διαδικασίες και έντυπα για την παροχή κατάλληλης και σαφούς ενημέρωσης για το σύνολο των προσφερόμενων προϊόντων/υπηρεσιών.
- Εφαρμόζει το κανονιστικό πλαίσιο και τον Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας και έχει θεσπίσει μηχανισμούς ελέγχου για τη διασφάλιση της εφαρμογής του νομοθετικού πλαισίου.

Πριν από την έναρξη της συναλλακτικής τους σχέσης με την Τράπεζα και πριν από την παροχή οποιασδήποτε υπηρεσίας ή προϊόντος, οι πελάτες μπορούν να ανατρέξουν στους:

- Γενικούς Όρους Συναλλαγών
- Όρους Παροχής Υπηρεσιών Πληρωμών

Στη συνέχεια, μέσω των ειδικών προσυμβατικών εντύπων για κάθε προϊόν, του Τιμολογίου Τραπεζικών Εργασιών, του δικτύου καταστημάτων, του διαδικτυακού τόπου της Τράπεζας [www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr) ή των εφαρμογών e-Banking και v-Banking, οι πελάτες μπορούν να ενημερωθούν αναλυτικά σχετικά με:

- Την επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων, τους πιθανούς αποδέκτες αυτής της επεξεργασίας, καθώς και τα δικαιώματά τους σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων.
- Τις χρεώσεις της Τράπεζας για τα προϊόντα και της υπηρεσίες της.
- Την προστασία των καταθέσεων και των επενδύσεών τους από Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων.

Πριν από τη λήψη δανείου, οι πελάτες λαμβάνουν:

- Την τυποποιημένη προσυμβατική ενημέρωση, με τα κύρια χαρακτηριστικά του δανείου.
- Εξατομικευμένες πληροφορίες για τον 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.

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.

Η Τράπεζα έχει επίσης θεσπίσει πολιτική και διαδικασίες για την εποπτεία και διακυβέρνηση των προϊόντων/υπηρεσιών καθόλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής τους, σύμφωνα με τις σχετικές κανονιστικές απαιτήσεις και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές. Τα έγγραφα αυτά διασφαλίζουν ότι, καθόλη τη διάρκεια ζωής τους, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες συμφωνούν με τους πιθανούς στόχους και τις ανάγκες των πελατών στους

οποίους απευθύνονται (ιδιώτες, private banking, εταιρικοί, θεσμικοί), καθώς και με τη στρατηγική κινδύνου, τη διάθεση ανάληψης κινδύνου και την κουλτούρα σχετικά με την αντιμετώπιση κινδύνων της Τράπεζας, ενώ διορθωτικές κινήσεις πραγματοποιούνται εφόσον αυτό κρίνεται αναγκαίο. Η Τράπεζα εφαρμόζει αποτελεσματικές πρακτικές για τον προσδιορισμό της αγοράς-στόχο, καθώς και της αρνητικής αγοράς-στόχο, κατά περίπτωση, για αυτά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα τη συνολική τους συνέπεια με τις ανάγκες, τα χαρακτηριστικά και τους στόχους των πελατών της.

Ως προς τους δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην αποπληρωμή των οφειλών τους, η Τράπεζα προτείνει λύσεις ρύθμισης δανείων, όπως είναι μεταξύ άλλων η μείωση της μηνιαίας δόσης, η δυνατότητα τοκοπληρωμής, η παράταση διάρκειας δανείου, η μείωση επιτοκίου και η διαγραφή τόκων. Για τις οφειλές σε καθυστέρηση ο δανειολήπτης έχει τη δυνατότητα να βρει πληροφορίες για την υπαγωγή στη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων βάσει του Κώδικα Δεοντολογίας Δανείων του Νόμου 4224/2013, στον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας ([www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)).

Κάθε πελάτης έχει τη δυνατότητα να ζητήσει επιπλέον ενημέρωση για τη συναλλακτική του σχέση με την Τράπεζα, από οποιοδήποτε κατάστημα του δικτύου της, από τον διαδικτυακό τόπο της, 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.

## Υπεύθυνο μάρκετινγκ και επικοινωνία

Προσανατολισμένη στην ανθρωποκεντρικότητα, η Eurobank σχεδιάζει προϊόντα και υπηρεσίες προσαρμοσμένες στις εξατομικευμένες ανάγκες των πελατών της. Με στόχο τη βελτιστοποίηση των επικοινωνιακών μηνυμάτων των ενεργειών αυτών η Τράπεζα διεξάγει συστηματικά έρευνες αγοράς στα επιμέρους κοινά του πελατολογίου της, εστιάζοντας τόσο σε ποσοτικά όσο και σε ποιοτικά στοιχεία που αναδεικνύουν τις τάσεις και τις προσδοκίες των πελατών της. Με τη χρήση αποτελεσματικών 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. Οι καμπάνιες μάρκετινγκ που στοχεύουν συγκεκριμένες ομάδες πελατών λαμβάνουν υπόψη σε ποιο στάδιο βρίσκεται ο πελάτης (νέος πελάτης ή πελάτης που μπορεί να έχει υποβάλει ένα παράπονο για κάποιο συγκεκριμένο προϊόν ή υπηρεσία) και ακολουθούν συγκεκριμένη διαδικασία για κάθε στάδιο.

GRI 417-2

GRI 417-3

Η επικοινωνία δεν υφίσταται αποκλειστικά για τον σκοπό της προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών, αλλά στοχεύει επίσης:

- Στην επιβράβευση της σχέσης με τον πελάτη.
- Στη βελτιστοποίηση του customer journey με την πληροφόρηση σε κάθε βήμα.
- Στη λήψη σχολίων από τον πελάτη.

Κατά την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών, η Τράπεζα:

- Συμμορφώνεται με την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία.
- Λαμβάνει υπόψη τους προαιρετικούς κώδικες που αφορούν την επικοινωνία, το μάρκετινγκ και τα διαφημιστικά υλικά.

Έχει επίσης θεσπίσει μηχανισμούς ελέγχου και δικλίδες ασφαλείας, προκειμένου να διασφαλίζεται η συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

Για τη στοχευμένη επικοινωνία με τους πελάτες της (μέσω e-mail, μηνυμάτων sms, μηνυμάτων στο e-Banking, μηνυμάτων μέσω της εφαρμογής άμεσων μηνυμάτων Viber, τηλεφωνικών κλήσεων κ.λπ.) η Τράπεζα προσαρμόζεται πλήρως, σε όλα τα διαθέσιμα κανάλια και τις επικαιροποιημένες μεθόδους που χρησιμοποιεί, στις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 (ΓΚΠΔ) και τη λοιπή σχετική νομοθεσία (Ν. 4624/2019, 3471/2006 κ.λπ.).

Το 2022:

- Πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 500 στοχευμένες ενέργειες επικοινωνίας, μέσω όλων των καναλιών επικοινωνίας (ψηφιακών και φυσικών).
- Οργανώθηκαν περισσότερες από 250 διαδικτυακές, φυσικές ή υβριδικές εκδηλώσεις προκειμένου να διατηρηθεί η συνεχής επαφή με τους πελάτες της Τράπεζας.

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, σύμφωνα με τις σχετικές κανονιστικές και νομικές απαιτήσεις, ενώ το εκάστοτε περιεχόμενό της ελέγχεται αρμοδίως.

Το 2022 δεν σημειώθηκε κανένα σημαντικό συμβάν μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και προαιρετικούς κώδικες που αφορούν την πληροφόρηση και σήμανση, ή τις ενέργειες μάρκετινγκ για προϊόντα και υπηρεσίες και, ως εκ τούτου, δεν επιβλήθηκε στην Τράπεζα κανένα σημαντικό πρόστιμο.



Βρείτε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το [πλαίσιο διακυβέρνησης προϊόντων και υπηρεσιών](#)

πάνω από  
**500**  
στοχευμένες καμπάνιες  
επικοινωνίας

πάνω από  
**30**  
ερευνητικά έργα

Το 2022:

- Πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 500 στοχευμένες ενέργειες επικοινωνίας, μέσω όλων των καναλιών επικοινωνίας (ψηφιακών και φυσικών).
- Οργανώθηκαν περισσότερες από 250 διαδικτυακές, φυσικές ή υβριδικές εκδηλώσεις προκειμένου να διατηρηθεί η συνεχής επαφή με τους πελάτες της Τράπεζας.

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, σύμφωνα με τις σχετικές κανονιστικές και νομικές απαιτήσεις, ενώ το εκάστοτε περιεχόμενό της ελέγχεται αρμοδίως.

Το 2022 δεν σημειώθηκε κανένα σημαντικό συμβάν μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και προαιρετικούς κώδικες που αφορούν την πληροφόρηση και σήμανση, ή τις ενέργειες μάρκετινγκ για προϊόντα και υπηρεσίες και, ως εκ τούτου, δεν επιβλήθηκε στην Τράπεζα κανένα σημαντικό πρόστιμο.

## Έργα έρευνας αγοράς

Περισσότερα από 30 ερευνητικά έργα πραγματοποιήθηκαν το 2022 με πρωτοβουλία της Eurobank.

- Εξακολούθησε να βελτιώνει τις επιδόσεις της στη μελέτη παρακολούθησης (tracking study), παρακολουθώντας κρίσιμες παραμέτρους σχετικά με την ικανοποίηση πελατών, την αξία της μάρκας και τη διαφήμιση.
- Εξέτασε τις δυνατότητες και υποστήριξε ερευνητικά την ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών.
- Επέκτεινε περαιτέρω το πεδίο εφαρμογής και τη χρήση εσωτερικών ερευνών, τόσο ποιοτικών όσο και ποσοτικών, για να υποστηρίξει τους εταιρικούς στόχους και τις πρωτοβουλίες.
- Η έρευνα αγοράς συμβάλλει στις προσπάθειες της Eurobank προς την υπεύθυνη εταιρική διακυβέρνηση και την επιχειρησιακή βιωσιμότητα, μέσω της ολοκλήρωσης των σχετικών ερευνητικών έργων.

Η Eurobank διατηρεί τη δέσμευσή της να αντιμετωπίζει και να αξιοποιεί τις προκλήσεις της αγοράς, και να βελτιώνει περαιτέρω τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της, σύμφωνα με τη στρατηγική και τους επιχειρηματικούς της στόχους.

## Συστήματα Διαχείρισης

Η Eurobank εξακολουθεί να ενισχύει τις εσωτερικές τις διαδικασίες και να διαχειρίζεται τους κινδύνους με τον καλύτερο και πιο αποτελεσματικό τρόπο μέσω της εφαρμογής συστημάτων διαχείρισης που συμμορφώνονται με τα διεθνή πρότυπα ISO (Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης).

Οι πιστοποιήσεις της Eurobank Holdings στην Ελλάδα όσον αφορά τα συστήματα διαχείρισης παρατίθενται ακολούθως.

### Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ISO 9001)

- Για την Eurobank από το 2000 – με έμφαση σε συγκεκριμένο φάσμα υπηρεσιών.
- Για την Eurobank Holdings από το 2000.
- Για την Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ από το 2013.

Από το 2021 η Eurobank έχει λάβει πιστοποίηση κατά το πρότυπο ISO 10002 Διαχείριση Ποιότητας – Ικανοποίηση Πελατών για τη βελτίωση της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων.

### Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ISO 14001)

- Για την Eurobank από το 2004 – καλύπτει το 100% των δραστηριοτήτων της Eurobank.
- Για την Business Exchanges ΑΕ από το 2013.

Από το 2009 είναι επίσης εγγεγραμμένη στο Μητρώο των Ευρωπαϊκών Επιχειρήσεων που ακολουθούν το Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Οικολογικού Ελέγχου της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (EMAS), το οποίο τηρείται από το Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας (αριθ. εγγραφής EL-000080).

### Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας (ISO 50001)

- Για την Eurobank από το 2015 – καλύπτει το 100% των δραστηριοτήτων της Eurobank.

Από το 2022, η Eurobank εφαρμόζει το διεθνές πρότυπο ISO 14064-1:2018, με οδηγίες για την ποσοτικοποίηση και την αναφορά σχετικά με τις εκπομπές και τις απορροφήσεις αερίων του θερμοκηπίου.

### Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία (ISO 45001)

- Για την Eurobank από το 2006 – καλύπτει όλους τους εργαζόμενους και τις δραστηριότητες, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων ολόκληρου του δικτύου καταστημάτων και των 7 κεντρικών κτιρίων.

### Σύστημα Διαχείρισης Παροχής Υπηρεσιών Πληροφορικής (ISO 20000)

- Για την Eurobank από το 2013 – διασφαλίζει την αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών πληροφορικής στις υπόλοιπες μονάδες εντός της Τράπεζας, εστιάζει στα συστήματα και τις υποδομές πληροφορικής.



**Σύστημα Διαχείρισης της Επιχειρησιακής Συνέχειας (ISO 22301)**

- Για την Eurobank από το 2013 – διασφαλίζει τη συνέχιση των εργασιών και την ανθεκτικότητα σε περιπτώσεις πιθανής απειλής, υποστηρίζει ταυτόχρονα τη συνεχιζόμενη παροχή υπηρεσιών στους πελάτες.

**Σύστημα Διαχείριση Ασφάλειας Πληροφοριών (ISO/IEC 27001)**

- Για την Eurobank από το 2004 – σε σχέση με τη διοίκηση και λειτουργία των συστημάτων πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών στις φυσικές εγκαταστάσεις και το cloud.

**Σύστημα Διαχείρισης Καταγγελιών (ISO 37002)**

- Για την Eurobank – ολοκληρώθηκαν οι προετοιμασίες και ο προ-έλεγχος, εν όψει της πιστοποίησης το 2023.

Στα σχέδια για το 2023 περιλαμβάνονται οι προπαρασκευαστικές εργασίες για την πιστοποίηση σύμφωνα με το ISO 20400 (Σύστημα Διαχείρισης Βιώσιμων Προμηθειών) και το ISO 37001 (Σύστημα Διαχείρισης για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας).

## Σχέσεις με προμηθευτές και βιώσιμες προμήθειες

### Σχέσεις με προμηθευτές

#### Τομέας Προμηθειών Ομίλου

Με στόχο την κάλυψη των αναγκών του δικτύου των καταστημάτων και των κεντροποιημένων μονάδων του Ομίλου, ο Τομέας Προμηθειών Ομίλου λαμβάνει τα σχετικά αιτήματα online. Τα αιτήματα αυτά πρώτα αξιολογούνται και εγκρίνονται από εξουσιοδοτημένα στελέχη της Τράπεζας, μέσω των αρμόδιων επιχειρηματικών Μονάδων.

Όλα τα βήματα που πρέπει να ακολουθηθούν περιγράφονται αναλυτικά στην Πολιτική Προμηθειών της Eurobank καθώς και στην οδηγία Διεθνών Προμηθειών που βρίσκεται διαθέσιμη στο intranet portal της Τράπεζας.

Η Τράπεζα εφαρμόζει με πλήρως ηλεκτρονικό τρόπο, όλον τον κύκλο των προμηθειών, ώστε να διασφαλίζει την αποτελεσματική διαχείριση όλων των αιτημάτων προμηθειών. Μια νέα λύση ηλεκτρονικών προμηθειών έχει αρχίσει ήδη να εφαρμόζεται προσφέροντας νέες δυνατότητες δημιουργίας αναφορών και καλύτερη παρακολούθηση των αιτημάτων αγοράς σε όλη την Τράπεζα.

Μετά την ανάθεση της προμήθειας, στις συμβάσεις προστίθενται όλοι οι σχετικοί όροι με το αντίστοιχο έργο, αγαθό ή υπηρεσία, με στόχο την ελαχιστοποίηση των οποιωνδήποτε κινδύνων από την εκάστοτε προμήθεια, ενώ ιδιαίτερη προσοχή δίνεται σε θέματα προσωπικών δεδομένων (ΓΚΠΔ). Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με τις οδηγίες του DPO και των Νομικών Υπηρεσιών, κάθε σύμβαση απαιτεί και προβλέπει όλους τους αναγκαίους όρους σε σχέση με τους κανονισμούς περί Προστασίας Δεδομένων.

Με τη χρήση της πλατφόρμας αξιολόγησης προμηθευτών, η Τράπεζα αξιολογεί τους προμηθευτές με ποιοτικά και ποσοτικά κριτήρια, σε ετήσια βάση. Λαμβάνεται μια σταθμισμένη αντικειμενική βαθμολογία για κάθε προμηθευτή που φανερώνει την πορεία και την ποιότητα της σχέσης με την Τράπεζα.

### Το 2022 με μια ματιά

- Ξεκίνησαν 2 μεγάλα έργα, Data Estate Transformation και Cloud Systems Integrator, στο πλαίσιο του προγράμματος ψηφιακού μετασχηματισμού της Τράπεζας.
- Εφαρμόστηκαν τα κριτήρια ESG σε τεχνικές αξιολογήσεις ΠΕΕ, ενώ στην αγορά της ενέργειας πραγματοποιήθηκε παρακολούθηση και επιλογή της βέλτιστης λύσης.

Το 2022 η Τράπεζα διαχειρίστηκε:

- 916 αιτήματα για προμήθειες πληροφορικής (IT), συνολικού ύψους €177 εκατ.
- 3.918 αιτήματα για αγαθά και υπηρεσίες, συνολικού ύψους €53 εκατ.
- 445 ολοκληρωμένες συμβάσεις με προμηθευτές, από τις οποίες 180 αποτελούσαν ανανεώσεις συμβάσεων και 265 ήταν νέες συμβάσεις.

Στόχος Στρατηγικής Επιχειρησιακής  
Επιδρασης (ESG/OIS)

Εντατικοποίηση των βιώσιμων  
πρακτικών προμηθειών έως το 2024

# 76%

**των συνολικών εξόδων της Τράπεζας** αφορούν τοπικούς προμηθευτές

## Συνεργασία με τους προμηθευτές

Η Eurobank δίνει ιδιαίτερη έμφαση στις σχέσεις που αναπτύσσει με τους προμηθευτές και συνεργάτες της. Το 2022 ο Όμιλος συνέχισε τη λειτουργία του κεντροποιημένου μοντέλου προμηθειών, το οποίο περιλαμβάνει τόσο θυγατρικές εσωτερικού όσο και εξωτερικού, ενώ η ανάληψη διαγωνισμών για την εκτέλεση σημαντικών στρατηγικών έργων οδήγησε σε σημαντική εξοικονόμηση κόστους.

Τον Ιούλιο του 2022, η Τράπεζα διενήργησε αξιολόγηση για τις κατηγορίες των προμηθευτών της – προμηθευτές IT, συμβουλευτικές υπηρεσίες, τεχνικές υπηρεσίες και κατασκευαστικές υπηρεσίες, καθώς και για λοιπά αγαθά και υπηρεσίες – προσθέτοντας για λόγους ποιότητας αλλά και διαχείρισης του κινδύνου ειδικούς δείκτες που μετρούν:

- Τον βαθμό εξάρτησης των προμηθευτών από την Τράπεζα σε σχέση με τον συνολικό τους κύκλο εργασιών.
- Τον βαθμό εξάρτησης της Τράπεζας από τους προμηθευτές της σε σχέση με τον συνολικό κύκλο εργασιών αυτών στον Οργανισμό.

Επίσης στο πλαίσιο εμπλουτισμού και επικαιροποίησης της σχέσης με τους προμηθευτές, ο Τομέας Προμηθειών λαμβάνει ανατροφοδότηση από τον εκάστοτε προμηθευτή μέσω των αρμόδιων Επιχειρησιακών Μονάδων.

Οι προμηθευτές της Τράπεζας και οι σχέσεις με τον καθένα εξ αυτών αναθεωρούνται μέσω επίσημων διαδικασιών σε τακτά χρονικά διαστήματα. Η Επιτροπή Προμηθειών 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 του Ομίλου, η Τράπεζα τηρεί τη διαδικασία Δέουσας Επιμέλειας Ένταξης Νέου Προμηθευτή στην Τράπεζα. Βάσει αυτής της διαδικασίας ο νεοεισερχόμενος προμηθευτής καλείται μεταξύ άλλων να προσκομίσει δημοσιευμένους ισολογισμούς και όλα τα απαραίτητα οικονομικά στοιχεία, καθώς και τη νομιμοποίηση της εταιρείας σχετικά με τη νομική μορφή της, την ενημερότητά της και τους νόμιμους εκπροσώπους αυτής.

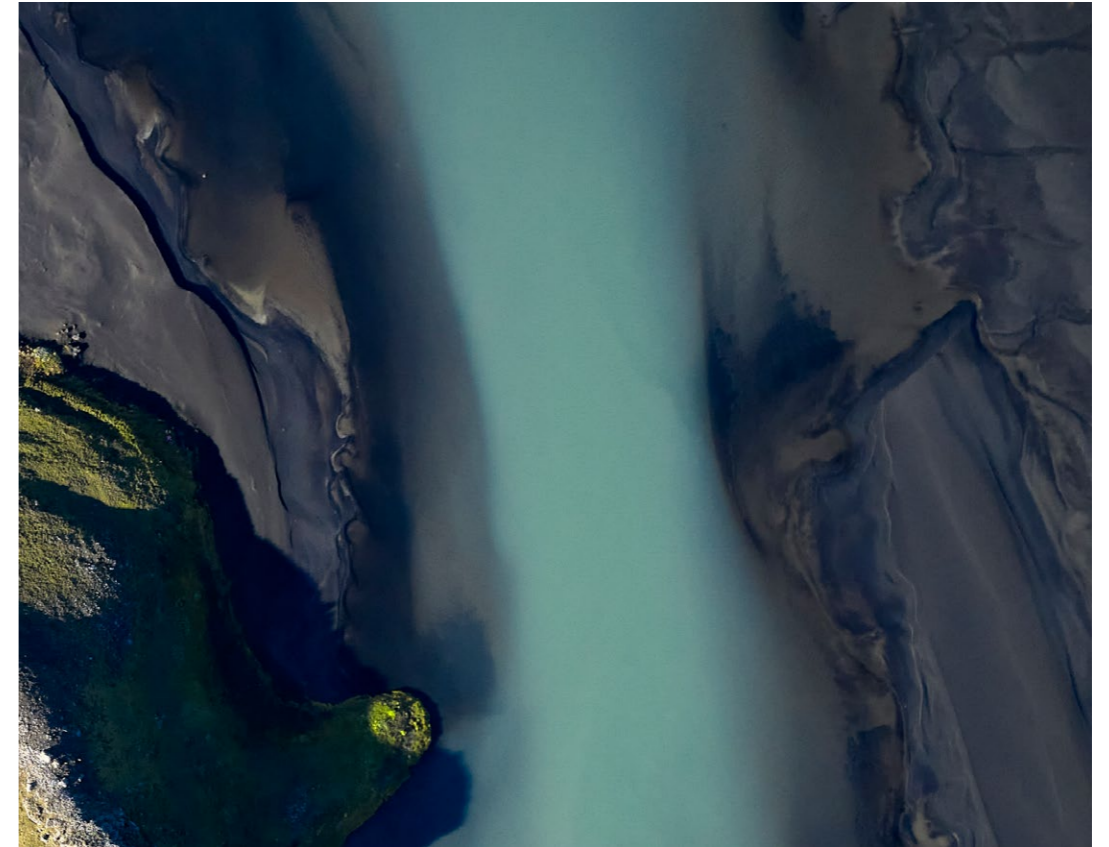
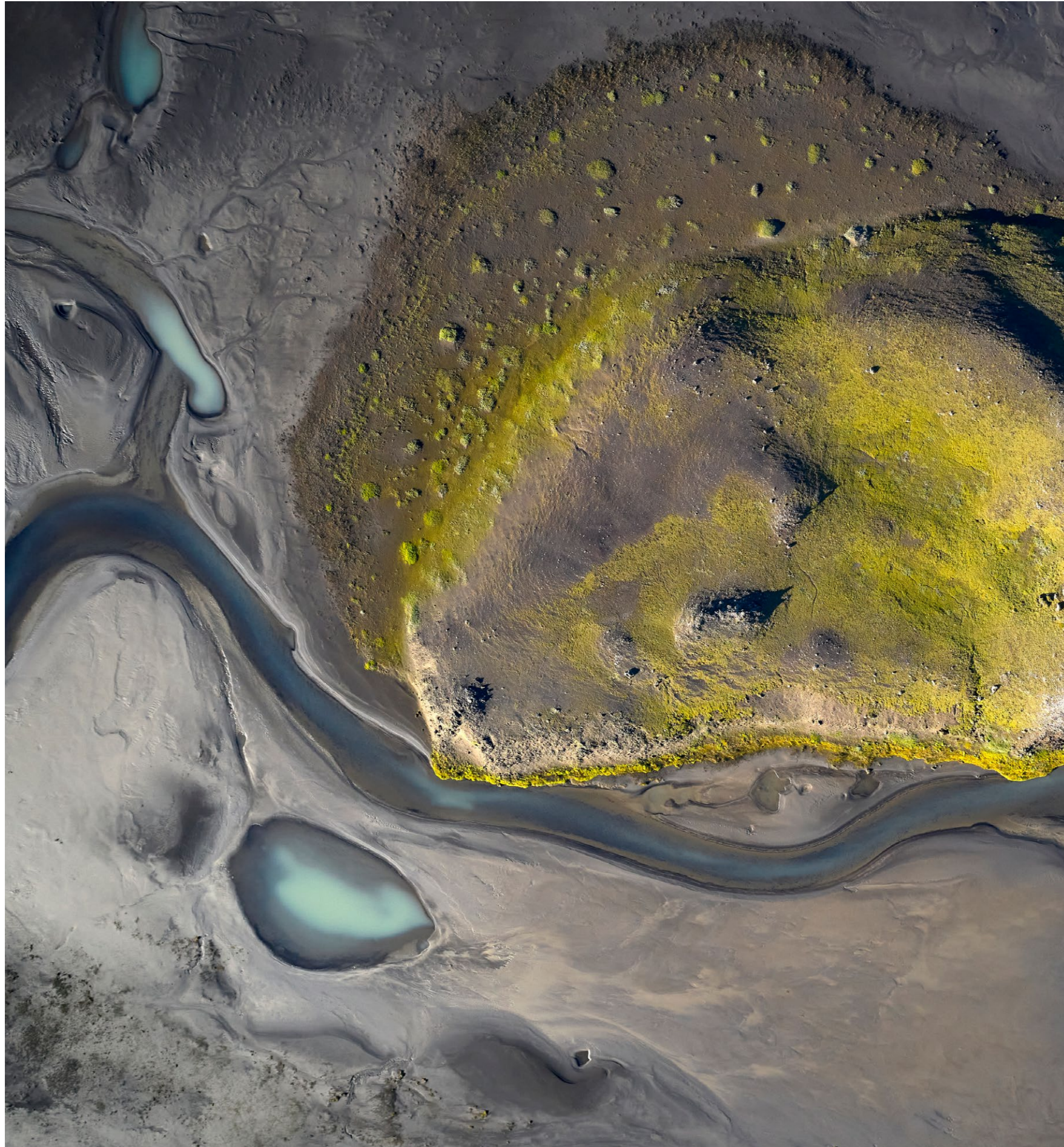
Η Τράπεζα συνεργάζεται κατά κύριο λόγο με προμηθευτές που δραστηριοποιούνται, έχουν έδρα ή διατηρούν παράρτημα στην Ελλάδα (κυρίως στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη). Το 76% των συνολικών εξόδων της Τράπεζας το 2022 αφορά εγχώριους προμηθευτές (που έχουν έδρα και δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα), σε σύγκριση με το 71% το 2021.

## Βιώσιμες προμήθειες

Στο πλαίσιο της εφαρμογής βιώσιμων πρακτικών προμηθειών, θεσπίστηκαν κριτήρια ESG για τις διαγωνιστικές διαδικασίες μη-IT προϊόντων, σύμφωνα με τις προβλέψεις της διαγωνιστικής διαδικασίας. Πλέον λαμβάνονται υπόψη παράγοντες που σχετίζονται με τον αντίκτυπο ενός προϊόντος, μιας υπηρεσίας ή ενός έργου όσον αφορά τα ζητήματα ESG της εταιρείας ή του προμηθευτή. Έτσι, η συνεισφορά στην προστασία του περιβάλλοντος, την πράσινη ανάπτυξη και την τοπική κοινωνία θεωρείται ότι έχει θετικό πρόσημο. Επιπλέον, όσον αφορά τους παράγοντες διακυβέρνησης, ζητούνται από τους προμηθευτές πιστοποιήσεις (π.χ. ISO 9001, 14001, 50001), καθώς και γνωστοποιήσεις σχετικά με το λειτουργικό τους αποτύπωμα, αξιολογήσεις ESG, καθώς και Έκθεση Βιωσιμότητας. Σε συμφωνία με την ισχύουσα διαδικασία, τα κριτήρια αυτά ενσωματώνονται σε καθορισμένη ενότητα των Προσκλήσεων Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος (ΠΕΕ)/Αιτημάτων για Προσφορές, και λαμβάνονται υπόψη κατά την τεχνική αξιολόγηση.

Ο συνολικός στόχος είναι να επιλέγονται, όπου είναι εφικτό, φιλικά προς το περιβάλλον και κοινωνικά υπεύθυνα προϊόντα, από προμηθευτές που εναρμονίζονται με αυτές τις αρχές. Οι διαδικασίες προμηθειών αποτελούν τμήμα των πιστοποιημένων Συστημάτων Διαχείρισης της Τράπεζας, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα ISO 9001, ISO 14001 και ISO 50001.

Στα σχέδια για το 2023 συμπεριλαμβάνεται η προετοιμασία για την πιστοποίηση κατά ISO 20400 (Σύστημα Διαχείρισης Βιώσιμων Προμηθειών).



**Βιώσιμη λειτουργία**  
σε επιλεγμένες  
θυγατρικές εξωτερικού

Οι διεθνείς θυγατρικές της Eurobank υιοθετούν πρωτοβουλίες για τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματός τους, τη στήριξη της κοινωνίας στις περιοχές στις οποίες δραστηριοποιούνται, και τη χρήση βέλτιστων πρακτικών διακυβέρνησης που προάγουν την επιχειρηματική ακεραιότητα και τη συμπερίληψη, σύμφωνα με τις πολιτικές που θεσπίζονται από τον Όμιλο Eurobank.

## Postbank

## Eurobank Cyprus

### Ουσιαστικό θέμα: Ενέργεια και εκπομπές από τη λειτουργία

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6% μείωση στις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Scope 2) σε σύγκριση με το 2021, 31% σε σύγκριση με το έτος βάσης (2012).</li> <li>• Εκκίνηση 2 μεγάλων έργων: ριζική ανακαίνιση του κτιρίου των κεντρικών γραφείων και τοποθέτηση φωτοβολταϊκών στην οροφή του.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0,2% μείωση της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας σε σχέση με το 2021.</li> <li>• 0,2% μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (Scope 2) σε σχέση με το 2021.</li> <li>• Εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων (ΦΒ) συνολικής ισχύος 43,72 kWp.</li> <li>• 3.558 kWh (2021: 0 kWh) της ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε από την τράπεζα προήλθε από ΑΠΕ (ιδιοπαραγωγή με σύστημα ΦΒ).</li> </ul> |
|--|--|

### Ουσιαστικό θέμα: Εθνική ανθεκτικότητα / Επίδραση στην κοινωνία

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Συνεχιζόμενη αλληλεπίδραση με μη προνομιούχες κοινωνικές ομάδες για την προαγωγή ενός πιο ενεργού ρόλου τους στην κοινωνία.</li> <li>• Υποστήριξη της εκπαίδευσης, υποτροφίες, χορηγίες, εθελοντισμός και φιλανθρωπικό έργο.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Νέες πρωτοβουλίες ΕΚΕ.</li> <li>• Στήριξη της επιχειρηματικότητας, της έρευνας και της καινοτομίας.</li> <li>• Στήριξη φιλανθρωπικών δράσεων.</li> <li>• Στήριξη, της κουλτούρας, του πολιτισμού και της θρησκείας.</li> </ul> |
|--|---|

### Ουσιαστικό θέμα: Πρακτικές απασχόλησης/Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αναβάθμιση των παροχών στους εργαζόμενους, με στόχο την ισορροπία επαγγελματικής-προσωπικής ζωής, συμπεριλαμβανομένων ασφαλιστήριων συμβολαίων υγείας και ζωής.</li> <li>• Παροχή δυνατότητας εργασίας από απόσταση και πρόσθετων ημερών άδειας μετ' αποδοχών.</li> <li>• Ολοκλήρωση έργων σχετικών με τη βελτίωση του wellbeing του προσωπικού.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Εφαρμογή νέας Δομής Αξιολόγησης Θέσεων Εργασίας (Job Grading Structure) και προγράμματος Διαχείρισης Σταδιοδρομίας (Career Management Programme).</li> <li>• Νέες πρωτοβουλίες για την υποστήριξη του wellbeing και της αφοσίωσης των εργαζομένων.</li> <li>• Εκκίνηση της διαδικασίας εφαρμογής ενός Σχεδίου Δράσης Ευζωίας (Wellbeing Action Plan) το 2023.</li> </ul> |
|--|---|

### Ουσιαστικό θέμα: Ενίσχυση της καινοτομίας

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Συνεχιζόμενη υποστήριξη προς το πρόγραμμα ανάπτυξης επιχειρηματικότητας Dare to Scale, που στοχεύει σε επιχειρήσεις που έχουν τη δυναμική να μεγαλώσουν σημαντικά κύκλο των εργασιών τους (scale up).</li> <li>• Συμμετοχή στη διοργάνωση του επιτυχημένου ετήσιου διαγωνισμού για μικρές επιχειρήσεις The Big Little Ones με χορηγό το 24 Hours Daily, που απευθύνεται σε μικρές αλλά καινοτόμες βουλγαρικές επιχειρήσεις.</li> <li>• Παροχή πρωτοποριακών τραπεζικών υπηρεσιών, όπως το EVA chatbot και το εργαλείο πληρωμών από κινητό ONE wallet.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενεργή στήριξη της έρευνας και της επιχειρηματικής καινοτομίας, με τη στήριξη προς το πρόγραμμα Cyprus Seeds από την πρώτη στιγμή της θέσπισής του.</li> <li>• Ενίσχυση της συνεργασίας με το Cyprus Seeds ακόμα περισσότερο σε σχέση με πέρσι, μετά την υπογραφή Συμφωνίας Συνεργασίας μεταξύ του Cyprus Seeds και του egg-enter go grow.</li> </ul> |
|---|--|

## Postbank

## Eurobank Cyprus

## Ουσιαστικό θέμα: Ασφάλεια και προστασία δεδομένων πελατών

- Διασφάλιση της ασφάλειας των δεδομένων, της προστασίας της ιδιωτικής ζωής και της ασφάλειας των πληροφοριών μέσω της εφαρμογής των πλαισίων που έχουν δημιουργηθεί (π.χ. Πολιτική Ασφάλειας IT, Μεθοδολογία Διαχείρισης Κινδύνων Κυβερνοασφάλειας, Πολιτική Διατήρησης Δεδομένων και Πολιτική για την Ταξινόμηση των Δεδομένων
- Εφαρμογή Πολιτικής Προστασίας Δεδομένων, Πολιτική Προστασίας Ιδιωτικής Ζωής, και σχετικών διαδικασιών με στόχο τη συμμόρφωση προς τις απαιτήσεις του ΓΚΠΔ, και διενέργεια εκπαιδευτικών συνεδριών για τους εργαζόμενους με θέμα την προστασία των δεδομένων.
- Καμία περίπτωση αναφοράς περιστατικών παραβίασης δεδομένων στον Επίτροπο Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα ή στα αντίστοιχα υποκείμενα των δεδομένων το 2022.
- Πραγματοποίηση εκπαίδευσεων όσον αφορά την ευαισθητοποίηση σε θέματα ασφάλειας IT καθώς και ασκήσεις προσομοίωσης phishing, καθώς και αξιολογήσεις ευπάθειας και δοκιμαστικές επιθέσεις, ώστε να εντοπιστούν τυχόν ευπάθειες ή αδυναμίες των συστημάτων πληροφορικής.

## Ουσιαστικό θέμα: Επιχειρηματική ηθική και ακεραιότητα

- Εφαρμογή όλων των πολιτικών του Ομίλου σχετικά με την επιχειρηματική ηθική και ακεραιότητα
- Εφαρμογή όλων των πολιτικών του Ομίλου σχετικά με την επιχειρηματική ηθική και ακεραιότητα

## Ουσιαστικό θέμα: Διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη

- Είναι αντίθετη προς κάθε μορφή διακρίσεων, ανισότητας ή παραβίασης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, καθώς αναγνωρίζει και προάγει τη μοναδικότητα του ατόμου, σύμφωνα με την Πολιτική του Ομίλου για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη.
- Διασφαλίζει ότι όλες οι πολιτικές, οι διαδικασίες και οι πρακτικές διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού διέπονται από τον σεβασμό για τα ανθρώπινα δικαιώματα, διασφαλίζοντας ότι η διαφορετικότητα και η ισοτιμία αναγνωρίζονται και προάγονται.
- Το 78% του συνολικού αριθμού των εργαζομένων είναι γυναίκες.
- Αναλαμβάνει πρωτοβουλίες και υιοθετεί βέλτιστες διεθνείς πρακτικές για την καθιέρωση ενός εργασιακού περιβάλλοντος διαφορετικότητας, ισότητας και συμπερίληψης, που ανταποκρίνεται στις διαφορετικές κουλτούρες και ομάδες, και όπου ο καθένας έχει την ευκαιρία να διαπρέψει, σύμφωνα με την Πολιτική του Ομίλου για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη.
- Καθιέρωσε την Επιτροπή Γυναικείας Ενδυνάμωσης (Women Empowerment Committee) το 2022.
- Το 62% του συνολικού αριθμού των εργαζομένων είναι γυναίκες.

## Ουσιαστικό θέμα: Επικοινωνία με τους πελάτες για θέματα ESG

- Νέος ειδικός διαδικτυακός τόπος ESG, όπου αναρτώνται οι πρωτοβουλίες της Τράπεζας για θέματα βιωσιμότητας και παρέχονται πληροφορίες στα ενδιαφερόμενα μέρη σχετικά με τα θέματα ESG στην τράπεζα, καθώς και σχετικά με τις προσφερόμενες λύσεις, βοηθώντας έτσι τα ενδιαφερόμενα μέρη να λαμβάνουν πιο τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με τις βιώσιμες χρηματοδοτικές λύσεις.
- Σχεδιασμός πρωτοβουλιών για την ευαισθητοποίηση των πελατών σε ζητήματα ESG εντός του 2023.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

# Οικονομικά Στοιχεία για τη χρήση που έληξε 31 Δεκεμβρίου 2022

Η πλήρης Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2022  
είναι διαθέσιμη στο [eurobankholdings.gr](https://eurobankholdings.gr)

**Eurobank Ergasias Υπηρεσιών  
και Συμμετοχών Α.Ε.**

Όθωνος 8, Αθήνα 105 57  
τηλ.: (+30) 214 40 61000  
Αρ. Γ.Ε.ΜΗ. 000223001000



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

## Ενοποιημένη Κατάσταση Αποτελεσμάτων

Χρήση που έληξε την 31η Δεκεμβρίου	2022 € εκατ.	2021 € εκατ.
Τόκοι έσοδα	2.315	1.842
Τόκοι έξοδα	(765)	(521)
<b>Καθαρά έσοδα από τόκους</b>	<b>1.550</b>	<b>1.321</b>
Έσοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες	584	495
Έξοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες	(135)	(137)
<b>Καθαρά έσοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες</b>	<b>449</b>	<b>358</b>
Έσοδα από μη τραπεζικές υπηρεσίες	94	98
Αποτελέσματα χαρτοφυλακίου συναλλαγών	727	(8)
Αποτελέσματα από επενδυτικούς τίτλους	(9)	101
Λοιπά έσοδα/(έξοδα)	324	30
<b>Λειτουργικά έσοδα</b>	<b>3.135</b>	<b>1.900</b>
Λειτουργικά έξοδα	(917)	(876)
<b>Λειτουργικά κέρδη προ απομειώσεων, προβλέψεων και εξόδων αναδιάρθρωσης</b>	<b>2.218</b>	<b>1.024</b>
Προβλέψεις για πιστωτικούς κινδύνους από δάνεια και απαιτήσεις πελατών	(291)	(490)
Λοιπές ζημιές απομείωσης και προβλέψεις	(108)	(52)
Έξοδα αναδιάρθρωσης	(102)	(25)
Αναλογία κερδών από επενδύσεις σε συγγενείς εταιρείες και κοινοπραξίες	18	26
<b>Κέρδη προ φόρου</b>	<b>1.735</b>	<b>483</b>
Φόρος εισοδήματος	(405)	(156)
<b>Καθαρά κέρδη</b>	<b>1.330</b>	<b>327</b>
Καθαρά κέρδη/(ζημιές) που αναλογούν σε τρίτους	0	(1)
<b>Καθαρά κέρδη που αναλογούν στους μετόχους</b>	<b>1.330</b>	<b>328</b>
<b>Κέρδη ανά μετοχή</b>	<b>€</b>	<b>€</b>
-Βασικά και προσαρμοσμένα κέρδη ανά μετοχή	0,36	0,09

## Ενοποιημένος Ισολογισμός

31 Δεκεμβρίου	2022 € εκατ.	2021 € εκατ.
<b>ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ</b>		
Ταμείο και διαθέσιμα σε κεντρικές τράπεζες	14.994	13.515
Απαιτήσεις από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	1.329	2.510
Τίτλοι εμπορικού χαρτοφυλακίου	134	119
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	1.185	1.949
Δάνεια και απαιτήσεις από πελάτες	41.677	38.967
Χαρτοφυλάκιο επενδυτικών τίτλων	13.261	11.316
Επενδύσεις σε συγγενείς εταιρείες και κοινοπραξίες	173	267
Ιδιοχρησιμοποιούμενα ενσώματα πάγια στοιχεία	775	815
Επενδύσεις σε ακίνητα	1.410	1.492
Άυλα πάγια στοιχεία	297	269
Αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις	4.161	4.422
Λοιπά στοιχεία ενεργητικού	1.980	2.065
Στοιχεία ενεργητικού προς πώληση	84	146
<b>Σύνολο ενεργητικού</b>	<b>81.460</b>	<b>77.852</b>
<b>ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ</b>		
Υποχρεώσεις προς κεντρικές τράπεζες	8.774	11.663
Υποχρεώσεις προς χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	1.814	973
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	1.661	2.394
Υποχρεώσεις προς πελάτες	57.239	53.168
Υποχρεώσεις από πιστωτικούς τίτλους	3.552	2.552
Λοιπές υποχρεώσεις	1.701	1.358
Υποχρεώσεις σχετιζόμενες με στοιχεία ενεργητικού προς πώληση	1	109
<b>Σύνολο υποχρεώσεων</b>	<b>74.742</b>	<b>72.217</b>
<b>ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ</b>		
Μετοχικό κεφάλαιο	816	816
Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο <sup>(1)</sup>	1.161	8.056
Αποθεματικά και αποτελέσματα εις νέον <sup>(1)</sup>	4.646	(3.333)
<b>Ίδια κεφάλαια που αναλογούν στους μετόχους της Εταιρείας</b>	<b>6.623</b>	<b>5.539</b>
Δικαιώματα τρίτων	95	96
<b>Σύνολο ιδίων κεφαλαίων</b>	<b>6.718</b>	<b>5.635</b>
<b>Σύνολο ιδίων κεφαλαίων και υποχρεώσεων</b>	<b>81.460</b>	<b>77.852</b>

<sup>1</sup> Τα συγκριτικά στοιχεία έχουν αναπροσαρμοστεί λόγω αλλαγής στην παρουσίαση των ιδίων μετοχών (σημ. 37 των ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων για τη χρήση που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2022).

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

# Μεθοδολογία Εκπόνησης

Η Eurobank εκδίδει τον Ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022 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 τα πρότυπα της διεθνούς πρωτοβουλίας Global Reporting Initiative (GRI) (2021), εφαρμόζοντας τις αρχές έκδοσης απολογισμών (ακρίβεια, ισορροπία, σαφήνεια, συγκρισιμότητα, πληρότητα, πλαίσιο βιωσιμότητας, τακτική και έγκαιρη ενημέρωση, επαληθευσιμότητα). Η συγκεκριμένη προσέγγιση σχετικά με την έκδοση απολογισμών αποσκοπεί στην ολοκληρωμένη και διαφανή πληροφόρηση των ενδιαφερόμενων μερών, σχετίζεται με την ανταπόκριση της Eurobank στις προσδοκίες και τα συμφέροντά τους, και επενδύει στη διαρκή προώθηση ενός ανοικτού διαλόγου μαζί τους.

Τα περιεχόμενα του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022 καθορίστηκαν με βάση τις προσδοκίες και τους προβληματισμούς των ενδιαφερόμενων μερών αλλά και με βάση τις δραστηριότητες της Eurobank και του τραπεζικού κλάδου. Η ανάλυση ουσιαστικότητας της Eurobank είναι η κύρια διαδικασία που χρησιμοποιήθηκε για τον καθορισμό του περιεχομένου του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022.

Η Διοίκηση της Eurobank συμμετέχει ενεργά στην ανάλυση ουσιαστικότητας, ενώ η Διοικητική Επιτροπή ESG της Eurobank επικυρώνει τα αποτελέσματα της ανάλυσης. Επιπλέον, έχουν ληφθεί υπόψη τα πλαίσια έκδοσης απολογισμών βιωσιμότητας του συμπληρώματος της πρωτοβουλίας GRI για τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, το πρότυπο SASB για τις εμπορικές τράπεζες, καθώς και ο Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG (2022) του Χρηματιστηρίου Αθηνών. Ο παρών απολογισμός ενσωματώνει επίσης τις 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ (UN Global Compact) και τις Αρχές Υπευθυνότητας AccountAbility AA1000 2018. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις γνωστοποιήσεις του Απολογισμού, σύμφωνα με τις οδηγίες των προτύπων GRI, του προτύπου SASB για τις εμπορικές τράπεζες, των Αρχών Υπευθυνότητας AccountAbility AA1000 2018 και του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών, ανατρέξτε στα αντίστοιχα Παραρτήματα.

Το πεδίο εφαρμογής του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022 περιλαμβάνει τις δραστηριότητες που ασκεί η Eurobank στην Ελλάδα και το εξωτερικό, στα σημεία όπου αυτό αναφέρεται, κατά την περίοδο 01.01.2021 έως 31.12.2021, σύμφωνα και με την οικονομική περίοδο αναφοράς της Τράπεζας.

Για τη σύνταξη του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022, συστάθηκε ειδική ομάδα έργου με εκπροσώπους από επιλεγμένες Μονάδες (Γενική Διεύθυνση Στρατηγικής Ομίλου, Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού

Ομίλου, Γενική Διεύθυνση Marketing και Επικοινωνίας Ομίλου, Τομέας Group Corporate Secretariat, Γενική Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου, Γενική Διεύθυνση Retail Banking, Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική, Γενική Διεύθυνση Διεθνών Δραστηριοτήτων, Τομέας Εταιρικής Ασφάλειας Ομίλου, Τομέας Προμηθειών Ομίλου, Διεύθυνση Σχέσεων με Επενδυτές, Γενική Διεύθυνση Group Finance, Διεύθυνση Κλιματικού Κινδύνου Ομίλου, Διεύθυνση ESG) και συντονιστή το Programme Field II. 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. Αναγνωρίζοντας τη σημασία της εξωτερικής διασφάλισης του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022, και με στόχο τη διαφάνεια και την ενίσχυση της αξιοπιστίας των δεδομένων και των πληροφοριών που παρουσιάζονται, τα τελευταία 5 έτη η Διοίκηση έχει αποφασίσει να αναθέτει στην ανεξάρτητη ελεγκτική εταιρεία ΠΡΑΙΣΓΟΥΩΤΕΡΧΑΟΥΣΚΟΥΠΕΡΣ Ανώνυμη Ελεγκτική Εταιρεία (PRICEWATERHOUSECOOPERS SA) την εξωτερική διασφάλιση του περιεχομένου του Απολογισμού.

Με σκοπό να εκπληρώσει τις δεσμεύσεις της προς τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής (PRB) του UNEP FI, η Eurobank περιλαμβάνει την 3η Έκθεση Προόδου PRB στον Ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022, σύμφωνα με τη συνιστώμενη πρακτική. Η Έκθεση Περιορισμένης Διασφάλισης Ανεξάρτητου Ελεγκτή για τον Ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης της Eurobank βρίσκεται στη σελίδα 149, και για την 3η Έκθεση Προόδου PRB της UNEP FI στη σελίδα 145. Ο Απολογισμός εκδόθηκε τον Ιούλιο 2023. 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 και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022 μπορούν να υποβάλλονται τηλεφωνικά (+30 211 1868229), με email (CorporateCommunications@eurobank.gr) ή ταχυδρομικά (Τράπεζα Eurobank ΑΕ, Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας, Πραξιτέλους 40-44, 10561 Αθήνα, Ελλάδα). Ο προηγούμενος Απολογισμός, που αφορούσε την περίοδο 01.01.2021 έως 31.12.2021, δημοσιεύτηκε τον Ιούλιο του 2022. Οι προηγούμενοι Απολογισμοί (ετήσιος κύκλος υποβολής εκθέσεων) είναι διαθέσιμοι διαδικτυακά.

Ο Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022, εκδίδεται στα Αγγλικά και μεταφράζεται στα Ελληνικά. Σε περίπτωση ασυμφωνίας στην απόδοση των όρων μεταξύ της αγγλικής και της ελληνικής έκδοσης, υπερισχύει η αγγλική έκδοση.

GRI 2-2

GRI 2-3

GRI 2-4

GRI 2-5

GRI 2-14



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

## Ευρετήριο Προτύπων GRI

<b>Δήλωση χρήσης</b>	Η Eurobank εξέδωσε τον απολογισμό σύμφωνα με τα GRI πρότυπα για την περίοδο 01/01/2022-31/12/2022.
<b>GRI 1 που χρησιμοποιήθηκε</b>	GRI 1: Foundation 2021
<b>Εφαρμοστέο Κλαδικό Πρότυπο GRI</b>	N/A

Πρότυπο GRI/ Άλλη πηγή	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού	Σελίδα/ες	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>GRI 2: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2021</b>	2-1 Στοιχεία του Οργανισμού	Σχετικά με την Eurobank	14-15		✓
	2-2 Οντότητες που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης του Οργανισμού	Δραστηριότητες Μέθοδος Εκπόνησης	16-25 128		✓
	2-3 Περίοδος αναφοράς, συχνότητα και στοιχεία επικοινωνίας	Μέθοδος Εκπόνησης	128		✓
	2-4 Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	Μέθοδος Εκπόνησης	128		✓
	2-5 Εξωτερική διασφάλιση	Μέθοδος Εκπόνησης Έκθεση Περιορισμένης Διασφάλισης	128 149-151		✓
	2-6 Δραστηριότητες, αλυσίδα αξίας και άλλες επιχειρηματικές σχέσεις	Σχετικά με την Eurobank Σχέσεις με προμηθευτές	14-15 121-122		✓
	2-7 Εργαζόμενοι	Οι άνθρωποι της Eurobank σε αριθμούς <a href="#">ESG Data Pack</a>	86-91		✓
	2-8 Εργαζόμενοι χωρίς εξαρτημένη σχέση εργασίας	N/A		Συνολική δημοσιοποίηση- Πληροφορία μη διαθέσιμη*	✓
	2-9 Δομή διακυβέρνησης και σύνθεση	Διοικητικό Συμβούλιο και Επιτροπές	106-110	2-9ciii - Πληροφορία μη διαθέσιμη/ ελλιπής*	✓
	2-10 Διορισμός και επιλογή του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	Υποψηφιότητες, Αποδοχές, Αξιολόγηση	110		✓
	2-11 Πρόεδρος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	Διοικητικό Συμβούλιο και Επιτροπές	106-110		✓
	2-12 Ρόλος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης στην εποπτεία της διαχείρισης των επιπτώσεων	Διακυβέρνηση ESG <a href="#">Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης 2022</a>	41-46 54		✓
	2-13 Εκχώρηση αρμοδιοτήτων για τη διαχείριση των επιδράσεων	Διακυβέρνηση ESG	41-46		✓
	2-14 Ρόλος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης στην κατάρτιση απολογισμών βιωσιμότητας	Διακυβέρνηση ESG Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και ανάλυση ουσιαστικότητας	41-46 51-55		✓
	2-15 Σύγκρουση συμφερόντων	Λειτουργία με ηθική και ακεραιότητα <a href="#">Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης 2022</a>	113-117 12	2-15 b - Πληροφορία μη διαθέσιμη/ ελλιπής*	✓
	2-16 Επικοινωνία κρίσιμων ανησυχιών	N/A		Συνολική δημοσιοποίηση- Πληροφορία μη διαθέσιμη*	✓
	2-17 Συλλογική γνώση του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	Υπεύθυνη Εταιρική Διακυβέρνηση <a href="#">Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης 2022</a>	106-111 18		✓
	2-18 Αξιολόγηση της απόδοσης του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	N/A		Συνολική δημοσιοποίηση- Πληροφορία μη διαθέσιμη*	✓
	2-19 Πολιτικές αποδοχών	Υποψηφιότητες, Αποδοχές, Αξιολόγηση	110	2-19b - Πληροφορία μη διαθέσιμη/ ελλιπής*	✓

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Πρότυπο GRI/ Άλλη πηγή	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού	Σελίδα/ες	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>GRI 2: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2021</b>	2-20 Διαδικασία για τον καθορισμό της αμοιβής	Πολιτική Αποδοχών του ΔΣ	2		✓
	2-21 Δείκτης συνολικών ετήσιων αποδοχών	Υποψηφιότητες, Αποδοχές, Αξιολόγηση	110		✓
	2-22 Δήλωση για τη στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους	5-8		✓
	2-23 Δεσμεύσεις πολιτικής	Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής	5, 7, 24, 39	2-23 ai-iii - Πληροφορία μη διαθέσιμη/ ελλιπής*	✓
	2-24 Ενσωμάτωση δεσμεύσεων πολιτική	N/A		Συνολική δημοσιοποίηση- Πληροφορία μη διαθέσιμη*	✓
	2-25 Διαδικασίες για την αποκατάσταση αρνητικών επιδράσεων	Μηχανισμός Αναφοράς Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς	115	2-25 b, c, d, e - Πληροφορία μη διαθέσιμη/ ελλιπής*	✓
	2-26 Μηχανισμοί για την αναζήτηση συμβουλών και τη διατύπωση ανησυχιών	Μηχανισμός Αναφοράς Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς	115		✓
	2-27 Συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς	Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής	114		✓
	2-28 Συμμετοχή σε ενώσεις	Συμμετοχές σε οργανισμούς και διακρίσεις	26		✓
	2-29 Προσέγγιση για τη διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και ανάλυση ουσιαστικότητας	51-55		✓
2-30 Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας	Συλλογική εκπροσώπηση εργαζομένων	96	2-30b - Πληροφορία μη διαθέσιμη/ ελλιπής*	✓	
<b>*Αναφερθήςες Παραλείψεις</b> Τα νέα Πρότυπα GRI 2021 περιλαμβάνουν ολοκληρωμένες δημοσιοποιήσεις διακυβέρνησης για τις οποίες η Eurobank ανέφερε ορισμένες παραλείψεις για την Ετήσια Έκθεση Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022 λόγω των διαδικασιών που είναι υπό ανάπτυξη. Πιστεύουμε ότι η δημοσιοποίηση μπορεί να βελτιωθεί περαιτέρω σε σχέση με την περιγραφή και την ενσωμάτωση των δημοσιοποιήσεων Διακυβέρνησης ESG. Ως εκ τούτου, στοχεύουμε να καλύψουμε αυτές τις δημοσιοποιήσεις, με την εφαρμογή επιχειρησιακών πολιτικών και διαδικασιών, εντός των εκθέσεων των επόμενων ετών.					
<b>Ουσιαστικά Θέματα</b>					
<b>GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021</b>	3-1 Διαδικασία για τον καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και ανάλυση ουσιαστικότητας	51-55		✓
	3-2 Κατάλογος ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και ανάλυση ουσιαστικότητας	51-55		✓
<b>Ενσωμάτωση των θεμάτων ESG στη διαχείριση κινδύνων</b>					
<b>GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021</b>	3-3 Διαχείριση Ουσιαστικών Θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και ανάλυση ουσιαστικότητας Διαχείριση κινδύνων ESG	51-55 58-63		✓
<b>GRI 201: Οικονομική Επίδοση 2016</b>	201-2 Οικονομικές συνέπειες και άλλοι κίνδυνοι και ευκαιρίες που οφείλονται στην κλιματική αλλαγή	Διαχείριση κινδύνων ESG	58-63		
<b>Βιώσιμες χρηματοδοτικές και επενδυτικές λύσεις</b>					
<b>GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021</b>	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και ανάλυση ουσιαστικότητας Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης	51-55 59-73		✓
<b>Εσωτερικός δείκτης Eurobank</b>	Προσεγγίσεις βιώσιμης χρηματοδότησης	Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης	59-73		
<b>Κλιματική μετάβαση χαρτοφυλακίου</b>					
<b>GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021</b>	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και ανάλυση ουσιαστικότητας Χρηματοδοτούμενες εκπομπές	51-55 71-72		✓
<b>Εσωτερικός δείκτης Eurobank</b>	Χρηματοδοτούμενες εκπομπές από κλάδους με υψηλή συνεισφορά στην κλιματική αλλαγή	Χρηματοδοτούμενες εκπομπές	71-72		
<b>Οικονομική συμπερίληψη</b>					
<b>GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021</b>	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και ανάλυση ουσιαστικότητας Στήριξη μικρών επιχειρήσεων και κοινωνικές χρηματοδοτήσεις	51-55 75-76		✓
<b>GRI Financial Services Sector Supplement</b>	FS 13 Σημεία πρόσβασης σε περιοχές με χαμηλό πληθυσμό ή σε οικονομικά μειονεκτική θέση	Τραπεζικές υπηρεσίες για όλους	76-78		✓

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Πρότυπο GRI/ Άλλη πηγή	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού	Σελίδα/ες	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>Ενέργεια και εκπομπές από τη λειτουργία</b>					
<b>GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021</b>	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και ανάλυση ουσιαστικότητας Περιβάλλον	51-55 76-79		✓
<b>GRI 302: Ενέργεια 2016</b>	302-1 Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	Κατανάλωση ενέργειας <a href="#">ESG Data Pack</a>	82-83		✓
	302-3 Ενεργειακή ένταση	Κατανάλωση ενέργειας <a href="#">ESG Data Pack</a>	82-83		✓
	302-4 Μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης	Κατανάλωση ενέργειας <a href="#">ESG Data Pack</a>	82-83		✓
	<b>GRI 305: Εκπομπές 2016</b>	305-1 Άμεσες (Scope 1) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου <a href="#">ESG Data Pack</a>	83	
	305-2 Έμμεσες (Scope 2) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου <a href="#">ESG Data Pack</a>	83		
	305-3 Λοιπές έμμεσες (Scope 3) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου <a href="#">ESG Data Pack</a>	83		
	305-4 Ένταση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου <a href="#">ESG Data Pack</a>	83		
	305-5 Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου <a href="#">ESG Data Pack</a>	83		
	305-7 Οξειδία του αζώτου (NOx), Οξειδία του θείου (SOx) και άλλες σημαντικές αέρια εκπομπές	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου <a href="#">ESG Data Pack</a>	83		
<b>Πρακτικές απασχόλησης/ Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού</b>					
<b>GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021</b>	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και ανάλυση ουσιαστικότητας	51-55		✓
<b>GRI 401: Απασχόληση 2016</b>	401-1 Νέες προσλήψεις και αποχωρήσεις εργαζομένων	Προσέλκυση και διατήρηση ταλέντων <a href="#">ESG Data Pack</a>	86-88		✓
	401-2 Παροχές που προσφέρονται σε εργαζόμενους πλήρους απασχόλησης και δεν παρέχονται σε εργαζόμενους με προσωρινή σύμβαση εργασίας ή σύμβαση εργασίας μερικής απασχόλησης	Ασφάλεια, υγεία και wellbeing στην εργασία	91-93		
<b>GRI 403: Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία 2018</b>	403-1 Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Ασφάλεια, υγεία και wellbeing στην εργασία	91-93		
	403-2 Αναγνώριση επικινδυνότητας, εκτίμηση κινδύνων και διερεύνηση περιστατικών	Ασφάλεια, υγεία και wellbeing στην εργασία	91-93		
	403-4 Συμμετοχή εργαζομένων, διαβούλευση και επικοινωνία σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Ασφάλεια, υγεία και wellbeing στην εργασία	91-93		
	403-5 Εκπαίδευση εργαζομένων στην υγεία και ασφάλεια στην εργασία	Ασφάλεια, υγεία και wellbeing στην εργασία	91-93		
	403-6 Προώθηση της υγείας των εργαζομένων	Ασφάλεια, υγεία και wellbeing στην εργασία	91-93		
	403-8 Εργαζόμενοι που καλύπτονται από σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Ασφάλεια, υγεία και wellbeing στην εργασία	91-93		
<b>GRI 404: Κατάρτιση και Εκπαίδευση 2016</b>	404-1 Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά εργαζόμενο	Μάθηση και ανάπτυξη	91-93		✓
	404-2 Προγράμματα βελτίωσης των δεξιοτήτων των εργαζομένων και υποστήριξης της μετάβασής τους	Μάθηση και ανάπτυξη	91-93		
	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	Διαχείριση Απόδοσης <a href="#">ESG Data Pack</a>	88		✓
<b>Διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη</b>					
<b>GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021</b>	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και ανάλυση ουσιαστικότητας Διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη	51-55 93-95		✓
<b>GRI 405: Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες 2016</b>	405-1 Διαφορετικότητα στα όργανα διακυβέρνησης και στους εργαζομένους	Διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη <a href="#">ESG Data Pack</a>	93-95	405-1b,ii - Πληροφορία μη διαθέσιμη/ ελλιπής	✓
<b>Ενίσχυση της καινοτομίας</b>					
<b>GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021</b>	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και ανάλυση ουσιαστικότητας Προώθηση και ενίσχυση ενός περιβάλλοντος καινοτομίας	51-55 96-100		✓

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Πρότυπο GRI/ Άλλη πηγή	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού	Σελίδα/ες	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
Εσωτερικός δείκτης Eurobank	Ποσοστό μεταβολής στην αξία των ψηφιακών συναλλαγών	Πρώθιση και ενίσχυση ενός περιβάλλοντος καινοτομίας <a href="#">ESG Data Pack</a>	96-100		✓
	Ποσοστό μεταβολής στον όγκο των ψηφιακών συναλλαγών	<a href="#">ESG Data Pack</a>	96-100		✓
<b>Επικοινωνία με τους πελάτες σε θέματα ESG</b>					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και ανάλυση ουσιαστικότητας Συμμετοχή σε ενέργειες ESG και ανάπτυξη δεξιοτήτων εκτός της Eurobank	51-55 102-103		✓
Εσωτερικός δείκτης Eurobank	Σεμινάρια Digital Academy και συμμετέχοντες	Συμμετοχή σε ενέργειες ESG και ανάπτυξη δεξιοτήτων εκτός της Eurobank	102-103		
<b>Εθνική ανθεκτικότητα / επίδραση στην κοινωνία</b>					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και ανάλυση ουσιαστικότητας Εθνική ανθεκτικότητα και επίδραση στην κοινωνία	51-55 103-104		✓
GRI 203: Έμμεσες οικονομικές επιδράσεις 2016	203-1 Επενδύσεις στις υποδομές και υποστηριζόμενες υπηρεσίες	Εθνική ανθεκτικότητα και επίδραση στην κοινωνία	103-104		
	203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιδράσεις	Εθνική ανθεκτικότητα και επίδραση στην κοινωνία	103-104		
<b>Ασφάλεια και προστασία δεδομένων πελατών</b>					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και ανάλυση ουσιαστικότητας Ασφάλεια και προστασία δεδομένων πελατών	51-55 111-113		✓
GRI 418: Ιδιωτικότητα πελατών 2016	418-1 Τεκμηριωμένα παράπονα που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και σε απώλειες δεδομένων πελατών	Προστασία προσωπικών δεδομένων	112-113		
Sustainability Accounting Standards Board (SASB)   Εμπορικές Τράπεζες	FN-CB-510a.1 Αριθμός παραβιάσεων δεδομένων, ποσοστό παραβιάσεων που περιλαμβάνουν στοιχεία προσωπικής ταυτοποίησης, και αριθμός κατόχων λογαριασμών που επηρεάστηκαν	Κυβερνοασφάλεια	111-112		
<b>Επιχειρηματική ηθική και ακεραιότητα</b>					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και ανάλυση ουσιαστικότητας Λειτουργία με ηθική και ακεραιότητα	51-55 113-116		✓
GRI 205: Καταπολέμηση της Διαφθοράς 2016	205-3 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και σχετικές ενέργειες	Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής	114		
GRI 206: Αντι- ανταγωνιστική Συμπεριφορά 2016	206-1 Νομικές ενέργειες για τη διαχείριση πρακτικών αθέμιτου ανταγωνισμού και μονοπωλίου	Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής	114		
Sustainability Accounting Standards Board (SASB)   Εμπορικές Τράπεζες	FN-CB-510a.1 Αριθμός παραβιάσεων δεδομένων, ποσοστό παραβιάσεων που περιλαμβάνουν στοιχεία προσωπικής ταυτοποίησης, και αριθμός κατόχων λογαριασμών που επηρεάστηκαν	Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής	114		
	FN-CB-510a.2 Περιγραφή πολιτικών και διαδικασιών για την καταγγελία δυσλειτουργιών*	Μηχανισμός Αναφοράς Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς	115		
<b>Λοιπά θέματα βιωσιμότητας</b>					
<b>Οικονομική ανασκόπηση</b>					
GRI 201: Οικονομική Επίδοση 2016	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Άμεση Οικονομική Αξία	34		✓
<b>Διαχείριση παραπόνων και υπεύθυνη ενημέρωση πελατών</b>					
GRI 417: Μάρκετινγκ και Σήμανση 2016	417-2 Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με τις πληροφορίες και τη σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών	Υπεύθυνο μάρκετινγκ και επικοινωνία	119-120		
	417-3 Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με τις επικοινωνίες μάρκετινγκ	Υπεύθυνο μάρκετινγκ και επικοινωνία	119-120		✓
<b>Σχέσεις με προμηθευτές και βιώσιμες προμήθειες</b>					
GRI 204: Πρακτικές προμηθειών 2016	204-1: Δαπάνες σε τοπικούς προμηθευτές	Σχέσεις με προμηθευτές	121-122		✓

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV

## Δείκτης Athex ESG

Κατηγορία ESG		ID	Δείκτης	Παραπομπή
Περιβάλλον	Βασικοί Δείκτες	C-E1	Άμεσες εκπομπές (Scope 1)	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου <a href="#">ESG Data Pack</a>
		C-E2	Έμμεσες εκπομπές (Scope 2)	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου <a href="#">ESG Data Pack</a>
		C-E3	Ενεργειακή κατανάλωση και παραγωγή	Κατανάλωση ενέργειας <a href="#">ESG Data Pack</a>
	Προηγμένοι Δείκτες	A-E1	Άλλες έμμεσες εκπομπές (Scope 3)	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου <a href="#">ESG Data Pack</a>
Κοινωνία	Βασικοί Δείκτες	C-S1	Συμμετοχή Κοινωνικών Εταίρων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη
		C-S2	Γυναίκες εργαζόμενες	Διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη
		C-S3	Γυναίκες εργαζόμενες σε διευθυντικές θέσεις	Διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη
		C-S4	Κινητικότητα προσωπικού	Προσέλκυση και διατήρηση ταλέντων <a href="#">ESG Data Pack</a>
		C-S5	Κατάρτιση εργαζομένων	Μάθηση και ανάπτυξη
		C-S6	Πολιτική ανθρωπίνων δικαιωμάτων	<a href="#">Δήλωση της Eurobank για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα</a>
		C-S7	Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Συλλογική εκπροσώπηση εργαζομένων
		C-S8	Αξιολόγηση προμηθευτών	Σχέσεις με προμηθευτές
	Προηγμένοι Δείκτες	A-S1	Βιώσιμη οικονομική δραστηριότητα	Εφαρμογή του κανονισμού για την ταξινόμηση της ΕΕ
		A-S2	Δαπάνες κατάρτισης εργαζομένων	Μάθηση και ανάπτυξη
		A-S3	Μισθολογική διαφορά μεταξύ των δύο φύλων	Διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη
		A-S4	Αναλογία αμοιβής διευθύνοντος συμβούλου - εργαζομένων	<a href="#">ESG Data Pack</a>
	Κλαδικοί Δείκτες	SS-S7	Πρακτικές μάρκετινγκ	Διαχείριση παραπόνων και υπεύθυνη ενημέρωση πελατών
		SS-S10	Ενσωμάτωση παραγόντων ESG στις επιχειρηματικές δραστηριότητες	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους
Διακυβέρνηση	Βασικοί Δείκτες	C-G1	Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου	Υπεύθυνη Εταιρική Διακυβέρνηση <a href="#">ESG Data Pack</a>
		C-G2	Εποπτεία βιώσιμης ανάπτυξης	Διοικητικό Συμβούλιο και Επιτροπές
		C-G3	Ουσιαστικά θέματα	Ανάλυση ουσιαστικότητας
		C-G4	Πολιτική βιωσιμότητας	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους <a href="#">Sustainability Policy Framework</a>
		C-G5	Πολιτική επιχειρηματικής δεοντολογίας	Λειτουργία με ηθική και ακεραιότητα
		C-G6	Πολιτική ασφάλειας δεδομένων	Προστασία προσωπικών δεδομένων
	Προηγμένοι Δείκτες	A-G1	Επιχειρηματικό μοντέλο	Δραστηριότητες
		A-G2	Παραβιάσεις επιχειρηματικής δεοντολογίας	Λειτουργία με ηθική και ακεραιότητα
		A-G3	Στόχοι ESG	Στρατηγική Επιχειρησιακής Επίδρασης, δεσμεύσεις και στόχοι
		A-G4	Μεταβλητές αμοιβές	Διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη
		A-G5	Εξωτερική διασφάλιση	Έκθεση Περιορισμένης Διασφάλισης
	Κλαδικοί Δείκτες	SS-G1	Πολιτική καταγγελίας δυσλειτουργιών	Μηχανισμός Αναφοράς Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς
		SS-G3	Διαχείριση συστηματικών κινδύνων	Διαχείριση κινδύνων

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V

## AA1000 AccountAbility Principles (2018)

Αρχές AA1000	Παραπομπή στον Ετήσιο Απολογισμό
<b>Η Αρχή της Συμμετοχικότητας</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους</li> <li>Βιώσιμη ανάπτυξη στη Eurobank</li> <li>- Γιατί η βιώσιμη ανάπτυξη έχει σημασία για την Eurobank</li> <li>- Στρατηγική ESG</li> <li>- Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και ανάλυση ουσιαστικότητας</li> </ul>
<b>Η Αρχή της Ουσιαστικότητας</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Βιώσιμη ανάπτυξη στη Eurobank</li> <li>- Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και ανάλυση ουσιαστικότητας</li> </ul>
<b>Η Αρχή της Ανταπόκρισης</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Βιώσιμη ανάπτυξη στη Eurobank</li> <li>- Στρατηγική ESG</li> <li>- Διακυβέρνηση ESG και λειτουργικό μοντέλο</li> <li>Βιώσιμη ανάπτυξη χρηματοδότηση και διαχείριση κινδύνων ESG</li> <li>- Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης</li> <li>Βιώσιμη λειτουργία</li> <li>- Περιβάλλον</li> <li>- Κοινωνία</li> <li>- Διακυβέρνηση</li> </ul>
<b>Η Αρχή της Επίδρασης (των ενεργειών της εταιρείας)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους</li> <li>Βιώσιμη ανάπτυξη στη Eurobank</li> <li>- Στρατηγική ESG</li> <li>- Διακυβέρνηση ESG και λειτουργικό μοντέλο</li> <li>- Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και ανάλυση ουσιαστικότητας</li> <li>Βιώσιμη χρηματοδότηση και διαχείριση κινδύνων ESG</li> <li>- Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης</li> <li>Βιώσιμη λειτουργία</li> <li>- Περιβάλλον</li> <li>- Κοινωνία</li> <li>- Διακυβέρνηση</li> </ul>

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

# Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής UNEP FI

## Έκθεση προόδου 3ου έτους

### Αρχή 1n: Εναρμόνιση

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

#### Επιχειρηματικό μοντέλο

Περιγράψτε (συνοπτικά) το επιχειρηματικό μοντέλο της τράπεζάς σας, συμπεριλαμβανομένων των κύριων τμημάτων πελατών που εξυπηρετούνται, των τύπων προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχονται, των κύριων τομέων και τύπων δραστηριοτήτων στις κύριες γεωγραφικές περιοχές στις οποίες η τράπεζά σας δραστηριοποιείται ή παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες. Επιπλέον, ποσοτικοποιήστε τις πληροφορίες, π.χ. γνωστοποιώντας την κατανομή του χαρτοφυλακίου της τράπεζάς σας (%) ως προς τις γεωγραφικές περιοχές, τα τμήματα (δηλαδή εντός ισολογισμού και/ή εκτός ισολογισμού) ή γνωστοποιώντας τον αριθμό των πελατών που εξυπηρετήθηκαν.

#### Απόκριση

Η Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών ΑΕ (Eurobank Holdings) είναι μια εταιρεία συμμετοχών με έδρα στην Αθήνα (Οθωνος 8, 105 57), εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών. Η Eurobank Holdings και οι θυγατρικές της (Όμιλος) έχουν συνολικά στοιχεία ενεργητικού ύψους €81,5 δισ., μικτά δάνεια ύψους €43,5 δισ., καταθέσεις ύψους €57,2 δισ., συνολικά ίδια κεφάλαια ύψους €6,7 δισ. και 11.328 υπαλλήλους (στοιχεία 31ης Δεκεμβρίου 2022). 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 616 καταστημάτων στην Ελλάδα και το εξωτερικό, ο Όμιλος Eurobank παρέχει ένα ολοκληρωμένο φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών σε πελάτες λιανικής και εταιρικούς πελάτες. Στην Ελλάδα, οι δραστηριότητες της Eurobank περιλαμβάνουν δίκτυο λιανικής τραπεζικής, εξειδικευμένα κέντρα εξυπηρέτησης επιχειρήσεων, δίκτυο private banking και δυναμική ψηφιακή παρουσία. Ο Όμιλος Eurobank έχει επίσης παρουσία στη Βουλγαρία, τη Σερβία, την Κύπρο, το Λουξεμβούργο και το Ηνωμένο Βασίλειο (Λονδίνο).

#### Σύνδεσμοι και παραπομπές

**Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022**

Προφίλ

#### Εναρμόνιση στρατηγικής

**Στην εταιρική στρατηγική σας προσδιορίζονται στρατηγικές προτεραιότητες που αφορούν τη βιώσιμη ανάπτυξη;**

Ναι

Όχι

Περιγράψτε πώς η τράπεζά σας έχει εναρμονίσει ή/και σχεδιάζει να εναρμονίσει τη στρατηγική της ώστε να συνάδει με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDG), τη Συμφωνία του Παρισιού για το Κλίμα καθώς και με άλλα συναφή εθνικά και περιφερειακά πλαίσια.

**Στις στρατηγικές προτεραιότητες ή στις πολιτικές για την υλοποίηση αυτών των προτεραιοτήτων, η τράπεζά σας παραπέμπει σε κάποιο από τα ακόλουθα πλαίσια ή σε κάποια από τις ακόλουθες κανονιστικές απαιτήσεις αναφοράς;**

Κατευθυντήριες αρχές του ΟΗΕ για τις επιχειρήσεις και τα ανθρώπινα δικαιώματα

Θεμελιώδεις συμβάσεις της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας

Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (UN Global Compact)

Διακήρυξη των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Αυτοχθόνων Λαών

Οποιοσδήποτε εφαρμοστέες κανονιστικές απαιτήσεις αναφοράς σχετικά με αξιολογήσεις περιβαλλοντικού κινδύνου, π.χ. σχετικά με τον κλιματικό κίνδυνο - προσδιορίστε ποιες:

Οποιοσδήποτε εφαρμοστέες κανονιστικές απαιτήσεις αναφοράς σχετικά με αξιολογήσεις κοινωνικού κινδύνου, π.χ. σχετικά με τη σύγχρονη δουλειά - προσδιορίστε ποιες:

Τίποτα από τα παραπάνω

#### Απόκριση

Η Τράπεζα στηρίζει τη βιώσιμη μετάβαση της οικονομίας και θεωρεί τη βιωσιμότητα και την κλιματική αλλαγή ως ευκαιρία. Ένας βασικός στρατηγικός στόχος της είναι να προσαρμόσει τη λειτουργία και τις δραστηριότητές της με τρόπο που να αντιμετωπίζει τις προκλήσεις της κλιματικής αλλαγής, να μεριμνά για τις κοινωνικές ανάγκες εντός του τραπεζικού μοντέλου λειτουργίας της, και να διαφυλάσσει την ορθή διακυβέρνηση για την ίδια και για τους αντισυμβαλλόμενούς της, σύμφωνα με τις πρωτοβουλίες των εποπτικών αρχών, και με βάση τα διεθνή πρότυπα και τις βέλτιστες πρακτικές.

Για αυτό, η Τράπεζα προσεγγίζει τα ζητήματα ESG με ολιστικό τρόπο, σύμφωνα με τις δεσμεύσεις που έχει αναλάβει, τις απαιτήσεις του κανονιστικού πλαισίου και τις παγκοσμίως αναγνωρισμένες βέλτιστες πρακτικές που θέτουν ως προτεραιότητα τη διαχείριση και τον περιορισμό τυχών υποκείμενων οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων που προκύπτουν κατά την ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών, ενώ παράλληλα συμμορφώνεται με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

Η Eurobank σχεδίασε και ενέκρινε τη Στρατηγική ESG που αφορά τη χρηματοδότηση και τα προϊόντα της, το εσωτερικό της περιβάλλον, και τον τρόπο που οργανώνεται και λειτουργεί.

Η Eurobank εφαρμόζει τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής του UNEP FI από το 2019. Αναγνωρίζει και έχει ενσωματώσει αυτές τις έξι αρχές στη στρατηγική και τις δραστηριότητές της, όπως δημοσιοποιείται στις Εκθέσεις Προόδου.

#### Σύνδεσμοι και παραπομπές

**Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022**

Στρατηγική ESG

[eurobank.gr](https://www.eurobank.gr)

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

## Αρχή 2η: 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 τον σκοπό αυτό, θα θέτουμε και θα δημοσιοποιούμε στόχους εκεί που μπορούμε να έχουμε την πιο σημαντική μας επίδραση.

## 2.1 Ανάλυση επιδράσεων (βασικό βήμα 1)

Δείξτε ότι η τράπεζά σας έχει διενεργήσει ανάλυση επιδράσεων των χαρτοφυλακίων της για να εντοπίσει τις περιοχές στις οποίες έχει τις σημαντικότερες επιδράσεις και να προσδιορίσει περιοχές προτεραιότητας για τον καθορισμό στόχων. Η ανάλυση επιδράσεων θα ενημερώνεται τακτικά και θα πληροί τις ακόλουθες απαιτήσεις/στοιχεία (α-δ)<sup>2</sup>:

**α) Πεδίο εφαρμογής:** Ποιο είναι το πεδίο εφαρμογής της ανάλυσης επιδράσεων της τράπεζάς σας; Περιγράψτε τα τμήματα των βασικών τομέων δραστηριότητας, των προϊόντων/υπηρεσιών της τράπεζας στις κύριες γεωγραφικές περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται (όπως περιγράφονται στην παράγραφο 1.1) που έχουν ληφθεί υπόψη στην ανάλυση επιδράσεων. Επιπλέον, περιγράψτε ποιοι τομείς δεν έχουν περιληφθεί ακόμα και γιατί.

## Απόκριση

Στο πλαίσιο της δέσμευσής της στις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής, η Τράπεζα αξιοποίησε το Εργαλείο Ανάλυσης Επιδράσεων του UNEP FI, ένα μέσο για τον εντοπισμό των πιο σημαντικών περιοχών επίδρασης σε επίπεδο χαρτοφυλακίου, με βάση τη φύση, το περιεχόμενο και τη διασπορά του χαρτοφυλακίου της.

Το πεδίο εφαρμογής της ανάλυσης επιδράσεων των χρηματοδοτήσεων της Τράπεζας περιελάμβανε τις τρεις βασικές επιχειρηματικές δραστηριότητες,

- τραπεζική ιδιωτών,
- τραπεζική επιχειρήσεων και
- τραπεζική μεγάλων επιχειρήσεων.

Αν και η Τράπεζα αναλαμβάνει δραστηριότητες επενδυτικής τραπεζικής, η επενδυτική τραπεζική δεν περιλαμβάνεται στο πεδίο εφαρμογής της ανάλυσης.

Η ανάλυση επιδράσεων διενεργήθηκε με βάση τα στοιχεία χαρτοφυλακίου για το έτος 2020 και αφορά το σύνολο των δραστηριοτήτων στην Ελλάδα. Οι δραστηριότητες διαχείρισης κεφαλαίων αποτελούν βασικό στοιχείο των δραστηριοτήτων της Τράπεζας, ωστόσο εξαιρούνται από αυτήν την ανάλυση καθώς δεν αποτελούν μέρος του εργαλείου ανάλυσης επιδράσεων.

**β) Σύνθεση χαρτοφυλακίου:** Η τράπεζά σας έλαβε υπόψη τη σύνθεση του χαρτοφυλακίου της (%) στην ανάλυση; Καταγράψτε την ποσοστιαία σύνθεση του χαρτοφυλακίου σας συνολικά και κατά γεωγραφική περιοχή  
i) κατά τομέα & κλάδο<sup>3</sup> δραστηριότητας για τα επιχειρηματικά, εταιρικά και επενδυτικά χαρτοφυλάκια (δηλαδή έκθεση ανά τομέα ή ανάλυση κλάδου σε ποσοστό %), και/ή  
ii) κατά προϊόντα & υπηρεσίες και κατά είδος πελάτη για χαρτοφυλάκια λιανικής τραπεζικής και τραπεζικής ιδιωτών.

Εάν η τράπεζά σας έχει υιοθετήσει διαφορετική προσέγγιση για τον προσδιορισμό της κλίμακας της έκθεσής της, περιγράψτε τον τρόπο με τον οποίο εντοπίσατε τις βασικές/σημαντικότερες δραστηριότητες κατά τομέα και κλάδο.

## Απόκριση

Η Τράπεζα έλαβε υπόψη την κατανομή του χαρτοφυλακίου της στην Ελλάδα σε όλους τους τομείς δραστηριοτήτων όπως αυτοί ορίζονται στο Εργαλείο Ανάλυσης Επιδράσεων του UNEP FI:

## Τραπεζική ιδιωτών

- % του αριθμού των ιδιωτών πελατών κατά κατηγορία προϊόντων σύμφωνα με τη διεθνή πρότυπη βιομηχανική ταξινόμηση όλων των οικονομικών δραστηριοτήτων (ISIC) (τρεχούμενοι λογαριασμοί, αποταμιευτικοί λογαριασμοί, καταναλωτική πίστη & υπερεναλήψεις, στεγαστικά δάνεια και λοιπή χρηματοδότηση που αφορά τη στέγαση, δάνεια που σχετίζονται με αυτοκίνητα, πιστοποιητικά καταθέσεων).
- % του αριθμού της κατηγορίας των ιδιωτών πελατών (με βάση το εισόδημα του πελάτη) κατά κατηγορία προϊόντων (ιδιώτες με χαμηλό, μεσαίο, υψηλό εισόδημα).

## Τραπεζική επιχειρήσεων

- % υπολοίπων δανείων στους κορυφαίους 10 κλάδους για το χαρτοφυλάκιο μικρών επιχειρήσεων (SB) & μικρομεσαίων επιχειρήσεων που αντιπροσωπεύουν πάνω από το 75% της πελατείας τραπεζικής επιχειρήσεων της Τράπεζας.

## Τραπεζική μεγάλων επιχειρήσεων

- % υπολοίπων δανείων στους κορυφαίους 10 κλάδους για το χαρτοφυλάκιο μεγάλων επιχειρήσεων που αντιπροσωπεύουν πάνω από το 75% της πελατείας της Τράπεζας στον τομέα της τραπεζικής μεγάλων επιχειρήσεων και πολυεθνικών.

**γ) Πλαίσιο:** Ποιες είναι οι κύριες προκλήσεις και προτεραιότητες που αφορούν τη βιώσιμη ανάπτυξη στις κύριες χώρες/περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται η τράπεζά σας και/ή οι πελάτες σας<sup>4</sup>. Περιγράψτε τον τρόπο με τον οποίο αυτές οι έχουν ληφθεί υπόψη, συμπεριλαμβανομένων των ενδιαφερόμενων μερών με τα οποία επικοινωνήσατε για το συγκεκριμένο στοιχείο της ανάλυσης επιδράσεων.

## Απόκριση

Χρησιμοποιώντας εργαλεία όπως το εργαλείο ανάλυσης επιδράσεων του UNEP FI, η Τράπεζα εντόπισε τις προκλήσεις και προτεραιότητες που σχετίζονται με τις κυριότερες περιοχές επίδρασης στην Ελλάδα. Αυτοί περιελάμβαναν το Κλίμα, την Αποδοτικότητα / ασφάλεια πόρων, τη Στέγαση, τις Μεταφορές και τη Διαθεσιμότητα- Νερό.

Τα αποτελέσματα της ανάλυσης επιδράσεων περιελάμβαναν τις ακόλουθες θετικές / αρνητικές επιδράσεις κατά επιχειρηματική δραστηριότητα.

- Τραπεζική ιδιωτών
  - Περιοχές θετικής επίδρασης: απασχόληση, οικονομική σύγκλιση, στέγαση και μεταφορές.
  - Περιοχές αρνητικής επίδρασης: Κλίμα και αποδοτικότητα / ασφάλεια πόρων.
- Τραπεζική επιχειρήσεων και μεγάλων επιχειρήσεων
  - Περιοχές θετικής επίδρασης: πολιτισμός και πολιτισμική κληρονομιά, μεταφορές, απασχόληση, στέγαση, σίτιση και οικονομική σύγκλιση.
  - Περιοχές αρνητικής επίδρασης: απόβλητα, κλίμα και αποδοτικότητα/ασφάλεια πόρων.

Τα αποτελέσματα της ανάλυσης επιδράσεων προσέφεραν πολύτιμες πληροφορίες στην Τράπεζα ώστε να αναπτύξει μια στρατηγική και στόχους ESG που επικεντρώνονται στις πιο σημαντικές περιοχές επίδρασης.

## Σύνδεσμοι και παραπομπές

Ετήσιος Απολογισμός  
Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης  
Ανάπτυξης 2022

Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα  
μέρη και ανάλυση ουσιαστικότητας

## Σύνδεσμοι και παραπομπές

Ετήσιος Απολογισμός  
Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης  
Ανάπτυξης 2022

Δραστηριότητες

## Σύνδεσμοι και παραπομπές

Ετήσιος Απολογισμός  
Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης  
Ανάπτυξης 2022

Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα  
μέρη και ανάλυση ουσιαστικότητας

<sup>4</sup> Εναλλακτικά μπορούν να λαμβάνονται υπόψη οι προτεραιότητες παγκόσμιας κλίμακας για τις τράπεζες με ιδιαίτερως διαφοροποιημένα και διεθνή χαρτοφυλάκια.

<sup>1</sup> Αυτό σημαίνει ότι όταν η αρχική ανάλυση επιδράσεων έχει διενεργηθεί σε προηγούμενη περίοδο, οι πληροφορίες θα πρέπει να επικαιροποιούνται, το πεδίο εφαρμογής θα πρέπει να επεκτείνεται και η ποιότητα της ανάλυσης θα πρέπει να βελτιώνεται με την πάροδο του χρόνου.

<sup>2</sup> Περαιτέρω κατευθύνσεις παρέχονται στις διαδραστικές οδηγίες σχετικά με την ανάλυση επιδράσεων και τον καθορισμό στόχων.

<sup>3</sup> Σε αυτό το σημείο ιδιαίτερη σημασία έχουν οι βασικοί τομείς με τις σημαντικότερες θετικές και αρνητικές επιδράσεις.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

**Αρχή 2η: Επιδράσεις και θέσπιση στόχων**

Με βάση αυτά τα πρώτα 3 στοιχεία της ανάλυσης επιδράσεων, ποιες περιοχές θετικής και αρνητικής επίδρασης εντόπισε η τράπεζά σας; Ποιες (τουλάχιστον δύο) περιοχές σημαντικής επίδρασης προτεραιοποιήσατε στο πλαίσιο της στρατηγικής όσον αφορά τον καθορισμό στόχων (βλ. 2.2);<sup>5</sup>

**Απόκριση**

Η Τράπεζα αναγνωρίζει ότι οι βασικές επιδράσεις της συνδέονται με τις επιχειρηματικές δραστηριότητές της σε επίπεδο χαρτοφυλακίου. Ως εκ τούτου, έχει προτεραιοποιήσει τις δύο περιοχές αρνητικής επίδρασης που καταγράφονται στο σύνολο των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων της και τις αντιμετωπίζει μέσω της στρατηγικής επίδρασης χρηματοδοτήσεων.

1. Κλίμα
2. Αποδοτικότητα / ασφάλεια πόρων.

Η προτεραιοποίηση αυτών των περιοχών επίδρασης βασίζεται σε διάφορα κριτήρια όπως η έκθεση σε βασικούς τομείς που συμβάλλουν στην επίδραση και το ποσοστό του χαρτοφυλακίου που συνδέεται με τις περιοχές αρνητικής επίδρασης.

**Σύνδεσμοι και παραπομπές****Ετήσιος Απολογισμός  
Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης  
Ανάπτυξης 2022**

Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και ανάλυση ουσιαστικότητας Στρατηγική ESG

**δ) Μέτρηση επιδόσεων:** Η τράπεζά σας έχει εντοπίσει ποιοι κλάδοι καθώς και ποιες κατηγορίες πελατών που έχουν λάβει χρηματοδότηση ή στους οποίους έχετε επενδύσει προκαλούν τις ισχυρότερες πραγματικές θετικές ή αρνητικές επιδράσεις; Περιγράψτε τον τρόπο με τον οποίο αξιολογήσατε τις επιδόσεις αυτών, χρησιμοποιώντας κατάλληλους δείκτες που σχετίζονται με περιοχές σημαντικής επίδρασης που ισχύουν για την τράπεζά σας.

Κατά τον προσδιορισμό τομέων προτεραιότητας για τον καθορισμό στόχων στις περιοχές σημαντικότερης επίδρασης, θα πρέπει να λάβετε υπόψη τις τρέχουσες επιδόσεις της τράπεζας, δηλαδή ποιοτικούς και/ή ποσοτικούς δείκτες και/ή προσεγγιστικές μεταβλητές των κοινωνικών, οικονομικών και περιβαλλοντικών επιδράσεων που απορρέουν από τις δραστηριότητες της τράπεζας και την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών.

Εάν η τράπεζά σας έχει υιοθετήσει διαφορετική προσέγγιση για την αξιολόγηση της έντασης της επίδρασης που απορρέει από τις δραστηριότητες της τράπεζας και την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, περιγράψτε αυτήν την προσέγγιση.

**Απόκριση**

Χρησιμοποιώντας την ανάλυση επιδράσεων του UNEP FI, σε συνδυασμό με άλλα εσωτερικά εργαλεία όπως, μεταξύ άλλων, η αξιολόγηση ουσιαστικότητας των κλιματικών κινδύνων, η άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων σε σχέση με τους κλιματικούς κινδύνους και το υπόδειγμα παρακολούθησης κλιματικών κινδύνων (Climate Risk Scorecard), η Τράπεζα έχει εντοπίσει τους τομείς που διαδραματίζουν βασικό ρόλο στην αντιμετώπιση των αρνητικών επιδράσεων στις περιοχές προτεραιότητας.

Αναγνωρίζοντας ότι οι χρηματοδοτούμενες εκπομπές θα διαδραματίσουν βασικό ρόλο στην ανάπτυξη της προσέγγισης της Τράπεζας κατά τομέα και του συνολικού σχεδίου δράσης για την αντιμετώπιση των επιδράσεων που σχετίζονται με το κλίμα, η Τράπεζα έχει επίσης αναπτύξει δυνατότητες για τη συλλογή δημόσια διαθέσιμων δεδομένων με σκοπό τον υπολογισμό και την παρακολούθηση των χρηματοδοτούμενων εκπομπών, χρησιμοποιώντας τη μεθοδολογία PCAF.

Η Τράπεζα υπολόγισε τις χρηματοδοτούμενες εκπομπές κατά κλάδο και προσδιόρισε την έκθεσή της σε κλάδους που είναι πιθανότερο να επηρεαστούν από τους κλιματικούς κινδύνους (φυσικούς κινδύνους / κινδύνους μετάβασης) λαμβάνοντας υπόψη κριτήρια όπως οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, ο ρόλος τους στην αλυσίδα ενεργειακού εφοδιασμού, οι πολιτικές και οι γεωγραφικές περιοχές.

Τα αποτελέσματα των παραπάνω υποδηλώνουν ότι οι βασικοί κλάδοι που συμβάλλουν στις περιοχές επίδρασης περιλαμβάνουν την ενέργεια, τα ακίνητα, τις μεταφορές και τη βιομηχανία. Ως εκ τούτου, η Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων της Τράπεζας θα ενημερωθεί ώστε να επικεντρώνεται στα εξής:

- Ενίσχυση των σχέσεων με τους πελάτες και καλύτερη ενημέρωση για να προσαρμόσουν το επιχειρηματικό τους μοντέλο και να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις της κλιματικής αλλαγής.
- Καθορισμός στόχων κατά χαρτοφυλάκιο και κλάδο όσον αφορά τη χρηματοδότηση της πράσινης μετάβασης των πελατών της Τράπεζας και την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων που αφορούν την κλιματική μετάβαση.

Η Τράπεζα ενισχύει και βελτιώνει διαρκώς τις δυνατότητες ποσοτικοποίησης των επιδόσεών της στις περιοχές σημαντικής επίδρασης, μέσω της συλλογής δεδομένων που σχετίζονται με τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους, μέσω της ενσωμάτωσης πρόσθετων απαιτήσεων πληροφοριών στην πιστοδοτική διαδικασία, καθώς και μέσω της συνεργασίας με εξωτερικούς παρόχους δεδομένων. Προς αυτόν τον σκοπό, η Τράπεζα σκοπεύει να υλοποιήσει τις ακόλουθες πρωτοβουλίες το ερχόμενο έτος:

- Διενέργεια ανάλυσης αποκλίσεων για την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα (Net Zero gap analysis) και ανάπτυξη σχεδίου δράσης για την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα, σύμφωνα με την πρωτοβουλία SBTi (Science Based Targets initiative).
- Δημοσίευση έκθεσης για τον κλιματικό κίνδυνο, σύμφωνα με τις συστάσεις του TCFD.
- Ανάπτυξη εργαλείων, προσέγγισης και οδικού χάρτη για την αξιολόγηση της εναρμόνισης του χαρτοφυλακίου με την κλιματική μετάβαση.

**Σύνοψη αυτοαξιολόγησης:**

**Ποια από τις ακόλουθες συνιστώσες της ανάλυσης επιδράσεων έχει ολοκληρώσει η τράπεζά σας για τον προσδιορισμό των περιοχών στις οποίες ασκεί τη σημαντικότερη (δυντική) θετική και αρνητική επίδραση;<sup>6</sup>**

Πεδίο εφαρμογής:	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι	<input type="checkbox"/> Σε εξέλιξη	<input type="checkbox"/> Όχι
Σύνθεση χαρτοφυλακίου:	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι	<input type="checkbox"/> Σε εξέλιξη	<input type="checkbox"/> Όχι
Πλαίσιο:	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι	<input type="checkbox"/> Σε εξέλιξη	<input type="checkbox"/> Όχι
Μέτρηση επιδόσεων:	<input type="checkbox"/> Ναι	<input checked="" type="checkbox"/> Σε εξέλιξη	<input type="checkbox"/> Όχι

**Ποιες περιοχές σημαντικότερης επίδρασης έχετε εντοπίσει για την τράπεζά σας ως αποτέλεσμα της ανάλυσης επιδράσεων;**

- Περιοχές θετικής επίδρασης: απασχόληση, οικονομική σύγκλιση, στέγαση και μεταφορές, πολιτισμός και πολιτισμική κληρονομιά.
- Περιοχές αρνητικής επίδρασης: Κλίμα, αποδοτικότητα/ασφάλεια πόρων, απόβλητα.

**Πόσο πρόσφατα είναι τα στοιχεία που χρησιμοποιήσατε και γνωστοποιήσατε στην ανάλυση επιδράσεων;**

- Έως 6 μηνών πριν από τη δημοσίευση
- Έως 12 μηνών πριν από τη δημοσίευση
- Έως 18 μηνών πριν από τη δημοσίευση
- Άνω των 18 μηνών πριν από τη δημοσίευση

Πεδίο ελεύθερου κειμένου για την περιγραφή δυντικών προκλήσεων, πτυχών που δεν καλύπτονται από τα παραπάνω κ.λπ.: (προαιρετικό)

<sup>5</sup> Για την προτεραιοποίηση των περιοχών σημαντικότερης επίδρασης, έχει σημασία η ποσοτική ανάλυση που περιγράφεται στα σημεία α), β) και γ) να συμπληρωθεί με ποιοτική ανάλυση, π.χ. μέσω της συμμετοχής ενδιαφερόμενων μερών και περαιτέρω συσχέτισης με τις γεωγραφικές περιοχές.

<sup>6</sup> Μπορείτε να απαντήσετε «Ναι» στην ερώτηση εάν έχετε ολοκληρώσει ένα από τα περιγραφόμενα βήματα, π.χ. έχει διενεργηθεί η αρχική ανάλυση επιδράσεων ή μια πιλοτική άσκηση.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

**Αρχή 2η: Επιδράσεις και θέσπιση στόχων**

**2.2 Θέσπιση στόχων (βασικό βήμα 2)**

Δείτε ότι η τράπεζα έχει θέσει και δημοσιεύσει τουλάχιστον δύο στόχους οι οποίοι αφορούν τουλάχιστον δύο από τους «τομείς με τις σημαντικότερες επιδράσεις» που εντοπίσατε στην ανάλυση επιδράσεων.

Οι στόχοι<sup>7</sup> πρέπει να είναι συγκεκριμένοι, μετρήσιμοι (ποιοτικά ή ποσοτικά), εφικτοί, συναφείς και χρονικά προσδιορισμένοι στόχοι (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound – SMART). Γνωστοποιήστε τα ακόλουθα στοιχεία της θέσπισης στόχων (α-δ), για κάθε στόχο ξεχωριστά:

**α) Εναρμόνιση:** ποια διεθνή, περιφερειακά ή εθνικά πλαίσια πολιτικής προσδιορίσατε ως σχετικά για την εναρμόνιση του χαρτοφυλακίου της τράπεζάς σας<sup>8</sup>; Δείτε ότι οι επιλεγμένοι δείκτες και στόχοι συνδέονται με, οδηγούν στην εναρμόνιση με και συνεισφέρουν στους κατάλληλους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης, τους στόχους της Συμφωνίας του Παρισιού και άλλα συναφή διεθνή, εθνικά ή περιφερειακά πλαίσια.

Μπορείτε να βασιστείτε στα στοιχεία του σημείου 2.1.

Απόκριση

Η στρατηγική ESG, μέσω μιας δέσμης δράσεων με μετρήσιμους στόχους, αντανακλά το βραχυπρόθεσμο, μεσοπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο όραμα της Τράπεζας σε σχέση με το περιβάλλον, το κοινωνικό αποτύπωμα με έμφαση στους ανθρώπους της, και τον αντίκτυπο ESG στην αγορά και το χαρτοφυλάκιό της.

Τα επιχειρησιακά και χρηματοδοτούμενα στοιχεία της στρατηγικής ESG συνδυάζονται για την επίτευξη του στόχου για μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα έως το 2050.

Σημειώνοντας πρόοδο ως προς αυτούς τους πυλώνες, η Τράπεζα σκοπεύει να μεγιστοποιήσει τη συμβολή της στην επίτευξη των στόχων της Συμφωνίας του Παρισιού για το Κλίμα, του Σχεδίου Δράσης για τη Βιώσιμη Χρηματοδότηση της ΕΕ και των Στόχων για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (United Nations Sustainable Development Goals – SDGs).

**β) Βάση αναφοράς:** Έχετε καθορίσει μια βάση αναφοράς για τους επιλεγμένους δείκτες και έχετε αξιολογήσει το τρέχον επίπεδο εναρμόνισης; Καταγράψτε τους χρησιμοποιούμενους δείκτες καθώς και το έτος αναφοράς.

Απόκριση

**Κλιματική αλλαγή**

Η Τράπεζα έχει δεσμευθεί να ευθυγραμμίσει το χαρτοφυλάκιό της με την κλιματική μετάβαση και να αναπτύξει σταδιακούς στόχους κατά τομέα για την απομάκρυνση από τον άνθρακα καλύπτοντας το χαρτοφυλάκιό της, με απώτερο στόχο την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα έως το 2050. Προς αυτόν τον σκοπό αναπτύσσει σχέδιο δράσης και οδικό χάρτη για την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα, του οποίου ένα βασικό στοιχείο, το οποίο θα χρησιμοποιηθεί ως βάση αναφοράς για τον καθορισμό στόχων κατά τομέα, είναι ο υπολογισμός των χρηματοδοτούμενων εκπομπών.

Αυτό είναι το πρώτο έτος που η Τράπεζα υπολογίζει και γνωστοποιεί τις χρηματοδοτούμενες εκπομπές της χρησιμοποιώντας τη μεθοδολογία PCAF. Καθώς οι χρηματοδοτούμενες εκπομπές θα διαδραματίσουν βασικό ρόλο στην ανάπτυξη της βάσης αναφοράς της Τράπεζας, την προσέγγιση κατά κλάδο και το συνολικό σχέδιο δράσης για την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα, η Τράπεζα σκοπεύει να ενισχύσει και να βελτιώσει περαιτέρω τις δυνατότητες και τα εργαλεία υπολογισμού των χρηματοδοτούμενων εκπομπών της.

Περιοχή επίδρασης	Κωδικός δείκτη	Απόκριση
Μετριασμός κλιματικής αλλαγής	A.1.1	Ναι - Εναρμόνιση χαρτοφυλακίου και στρατηγικοί πυλώνες μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα
	A.1.2	Επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα έως το 2050 – Ορισμός βάσης αναφοράς σε εξέλιξη
	A.1.3	Σε εξέλιξη - Βλ. ενότητα «Στρατηγική ESG»
	A.1.4	Σε εξέλιξη - Βλ. ενότητα «Χρηματοδοτούμενες εκπομπές»
	A.1.5	Ναι - Βλ. ενότητα «Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες, και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης»
	A.2.1	Ναι - Βλ. ενότητα «Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες, και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης»

Περιοχή επίδρασης	Κωδικός δείκτη	Απόκριση
Αντιμετώπιση κλιματικής αλλαγής	A.2.2	Βλ. ενότητα «Χρηματοδοτούμενες εκπομπές»
	A.2.3	Σε εξέλιξη
	A.2.4	Σε εξέλιξη
	A.3.1	Βλ. ενότητα «Στόχοι και επιδόσεις βιώσιμης χρηματοδότησης το 2022»
	A.3.2	Σε εξέλιξη
	A.4.1	Σε εξέλιξη
	A.4.2	Σε εξέλιξη

**Αποδοτικότητα / ασφάλεια πόρων**

Στο πλαίσιο της στρατηγικής της, η Τράπεζα θα στηρίξει ενεργά την πράσινη μετάβαση των πελατών της, φιλοδοξώντας να αυξήσει περαιτέρω τις βιώσιμες χρηματοδοτήσεις στο μέλλον. Βασιζόμενη στις κατευθυντήριες αρχές του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης, η Τράπεζα έχει θεσπίσει στόχους βιώσιμης χρηματοδότησης σε σχέση με τις ετήσιες εκταμιεύσεις της, προσανατολισμένη προς δραστηριότητες οι οποίες προάγουν την καθαρή ενέργεια, την αποδοτικότητα των πόρων, την κυκλική οικονομία και την πρόληψη της ρύπανσης.

Σύνδεσμοι και παραπομπές

**Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022**

Στρατηγική ESG

Σύνδεσμοι και παραπομπές

**Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022**

Στρατηγική ESG

Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης

Διαχείριση κινδύνων ESG

<sup>7</sup> Οι επιχειρησιακοί στόχοι (που σχετίζονται για παράδειγμα με την κατανάλωση νερού στα κτίρια γραφείων, την ισότιπη των φύλων στο διοικητικό συμβούλιο της τράπεζας ή τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου που συνδέονται με επιχειρηματικά ταξίδια) δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής.

<sup>8</sup> Η τράπεζά σας θα πρέπει να λάβει υπόψη τις κύριες προκλήσεις και προτεραιότητες ως προς τη βιώσιμη ανάπτυξη στις βασικές χώρες λειτουργίας για τη θέσπιση στόχων. Αυτές μπορούν να βρεθούν στα Εθνικά Σχέδια Ανάπτυξης και στις στρατηγικές, τους διεθνείς στόχους όπως οι Στόχοι για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών ή οι στόχοι της Συμφωνίας του Παρισιού για το Κλίμα, καθώς και στα περιφερειακά πλαίσια. Εναρμόνιση σημαίνει ότι θα πρέπει να υπάρχει σαφής σύνδεση μεταξύ των στόχων της τράπεζας και αυτών των πλαισίων και προτεραιοτήτων, δείχνοντας τον τρόπο με τον οποίο ο στόχος συμβάλλει στην επίτευξη των εθνικών στόχων και των στόχων παγκόσμιας κλίμακας.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

## Αρχή 2η: Επιδράσεις και θέσπιση στόχων

**ε) Στόχοι SMART** (περιλαμβανομένων των βασικών δεικτών επιδόσεων (KPIs)<sup>9</sup>: Καταγράψτε τους στόχους για την πρώτη και τη δεύτερη σημαντικότερη περιοχή επίδρασης, εάν έχουν ήδη προσδιοριστεί (καθώς και περαιτέρω περιοχές επίδρασης, εάν έχουν ήδη προσδιοριστεί). Ποιους βασικούς δείκτες επιδόσεων χρησιμοποιείτε για την παρακολούθηση της προόδου ως προς την επίτευξη των στόχων; Γνωστοποιήστε.

## Απόκριση

Η Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων της Τράπεζας βασίζεται στους ακόλουθους τομείς και αποσκοπεί στην αντιμετώπιση, μεταξύ άλλων, των δύο περιοχών επίδρασης με τη μεγαλύτερη προτεραιότητα, το κλίμα και την αποδοτικότητα των πόρων:

**1. Βιώσιμη χρηματοδότηση**

Στόχοι κατά χαρτοφυλάκιο και κλάδο όσον αφορά τη χρηματοδότηση της πράσινης μετάβασης των πελατών της Τράπεζας.

**2. Εναρμόνιση χαρτοφυλακίου**

Τρόποι μετάβασης των εταιρικών πελατών για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων σε συμφωνία με την κλιματική μετάβαση (1,5°C / 2°C).

**3. Στρατηγική μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα**

Στόχοι απανθρακοποίησης ανά κλάδο, που καλύπτουν τα χαρτοφυλάκια δανείων της Τράπεζας με σταδιακό καθορισμό στόχων έως το 2050.

Όσον αφορά τη βιώσιμη χρηματοδότηση, η Τράπεζα έχει θεσπίσει τους ακόλουθους στόχους:

**Στόχοι χρηματοδοτήσεων**

Νέες εκταμιεύσεις

- Νέες πράσινες εκταμιεύσεις προς επιχειρήσεις ύψους €2 δισ. έως το 2025 (στοιχεία 31ης Δεκεμβρίου 2022).
- Ταξινόμηση του 20% των ετήσιων νέων εταιρικών εκταμιεύσεων ως πράσινων / περιβαλλοντικά βιώσιμων.

Λιανική τραπεζική

- Διπλασιασμός των πράσινων μικτών εκταμιεύσεων λιανικής εντός του 2023 σε σύγκριση με το 2022.

Εξέλιξη πράσινου αποθέματος/ανοιγμάτων

- 20% απόθεμα πράσινων ανοιγμάτων έως το 2027 για το εταιρικό χαρτοφυλάκιο (11% αύξηση σε σχέση με το 2022)

Μηχανισμός Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (RRF)

- Συνολικοί πράσινοι πόροι του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας στην ελληνική οικονομία ύψους €2,25 δισ. έως το 2026.

**Στόχοι κατά κλάδο**

Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας

- Το 2023 το 35% των νέων εκταμιεύσεων στον τομέα της ενέργειας θα αφορούν χρηματοδοτήσεις ΑΠΕ.

Πράσινα κτίρια

- Το 2023 το 80% των εκταμιεύσεων για την κατασκευή νέων κτιρίων θα αφορούν πράσινα κτίρια.

Σύνδεσμοι και παραπομπές

**Ετήσιος Απολογισμός  
Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης  
Ανάπτυξης 2022**

Στρατηγική ESG

**δ) Σχέδιο δράσης:** ποιες δράσεις και ορόσημα έχετε ορίσει για την επίτευξη των καθορισμένων στόχων; Περιγράψτε. Δείξτε επίσης ότι η τράπεζά σας έχει αναλύσει και αναγνωρίσει σημαντικές (δυντικές) έμμεσες επιδράσεις των καθορισμένων στόχων εντός της περιοχής επίδρασης ή σε άλλες περιοχές επίδρασης και ότι έχει θεσπίσει σχετικές δράσεις για την αποφυγή, τον μετριασμό ή την αντιστάθμιση δυντικών αρνητικών επιδράσεων.

## Απόκριση

Η Τράπεζα σκοπεύει να επανεξετάζει και επικαιροποιεί τη Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων σε ετήσια βάση, σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές της αγοράς, με στόχο την ανάπτυξη συγκεκριμένης προσέγγισης όσον αφορά τους στρατηγικούς πυλώνες της «εναρμόνισης χαρτοφυλακίου» και του «μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα». Προς αυτόν τον σκοπό η Τράπεζα σκοπεύει να προχωρήσει στα ακόλουθα τα επόμενα 3 τρίμηνα:

**Επόμενα ορόσημα όσον αφορά τους στρατηγικούς πυλώνες της «εναρμόνισης χαρτοφυλακίου» και του «μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα»**

- Εναρμόνιση του δανειακού και του επενδυτικού χαρτοφυλακίου με ουδέτερο ισοζύγιο άνθρακα έως το 2050 μέσω της ανάπτυξης ενός άρτιου σχεδίου δράσης και οδικού χάρτη έως το α' τρίμηνο του 2024.
- Ενεργή στήριξη της κλιματικής μετάβασης των πελατών με τη φιλοδοξία να αυξήσει περαιτέρω τη βιώσιμη χρηματοδότηση στο μέλλον.
- Περαιτέρω ενσωμάτωση των κανονιστικών απαιτήσεων για τον κλιματικό κίνδυνο στην επιχειρηματική στρατηγική και το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων, μέσω κάποιων βασικών πρωτοβουλιών:
  - Πλαίσιο διακυβέρνησης, πολιτικών και ελέγχου.
  - Υποδειγματοποίηση του κλιματικού κινδύνου και διαχείριση δεδομένων.
  - Εμπορικές στρατηγικές / κλαδικές πολιτικές.
- Εναρμόνιση με τις συστάσεις της Ειδικής ομάδας για τις χρηματοοικονομικές γνωστοποιήσεις που σχετίζονται με το κλίμα (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) εντός του 2023 και δημοσίευση έκθεσης για το κλίμα σε συνδυασμό με τον Ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης.
- Ενεργή συμμετοχή στην πρωτοβουλία της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών για τη δημιουργία ενός αποθετηρίου δεδομένων ESG για τη στήριξη της βιώσιμης χρηματοδότησης, σύμφωνα με τις κανονιστικές απαιτήσεις.

Σύνδεσμοι και παραπομπές

**Ετήσιος Απολογισμός  
Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης  
Ανάπτυξης 2022**

Στρατηγική ESG

Βιώσιμη χρηματοδότηση,  
υπηρεσίες και χαρτοφυλάκιο  
πράσινης μετάβασης

<sup>9</sup> Οι δείκτες μέτρησης επιδόσεων (KPI) είναι δείκτες που επιλέγονται από την τράπεζα για την παρακολούθηση της προόδου όσον αφορά την επίτευξη στόχων.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

**Αρχή 2η: Επιδράσεις και θέσπιση στόχων**

Η Τράπεζα θα επικεντρωθεί επίσης στη συνεργασία με εταιρείες, ανεξάρτητα από το τρέχον περιβαλλοντικό αποτύπωμά τους, και θα τις στηρίζει στην προσπάθεια μετάβασής τους με την παροχή χρηματοδότησης. Αξιοποιώντας εργαλεία, πλαίσια και καταλύτες, όπως οι ασκήσεις αξιολόγησης των κλιματικών κινδύνων και το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης, η στρατηγική προσέγγιση της Τράπεζας είναι να υποστηρίξει την προσπάθεια για την πράσινη μετάβαση, μέσω της παροχής χρηματοδοτικών και συμβουλευτικών λύσεων προς υφιστάμενους και πιθανούς πελάτες. Προς αυτόν τον σκοπό, η προσέγγιση επικεντρώνεται στα εξής:

- Βιώσιμη χρηματοδότηση και επενδύσεις για εταιρικούς πελάτες
- Βιώσιμη χρηματοδότηση για ιδιώτες και επιχειρήσεις
- Διαχείριση στοιχείων ενεργητικού και περιουσίας με κριτήρια ESG
- Καταθετικές λύσεις με κριτήρια ESG

**Σύνοψη αυτοαξιολόγησης**

Ποιες από τις ακόλουθες συνιστώσες της θέσπισης στόχων σύμφωνα με τις απαιτήσεις των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής έχει ολοκληρώσει η τράπεζά σας ή επί του παρόντος βρίσκεται σε διαδικασία αξιολόγησης για...

	... την πρώτη περιοχική σημαντικότερης επίδρασης: ... <b>Κλίμα</b>	... τη δεύτερη περιοχική σημαντικότερης επίδρασης: ... <b>Αποδοτικότητα / ασφάλεια πόρων</b>	(Εάν έχετε θεσπίσει στόχους σε περισσότερες περιοχές επίδρασης) ... την τρίτη (και τις επακόλουθες) περιοχή/ές επίδρασης: ... (προσδιορίστε)
Εναρμόνιση	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Σε εξέλιξη <input type="checkbox"/> Όχι	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Σε εξέλιξη <input type="checkbox"/> Όχι	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Σε εξέλιξη <input type="checkbox"/> Όχι
Βάση αναφοράς	<input type="checkbox"/> Ναι <input checked="" type="checkbox"/> Σε εξέλιξη <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Σε εξέλιξη <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Σε εξέλιξη <input type="checkbox"/> Όχι
Στόχοι SMART	<input type="checkbox"/> Ναι <input checked="" type="checkbox"/> Σε εξέλιξη <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Σε εξέλιξη <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Σε εξέλιξη <input type="checkbox"/> Όχι
Σχέδιο δράσης	<input type="checkbox"/> Ναι <input checked="" type="checkbox"/> Σε εξέλιξη <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Σε εξέλιξη <input type="checkbox"/> Όχι	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Σε εξέλιξη <input type="checkbox"/> Όχι

**2.3 Υλοποίηση και παρακολούθηση στόχων (βασικό βήμα 2)****Για κάθε στόχο ξεχωριστά:**

Δείξτε ότι η τράπεζά σας έχει υλοποιήσει τις δράσεις που είχε καθορίσει προηγουμένως για την επίτευξη του καθορισμένου στόχου.

Αναφέρετε την πρόοδο της τράπεζάς σας από την τελευταία έκθεση ως προς την επίτευξη των καθορισμένων στόχων και τις επιδράσεις που επέφερε η πρόοδός σας, χρησιμοποιώντας τους βασικούς δείκτες επιδόσεων και τους λοιπούς δείκτες για την παρακολούθηση της προόδου που ορίσατε στο σημείο 2.2.

**Ή, σε περίπτωση μεταβολών στα σχέδια υλοποίησης (που αφορούν την 2η και τις επακόλουθες εκθέσεις μόνο):** περιγράψτε τις πιθανές μεταβολές (μεταβολές στις περιοχές επίδρασης προτεραιότητας, μεταβολές σε δείκτες, επιτάχυνση/ αναθεώρηση στόχων, εισαγωγή νέων ορόσημων ή αναθεωρήσεις σχεδίων δράσης) και εξηγήστε γιατί αυτές οι μεταβολές κατέστησαν αναγκαίες.

**Απόκριση**

Η Τράπεζα σημείωσε πρόοδο ως προς την υλοποίηση των στόχων που σχετίζονται με τις περιοχές επίδρασης προτεραιότητας. Η Τράπεζα πέτυχε τον στόχο της για το 2022 όσον αφορά την ταξινόμηση άνω του 20% των ετήσιων μικτών νέων εταιρικών εκταμιεύσεων ως πράσινων / περιβαλλοντικά βιώσιμων.

Το 2022 οι νέες πράσινες εκταμιεύσεις που ευθυγραμμίζονται με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης αντιπροσώπευαν πάνω από το 20% των συνολικών εκταμιεύσεων του χαρτοφυλακίου Τραπεζικής Επιχειρήσεων, γεγονός που καταδεικνύει την προσήλωση της Τράπεζας στη στήριξη της πράσινης μετάβασης των πελατών της.

Πιο συγκεκριμένα, το συνολικό ανεξόφλητο υπόλοιπο των υφιστάμενων πράσινων ανοιγμάτων ξεπέρασε τα €1,5 δισ. στις 31 Δεκεμβρίου 2022, καταγράφοντας πάνω από 60% ετήσια αύξηση των πράσινων χρηματοδοτήσεων.

- Κατηγορίες βιώσιμης χρηματοδότησης  
Πάνω από €900 εκατ. έχουν κατανεμηθεί σε έργα ΑΠΕ, ενώ τα υπόλοιπα κατανέμονται σε έργα ενεργειακής απόδοσης, πράσινα κτίρια και λοιπά πράσινα έργα.
- Προσεγγίσεις βιώσιμης χρηματοδότησης  
Πάνω από €1,1 δισ. έχουν κατανεμηθεί σε χρηματοδοτήσεις ειδικού σκοπού, ενώ €400 εκατ. έχουν κατανεμηθεί σε δάνεια που συνδέονται με τη βιωσιμότητα, υποστηρίζοντας τη βιώσιμη μετάβαση των πελατών μέσω φιλόδοξων στόχων επιδόσεων.
- Η Eurobank έχει αναπτύξει διάφορα προϊόντα που προάγουν τη βιώσιμη ανάπτυξη, συμπεριλαμβανομένων επενδύσεων ΑΠΕ, προγραμμάτων εξοικονόμησης ενέργειας για οικιστικά κτίρια και προγράμματα αναδιάρθρωσης χρέους για ευπαθείς ομάδες.

**Σύνδεσμοι και παραπομπές****Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022**

Στρατηγική ESG

Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες, και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης

Διαχείριση κινδύνων ESG

**Ενοποιημένη Έκθεση για τον Πυλώνα 3:**

Κίνδυνοι ESG

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

## Αρχή 2η: Επιδράσεις και θέσπιση στόχων

Πέραν των παραπάνω, το 2022 η Τράπεζα πέτυχε τα εξής:

Θέση σε λειτουργία του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης

- Η Τράπεζα ολοκλήρωσε τη θέση σε λειτουργία του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης ως μέρος της διαδικασίας χορήγησης δανείων για το χαρτοφυλάκιο Τραπεζικής Επιχειρήσεων και εργάζεται για τη θέση σε λειτουργία του χαρτοφυλακίου Λιανικής.
- Η Τράπεζα ανέπτυξε ένα ηλεκτρονικό εργαλείο αξιολόγησης του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης για το χαρτοφυλάκιο τραπεζικής επιχειρήσεων, με σκοπό την ταξινόμηση και αξιολόγηση των βιώσιμων/πράσινων ευκαιριών χρηματοδότησης με δομημένο τρόπο.
- Η Τράπεζα αξιολογεί μια σειρά νέων προϊόντων λιανικής που ευθυγραμμίζονται με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης, λαμβάνοντας επίσης υπόψη επερχόμενες κρατικές πρωτοβουλίες στην Ελλάδα (συνεχείς / επαναλαμβανόμενες πρωτοβουλίες).
- Επί του παρόντος εξετάζει λύσεις που ευθυγραμμίζονται με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης και συμβάλλουν στον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής.

Ενίσχυση των δυνατοτήτων συλλογής δεδομένων σχετικά με τους κλιματικούς κινδύνους/τους κινδύνους ESG

- Η Τράπεζα ενισχύει διαρκώς τις δυνατότητές της όσον αφορά τη συλλογή δεδομένων που σχετίζονται με τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους, μέσω της ενσωμάτωσης πρόσθετων απαιτήσεων πληροφοριών στην πιστοδοτική διαδικασία, καθώς και μέσω της συνεργασίας με εξωτερικούς παρόχους δεδομένων.

Αύξηση των προϊόντων ESG

- Η Eurobank έχει αναπτύξει διάφορα προϊόντα που προάγουν τη βιώσιμη ανάπτυξη, συμπεριλαμβανομένων επενδύσεων ΑΠΕ, προγραμμάτων εξοικονόμησης ενέργειας για οικιστικά κτίρια και προγράμματα αναδιάρθρωσης χρέους για ευπαθείς ομάδες.

## Αρχή 3η: 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 γενιές.

## 3.1 Σχέσεις με τους πελάτες

Η τράπεζά σας διαθέτει πολιτική ή διαδικασία έτσι ώστε να ενθαρρύνει τους πελάτες να εφαρμόζουν βιώσιμες πρακτικές<sup>10</sup>;

Ναι  Σε εξέλιξη  Όχι

Η τράπεζά σας διαθέτει πολιτική για τους τομείς στους οποίους έχει εντοπίσει τις μεγαλύτερες (δυνητικές) αρνητικές επιδράσεις;

Ναι  Σε εξέλιξη  Όχι

Περιγράψτε πώς η τράπεζά σας έχει συνεργαστεί ή/και σχεδιάζει να συνεργαστεί με τους πελάτες της για να ενθαρρύνει τις βιώσιμες πρακτικές και να διευκολύνει τις βιώσιμες οικονομικές δραστηριότητες<sup>11</sup>). Θα πρέπει να περιλαμβάνονται πληροφορίες σχετικά με τις πολιτικές, τις δράσεις που έχουν σχεδιαστεί/υλοποιηθεί για τη στήριξη της μετάβασης των πελατών, τους επιλεγμένους δείκτες που αφορούν τις σχέσεις με τους πελάτες και, όπου είναι δυνατόν, τα αποτελέσματα που επιτεύχθηκαν.

## Απόκριση

Η ενίσχυση των σχέσεων με τους πελάτες και η καλύτερη ενημέρωση για να προσαρμόσουν το επιχειρηματικό τους μοντέλο και να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις της κλιματικής αλλαγής, καθώς και οι εξειδικευμένες ενέργειες για τη στήριξη των προσπαθειών μετάβασης των πελατών σε ένα οικονομικό περιβάλλον πιο φιλικό για το ESG είναι βασικά στοιχεία της στρατηγικής επίδρασης χρηματοδοτήσεων της Τράπεζας.

Προκειμένου να διευκολύνει την πράσινη μετάβαση των πελατών της, η Τράπεζα έχει αναπτύξει μια εξειδικευμένη προσέγγιση που αποτελείται από τα παρακάτω

- Κατευθυντήρια πλαίσια τα οποία ορίζουν την προσέγγιση και τα κριτήρια για την ταξινόμηση των χρηματοδοτικών και επενδυτικών δραστηριοτήτων ως βιώσιμων
- Κατευθυντήρια πλαίσια τα οποία ορίζουν την προσέγγιση και τα κριτήρια για την ταξινόμηση των χρηματοδοτικών και επενδυτικών δραστηριοτήτων ως βιώσιμων
- Άμεσες χρηματοδοτήσεις έργων που πληρούν τα πράσινα κριτήρια επιλεξιμότητας ή δάνεια που συνδέονται με τη βιωσιμότητα (sustainability-linked loans) και που στοχεύουν στην αξιοποίηση των δεσμεύσεων που έχουν αναλάβει οι πελάτες ως προς την πράσινη μετάβαση.
- Χρηματοδοτικές λύσεις σε ιδιώτες και μικρές επιχειρήσεις με σκοπό τη δημιουργία θετικού αντίκτυπου στο περιβάλλον.
- Παροχή συμβουλών σε υφιστάμενους και δυνητικούς πελάτες με σκοπό τη στήριξη των προσπαθειών πράσινης μετάβασης.
- Διαχείριση στοιχείων ενεργητικού και περιουσίας με κριτήρια ESG.
- Ενσωμάτωση των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα και των κινδύνων ESG στη διαδικασία αξιολόγησης των χρηματοδοτήσεων προς πελάτες.

Επιπλέον, η Τράπεζα δίνει μεγάλη έμφαση στην ανάπτυξη ικανοτήτων στους εργαζομένους της, προκειμένου να είναι σε θέση να στηρίζουν τους πελάτες στο ταξίδι τους για τη βιωσιμότητα και την πράσινη μετάβασή τους. Προς τον σκοπό αυτόν, πέρα από τις πρωτοβουλίες ESG για τους πελάτες της, η Τράπεζα υλοποιεί σχέδιο αναβάθμισης δεξιοτήτων (upskilling) για τους εργαζομένους της. Ειδικά για τις επιχειρησιακές μονάδες που διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στην υλοποίηση της στρατηγικής ESG, η Τράπεζα παρέχει ειδικά μαθήματα όσον αφορά τις προσεγγίσεις και τον εντοπισμό ευκαιριών βιώσιμης χρηματοδότησης.

## 3.2 Επιχειρηματικές ευκαιρίες

Περιγράψτε ποιες στρατηγικές επιχειρηματικές ευκαιρίες που σχετίζονται με την αύξηση των θετικών επιδράσεων και τη μείωση των αρνητικών επιδράσεων έχει εντοπίσει η τράπεζά σας και/ή τον τρόπο με τον οποίο εργαστήκατε πάνω σε αυτές κατά την περίοδο αναφοράς. Δώστε πληροφορίες σχετικά με τα υπάρχοντα προϊόντα και υπηρεσίες, πληροφορίες σχετικά με βιώσιμα προϊόντα σε όρους αξίας (USD ή τοπικό νόμισμα) και/ή ως ποσοστό (%) του χαρτοφυλακίου σας, καθώς και σχετικά με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης ή τους τομείς στους οποίους καταβάλλατε προσπάθεια ώστε να έχετε θετική επίδραση (π.χ. πράσινα στεγαστικά δάνεια – κλιματικά, κοινωνικά ομόλογα – χρηματοπιστωτική συμπερίληψη κ.λπ.).

## Σύνδεσμοι και παραπομπές

Ετήσιος Απολογισμός  
Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης  
Ανάπτυξης 2022

Βιώσιμη χρηματοδότηση,  
υπηρεσίες και χαρτοφυλάκιο  
πράσινης μετάβασης

<sup>10</sup> Η διαδικασία ενίσχυσης των σχέσεων με τους πελάτες είναι μια διαδικασία υποστήριξης των πελατών όσον αφορά τη μετάβαση των επιχειρηματικών τους μοντέλων σύμφωνα με τους στόχους βιωσιμότητας. Αυτό επιτυγχάνεται με την παροχή στρατηγικής συνδρομής μέσα από διάφορους διαύλους επικοινωνίας με τους πελάτες.

<sup>11</sup> Οι βιώσιμες οικονομικές δραστηριότητες προάγουν τη μετάβαση σε μια βιώσιμη οικονομία με χαμηλές εκπομπές άνθρακα και μεγαλύτερη αποδοτικότητα από πλευράς πόρων.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

<p><b>Απόκριση</b> Όπως περιγράφηκε παραπάνω, όσον αφορά τους στόχους βιώσιμης χρηματοδότησης στο χαρτοφυλάκιο Τραπεζικής Επιχειρήσεων, το 2022 οι νέες πράσινες εκταμιεύσεις του χαρτοφυλακίου Τραπεζικής Επιχειρήσεων που ευθυγραμμίζονται με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης αντιπροσώπευαν πάνω από το 20% των συνολικών εκταμιεύσεων του χαρτοφυλακίου, γεγονός που καταδεικνύει την προσήλωση της Τράπεζας στη στήριξη της πράσινης μετάβασης των πελατών της. Συγκεκριμένα, το συνολικό ανεξόφλητο υπόλοιπο των υφιστάμενων πράσινων ανοιγμάτων ξεπέρασε τα €1,5 δισ. στις 31 Δεκεμβρίου 2022, καταγράφοντας πάνω από 60% ετήσια αύξηση των πράσινων χρηματοδοτήσεων. Σημαντικό μέρος των χρηματοδοτούμενων δραστηριοτήτων αφορούσαν έργα ΑΠΕ και έργα ενεργειακής απόδοσης (55%). Αξιοποιώντας τα κατευθυντήρια πλαίσια, η τράπεζα έχει ενσωματώσει εξειδικευμένες χρηματοδοτικές προσφορές / προϊόντα στα χαρτοφυλάκια τραπεζικής επιχειρήσεων και λιανικής με στόχο την αντιμετώπιση περιβαλλοντικών και κοινωνικών ζητημάτων, καθώς και τη δημιουργία θετικών επιδράσεων.</p>	<p><b>Σύνδεσμοι και παραπομπές</b> <b>Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022</b> Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης</p>
---	---

## Αρχή 4η: Ενδιαφερόμενα μέρη

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

### 4.1 Εντοπισμός και διαβούλευση με ενδιαφερόμενα μέρη

Η τράπεζά σας διαθέτει διαδικασία για τον εντοπισμό και την τακτική διαβούλευση, δημιουργία σχέσης και συνεργασία με ενδιαφερόμενα μέρη (ή ομάδες ενδιαφερόμενων μερών<sup>12</sup>) η οποία είναι σχετική με την ανάλυση επιδράσεων και τη διαδικασία καθορισμού στόχων;

Ναι  Σε εξέλιξη  Όχι

Περιγράψτε με ποια ενδιαφερόμενα μέρη (ή ομάδες/τύπους ενδιαφερόμενων μερών) έχει διαβουλευθεί, δημιουργήσει κάποια σχέση ή συνεργαστεί η τράπεζά σας, με σκοπό την εφαρμογή των Αρχών και τη βελτίωση των επιδράσεων της. Θα πρέπει να συμπεριλάβετε μια επισκόπηση των κυριότερων σημείων σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο η τράπεζά σας εντόπισε τα σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη, τα ζητήματα που αντιμετωπίστηκαν / τα αποτελέσματα που επιτεύχθηκαν και τον τρόπο με τον οποίο ενσωματώθηκαν στη διαδικασία σχεδιασμού δράσεων.

### Απόκριση

Αναπόσπαστο στοιχείο της προσέγγισης που υιοθετεί η Τράπεζα για τη βιωσιμότητα είναι η δημιουργία ισχυρών δεσμών εμπιστοσύνης, συνεργασίας και αμοιβαίου οφέλους με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα ή έμμεσα, από τις δραστηριότητές της. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα προωθεί την αμφίδρομη επικοινωνία και αναπτύσσει συνεχή διάλογο μαζί τους ώστε να επιτυγχάνεται η έμπρακτη ανταπόκριση στις προσδοκίες, τους προβληματισμούς και τα ζητήματα όλων των ενδιαφερόμενων μερών.

Στο πλαίσιο της διαδικασίας διενέργειας της Ανάλυσης Ουσιαστικότητας, η Τράπεζα συζήτησε με τα ενδιαφερόμενα μέρη της για θέματα σχετικά με τις δραστηριότητες βιωσιμότητας της Τράπεζας και τα υπεύθυνα χρηματοδοτικά προϊόντα, σύμφωνα με τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής, προκειμένου να λάβει την άποψή τους για τις επιδόσεις της Eurobank όσον αφορά τη βιωσιμότητα.

Η ανάλυση ουσιαστικότητας της Eurobank είναι η κύρια διαδικασία που χρησιμοποιήθηκε για τον καθορισμό του περιεχομένου του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022. Υιοθετώντας τη νέα μεθοδολογία των Προτύπων GRI (2021), η Eurobank ολοκλήρωσε τον εντοπισμό, την αξιολόγηση, την προτεραιοποίηση και την επικύρωση των θετικών και αρνητικών επιδράσεων που δημιουργεί ή ενδέχεται να δημιουργήσει η Τράπεζα όσον αφορά το περιβάλλον, τους ανθρώπους και την οικονομία.

### Σύνδεσμοι και παραπομπές

#### Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022

Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και ανάλυση ουσιαστικότητας

## Αρχή 5η: Διακυβέρνηση και κουλτούρα

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

### 5.1 Δομή διακυβέρνησης για την εφαρμογή των Αρχών

Η τράπεζά σας διαθέτει σύστημα διακυβέρνησης το οποίο ενσωματώνει τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής;

Ναι  Σε εξέλιξη  Όχι

Περιγράψτε τις σχετικές δομές, πολιτικές και διαδικασίες διακυβέρνησης που εφαρμόζει/σχεδιάζει να εφαρμόσει η τράπεζά σας για τη διαχείριση των σημαντικών θετικών και αρνητικών (δυνητικών) επιπτώσεων και την υποστήριξη της αποτελεσματικής εφαρμογής των Αρχών. Αυτό περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με

- ποια επιτροπή έχει την ευθύνη για τη στρατηγική βιωσιμότητας καθώς και την έγκριση και παρακολούθηση στόχων (συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με το υψηλότερο επίπεδο διακυβέρνησης στο οποίο υπόκεινται οι Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής),
- λεπτομέρειες σχετικά με την προεδρία της επιτροπής και τη διαδικασία και συχνότητα όσον αφορά την εποπτεία από το διοικητικό συμβούλιο της υλοποίησης των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής (συμπεριλαμβανομένων των διορθωτικών μέτρων σε περίπτωση μη επίτευξης στόχων ή ορόσημων, ή αν διαπιστωθούν απροσδόκτες αρνητικές επιπτώσεις), καθώς και
- πρακτικές αποδοχών που συνδέονται με στόχους βιωσιμότητας.

### Απόκριση

Η βιωσιμότητα στη Eurobank αναπτύσσεται σε μια δομή διακυβέρνησης ESG που ανταποκρίνεται τόσο στις κανονιστικές απαιτήσεις όσο και στις εθελοντικές δεσμεύσεις. Η εποπτεία του Διοικητικού Συμβουλίου ως προς τη στρατηγική ESG πραγματοποιείται με την ένταξη θεμάτων ESG στην ημερήσια διάταξη των συνεδριάσεων του Διοικητικού Συμβουλίου, σύμφωνα με τη διεθνή βέλτιστη πρακτική. Το μοντέλο διακυβέρνησης ESG της Eurobank διασφαλίζει επίσης ότι η διαχείριση των σχετικών κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων ενσωματώνεται στις τρεις γραμμές άμυνας της Τράπεζας.

Ο Όμιλος έχει επικαιροποιήσει τη δομή διακυβέρνησής του θεσπίζοντας και ορίζοντας ρόλους και αρμοδιότητες σχετικά με τους κινδύνους ESG και τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους, ενσωματώνοντας κανονιστικές κατευθυντήριες γραμμές και πρακτικές της αγοράς. Η επικαιροποιημένη δομή διακυβέρνησης αποσκοπεί στην περαιτέρω βελτίωση της αποτελεσματικής εποπτείας αυτών των ζητημάτων σε επίπεδο διοίκησης / διοικητικού συμβουλίου.

<sup>12</sup> Όπως κανονιστικές αρχές, επενδυτές, κυβερνήσεις, προμηθευτές, πελάτες, πανεπιστημιακούς, κοινωνία των πολιτών, κοινότητες, εκπρόσωποι αυτοχθόνων πληθυσμών και μη κερδοσκοπικές οργανώσεις.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

**Αρχή 5η: Διακυβέρνηση και κουλτούρα****Επίπεδο διοικητικού συμβουλίου και διοίκησης:**Διοικητικό Συμβούλιο:

- Ορίζει και εποπτεύει τη στρατηγική ESG της Τράπεζας.
- Έχει μόνιμα στοιχεία ESG στην ατζέντα των τριμηνιαίων συνεδριάσεων, σύμφωνα με τη βέλτιστη πρακτική.
- Αναθέτει την αρμοδιότητα για τους κινδύνους ESG και τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους σε συγκεκριμένο μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου.
- Ενισχυμένα κριτήρια καταλληλότητας για την ευαισθητοποίηση όσον αφορά τους κλιματικούς κινδύνους.
- Οι ρόλοι και οι αρμοδιότητες σε επίπεδο Διοικητικού Συμβουλίου ενδέχεται να επικαιροποιηθούν με βάση επερχόμενες κανονιστικές απαιτήσεις.

Επιτροπή Κινδύνων:

- Εποπτεύει την υλοποίηση των πολιτικών κινδύνου της Τράπεζας και τη συμμόρφωση με αυτές, συμπεριλαμβανομένων των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων, για την αξιολόγηση της επάρκειάς τους σε σχέση με την εγκεκριμένη διάθεση ανάληψης κινδύνων και τη στρατηγική κινδύνων.
- Καθορίζει τις αρχές που διέπουν τη διαχείριση των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων στο σύνολο της Τράπεζας και του Ομίλου ως προς τον εντοπισμό, τη μέτρηση, την παρακολούθηση, τον έλεγχο και τον μετριασμό των κινδύνων.
- Εγκρίνει τις αρχές, τις πολιτικές, τις διαδικασίες και τις μεθοδολογίες που αφορούν τον κίνδυνο.

Διοικητική Επιτροπή ESG:

- Πρόεδρος της επιτροπής είναι το μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου που είναι υπεύθυνο για τους κινδύνους ESG / τους κλιματικούς κινδύνους και γραμματέας της επιτροπής είναι ο επικεφαλής της Διεύθυνσης ESG.
- Παρέχει στρατηγικές κατευθύνσεις σχετικά με πρωτοβουλίες ESG και εξετάζει τη στρατηγική ESG πριν από την υποβολή και έγκρισή της.
- Έχει την αρμοδιότητα να ενσωματώνει τα στοιχεία της στρατηγικής ESG στο επιχειρηματικό και λειτουργικό μοντέλο της Τράπεζας.
- Υποβάλλει στο Διοικητικό Συμβούλιο τα απαιτούμενα πλαίσια, πολιτικές, έγγραφα κ.λπ. για πληροφόρηση/εξέταση και έγκριση.

Επιτροπή Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων για τον Κλιματικό Κίνδυνο (CRSTC)

- Αρμόδια για τον σχεδιασμό και την εκτέλεση του προγράμματος ασκήσεων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων σε σχέση με τους κλιματικούς κινδύνους του Ομίλου.
- Συντονίζει όλες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με τις ασκήσεις προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων σε σχέση με τους κλιματικούς κινδύνους, συμπεριλαμβανομένου του εντοπισμού των κινδύνων, του σχεδιασμού των σεναρίων και της εκτέλεσης της άσκησης.
- Επανεξετάζει και επαληθεύει το αποτέλεσμα σε κάθε στάδιο της διαδικασίας πριν από την παραπομπή του στη Διοικητική Επιτροπή.

**Κοινότητα ESG / Βασικές λειτουργίες:**Διεύθυνση ESG:

- Ενεργεί ως συντονιστής και σύμβουλος σχετικά με ζητήματα επιχειρησιακού αντικτύπου για τη διασφάλιση της εναρμόνισης.
- Ενεργεί ως γραμματέας της Επιτροπής Διαχείρισης ESG και έχει απευθείας γραμμή αναφοράς στον Αναπληρωτή CEO - COO. Συντονίζει και καταρτίζει εκθέσεις σχετικά με το ESG και είναι αρμόδια για την εφαρμογή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής του UNEP FI.
- Είναι αρμόδια για την περιβαλλοντική και ενεργειακή διαχείριση και αναλαμβάνει τον ρόλο διαχειριστή συστήματος για τις σχετικές πιστοποιήσεις ISO.
- Είναι αρμόδια για τον σχεδιασμό και την παρακολούθηση της υλοποίησης της Στρατηγικής επιχειρησιακής επίδρασης ESG και για τον κεντρικό συντονισμό των αξιολογήσεων ESG.

Διεύθυνση Κλιματικών Κινδύνων Ομίλου:

- Είναι αρμόδια για την εποπτεία, την παρακολούθηση και τη διαχείριση των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων και λειτουργεί ως γραφείο έργων για την εφαρμογή του σχεδίου δράσης για τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους («Πρόγραμμα Field»).
- Είναι αρμόδια για τον συντονισμό με τις επιχειρηματικές μονάδες και τις μονάδες κινδύνου, την προετοιμασία και την υποβολή προς έγκριση της στρατηγικής επίδρασης χρηματοδοτήσεων, καθώς και για την παρακολούθηση της υλοποίησής της.
- Είναι αρμόδια για την αξιολόγηση / επικύρωση των στοιχείων βιωσιμότητας των νέων δανείων και προϊόντων σύμφωνα με τα κριτήρια του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης.

Επιχειρηματικές μονάδες

Οι επιχειρηματικές μονάδες, δηλαδή το CIB και η Λιανική Τραπεζική αναλαμβάνουν πρωτίστως την εκτέλεση όλων των δραστηριοτήτων χαρτοφυλακίου που σχετίζονται με το ESG, συμπεριλαμβανομένης της υλοποίησης της στρατηγικής επίδρασης χρηματοδοτήσεων. Οι βασικές αρμοδιότητες ταξινομούνται στις ακόλουθες τρεις κύριες κατηγορίες:

1. Στρατηγική ESG
  - Εκτέλεση και παρακολούθηση χρηματοδοτούμενων και συγκεκριμένων επιχειρησιακών στόχων ESG και στόχων επιδόσεων.
2. Βιώσιμη χρηματοδότηση και επενδύσεις
  - Εντοπισμός ευκαιριών βιώσιμης χρηματοδότησης και σχεδιασμός των αντίστοιχων λύσεων και προϊόντων ESG.
  - Διενέργεια της αξιολόγησης της βιώσιμης χρηματοδότησης σύμφωνα με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης.
  - Υλοποίηση και παρακολούθηση των πλαισίων βιώσιμων επενδύσεων και πράσινων ομολόγων.
3. Διαχείριση κινδύνων ESG και κλιματικών κινδύνων
  - Διενέργεια αξιολόγησης κινδύνων ESG
  - Κατάρτιση και υλοποίηση σχεδίων δράσης για τον μετριασμό των κινδύνων ESG και των κλιματικών κινδύνων.

**5.2 Προαγωγή κουλτούρας υπεύθυνης τραπεζικής:**

Περιγράψτε τις πρωτοβουλίες και τα μέτρα της τράπεζάς σας για την προαγωγή της κουλτούρας υπεύθυνης τραπεζικής ανάμεσα στους εργαζομένους (π.χ. ανάπτυξη ικανοτήτων, e-learning, κατάρτιση σε θέματα βιωσιμότητας για την επικοινωνία με πελάτες, ένταξη στο σύστημα αμοιβής και διαχείρισης επιδόσεων, και επικοινωνία της ηγεσίας, μεταξύ άλλων).

Σύνδεσμοι και παραπομπές**Ετήσιος Απολογισμός  
Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης  
Ανάπτυξης 2022**

Διακυβέρνηση ESG και λειτουργικό  
μοντέλο

**Αήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης  
2022****Ενοποιημένη Έκθεση για τον  
Πυλώνα 3**

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

## Αρχή 5η: Διακυβέρνηση και κουλτούρα

## Απόκριση

## Ανάπτυξη δεξιοτήτων σε ενέργειες ESG

Η Eurobank δίνει μεγάλη έμφαση στην ανάπτυξη ικανοτήτων στους εργαζομένους της, προκειμένου να είναι σε θέση να στηρίζουν τους πελάτες στο ταξίδι τους για τη βιωσιμότητα και την πράσινη μετάβασή τους μέσω:

- Σχεδίου αναβάθμισης δεξιοτήτων (upskilling) ESG για τους εργαζομένους της. Οι εσωτερικές συνεδρίες της Eurobank σχετικά με ζητήματα ESG και τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους καλύπτουν τα μέλη της διοίκησης και τα λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη σε όλη την Τράπεζα (π.χ. επιχειρηματικές μονάδες).
- Η κατάρτιση των ενδιαφερόμενων μερών και από τις τρεις γραμμές άμυνας (δηλαδή τις επιχειρηματικές μονάδες, τις μονάδες διαχείρισης κινδύνων, τον Εσωτερικό Έλεγχο) σχετικά με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης ενισχύει την κατανόσή τους.
- Πρόγραμμα Paper Challenge Το πρόγραμμα εκπαιδεύει τους εργαζομένους της Eurobank στις υφιστάμενες αυτοματοποιήσεις ώστε να μειωθεί η χρήση χαρτιού, δοκιμάζει τις γνώσεις τους σε συγκεκριμένα ζητήματα και πληροφορίες και τελικά τους μετατρέπει σε πρεσβευτές της κουλτούρας χωρίς φυσικά έγγραφα.
- Διάφορα άρθρα και πληροφορίες στο Intranet της Eurobank (“Connected”) σχετικά με τα συστήματα διαχείρισης της Τράπεζας και διάφορα ζητήματα που σχετίζονται με το ESG. Επιπλέον, παρουσιάστηκαν στους εργαζομένους τα ευρήματα της έρευνας για τις μετακινήσεις των εργαζομένων που είχε στόχο τον υπολογισμό των σχετικών εκπομπών (βλ. την ενότητα «Περιβαλλοντική Διαχείριση»), έτσι ώστε να ευαισθητοποιηθούν περαιτέρω και να συμμετέχουν πιο ενεργά.
- Προγράμματα e-learning και διαδραστικά προγράμματα στο πλαίσιο της εφαρμογής του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης και του συστήματος ενεργειακής διαχείρισης, στους περιβαλλοντικούς επόπτες και τα καταστήματα και τις μονάδες της Τράπεζας για την ενημέρωσή τους σχετικά με περιβαλλοντικά και ενεργειακά ζητήματα που αφορούν την Eurobank.

## Συμμετοχή σε ενέργειες ESG

Η Eurobank πιστεύει στην προσφορά στην κοινότητα. Γι’ αυτό είναι περήφανη που στηρίζει την πρωτοβουλία TeamUp, ένα πρόγραμμα εθελοντισμού εργαζομένων που υλοποιείται από το 2018. Με ιδιαίτερη έμφαση στον σκοπό, το εθελοντικό πρόγραμμα TeamUp δίνει στους εργαζομένους και τις οικογένειές τους την ευκαιρία να συμμετέχουν σε εθελοντικές δράσεις.

Το 2022 το πρόγραμμα TeamUp υλοποιήθηκε εκ νέου και συμπεριελάμβανε διάφορες περιβαλλοντικές και κοινωνικές πρωτοβουλίες. Οι δράσεις του εστιάζουν στην ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σε σχέση με την κλιματική αλλαγή, τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τα κοινωνικά ζητήματα, μέσω μιας σειράς θεμάτων που καλύπτουν τους παράγοντες ESG.

## ESG Insight

Ανταποκρινόμενη στις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών, η Eurobank δημιούργησε το ESG Insight, ένα νέο ψηφιακό newsletter για την ενημέρωση εσωτερικών και εξωτερικών ενδιαφερόμενων μερών σχετικά με δράσεις και πρωτοβουλίες που σχετίζονται με την κοινωνία, το περιβάλλον και την εταιρική διακυβέρνηση.

## 5.3 Πολιτικές και διαδικασίες δέουσας επιμέλειας

Η τράπεζά σας διαθέτει πολιτικές για την αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων στο χαρτοφυλάκιό της;<sup>13</sup>

Περιγράψτε τις διαδικασίες δέουσας επιμέλειας που έχει θεσπίσει η τράπεζά σας για τον εντοπισμό και τη διαχείριση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων που συνδέονται με το χαρτοφυλάκιό σας. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει πτυχές όπως ο εντοπισμός σημαντικών/κυρίαρχων κινδύνων, ο μετριασμός των περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων και ο καθορισμός σχεδίων δράσης, η παρακολούθηση και αναφορά κινδύνων και κάθε υφιστάμενος μηχανισμός υποβολής καταγγελιών, καθώς και οι δομές διακυβέρνησης για την εποπτεία αυτών των κινδύνων.

## Απόκριση

Για την ενσωμάτωση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών ζητημάτων στο επιχειρηματικό της μοντέλο, η Τράπεζα εφαρμόζει ένα Σύστημα Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διαχείρισης (Environmental and Social Management System – ESMS) για την αξιολόγηση των άμεσων και έμμεσων περιβαλλοντικών πτυχών, σύμφωνα και με τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες των θεσμικών επενδυτών, των μετόχων και των λοιπών κοινωνικών εταίρων.

Σε αυτό το πλαίσιο, σκοπός της περιβαλλοντικής και κοινωνικής πολιτικής είναι ο καθορισμός του πλαισίου γενικών αρχών και απαιτήσεων σχετικά με τη διαχείριση περιβαλλοντικών και κοινωνικών ζητημάτων, ώστε να επιτυγχάνεται και να διατηρείται η συμμόρφωση με τους ισχύοντες εθνικούς και διεθνείς νόμους και κανονισμούς, καθώς και με τις δεσμεύσεις προς τους μετόχους, τους κοινωνικούς εταίρους και την κοινωνία, μέσω μιας ενιαίας προσέγγισης που εφαρμόζεται από την Τράπεζα και τις βασικές θυγατρικές της, σε εγχώριο και διεθνές επίπεδο, στον τραπεζικό και τον μη τραπεζικό τομέα.

Τα βασικά στοιχεία του ESMS περιλαμβάνουν τα εξής:

- Πολιτικές / Οδηγίες / εγχειρίδια ESMS
- Ρόλοι, αρμοδιότητες και αρχές για την υλοποίηση του ESMS
- Παροχή εκπαίδευσεων σχετικά με περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα
- Τεκμηριωμένη διαδικασία για την αξιολόγηση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιδράσεων και κινδύνων
- Παρακολούθηση των επιδόσεων, σχέδια περιβαλλοντικών και κοινωνικών δράσεων και διορθωτικά μέτρα, καθώς και τήρηση αρχείου
- Αναφορά σε μετόχους, ενδιαφερόμενα μέρη (π.χ. EBRD)

Πέρα από τη δραστηριότητα, άλλοι παράγοντες που καθορίζουν τον κίνδυνο περιλαμβάνουν το ποσό χρηματοδότησης, τη διάρκεια χρηματοδότησης / την περίοδο αποπληρωμής και τον σκοπό. Η τρέχουσα διαδικασία για την αξιολόγηση των κινδύνων ESG περιλαμβάνει ένα υπόδειγμα παρακολούθησης κινδύνων το οποίο βασίζεται στα παραπάνω κριτήρια του ESMS και καταλήγει σε Υψηλό/Μεσαίο/Χαμηλό επίπεδο κινδύνου. Στις περιπτώσεις Μεσαίου και Υψηλού κινδύνου εφαρμόζεται διαδικασία δέουσας επιμέλειας (είτε μέσω φυσικών επιθεωρήσεων είτε μέσω αξιολογήσεων εξ αποστάσεως) η οποία επαναξιολογεί και οριστικοποιεί το αποτέλεσμα.

## Σύνοψη αυτοαξιολόγησης

Ο CEO ή άλλα ανώτερα στελέχη ασκούν τακτική εποπτεία της εφαρμογής των Αρχών μέσω του συστήματος διακυβέρνησης της τράπεζας;

Ναι  Όχι

Το σύστημα διακυβέρνησης διαθέτει δομές για την εποπτεία της εφαρμογής των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής (π.χ. ανάλυση επιδράσεων και καθορισμός στόχων, ενέργειες για την επίτευξη αυτών των στόχων και διορθωτικά μέτρα σε περίπτωση μη επίτευξης στόχων ή ορόσημων, ή αν διαπιστωθούν απροσδόκτες αρνητικές επιδράσεις);

Ναι  Όχι

Η τράπεζά σας εφαρμόζει μέτρα για την προαγωγή μιας κουλτούρας βιωσιμότητας μεταξύ των εργαζομένων (όπως περιγράφεται στο σημείο 5.2);

Ναι  Όχι

## Σύνδεσμοι και παραπομπές

Ετήσιος Απολογισμός  
Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης  
Ανάπτυξης 2022

Διακυβέρνηση ESG και λειτουργικό μοντέλο

Συμμετοχή σε ενέργειες ESG και ανάπτυξη δεξιοτήτων

## Σύνδεσμοι και παραπομπές

Ετήσιος Απολογισμός  
Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης  
Ανάπτυξης 2022

Διαχείριση κινδύνων ESG

<sup>13</sup> Ορισμένα παραδείγματα τύπων πολιτικής είναι τα εξής: πολιτικές εξαιρέσεως για ορισμένους τομείς/δραστηριότητες, πολιτικές μηδενικής αποψίλωσης δασών, πολιτικές μηδενικής ανοχής, πολιτικές που σχετίζονται με το φύλο, κοινωνικές πολιτικές δέουσας επιμέλειας, πολιτικές συμμετοχής ενδιαφερόμενων μερών, πολιτικές διαχείρισης καταγγελιών κ.λπ. ή ισχύουσες εθνικές κατευθυντήριες γραμμές που σχετίζονται με τους κοινωνικούς κινδύνους.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

## Αρχή 6η: 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 αρνητικές μας επιδράσεις καθώς και για τη συνεισφορά μας στους στόχους της κοινωνίας.

### 6.1 Διασφάλιση

Αυτές οι δημοσιοποιημένες πληροφορίες σχετικά με τις δεσμεύσεις σας όσον αφορά τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής έχουν διασφαλιστεί από ανεξάρτητο φορέα;

Ναι  Εν μέρει  Όχι

Σημειώστε τον σύνδεσμο ή την περιγραφή της δήλωσης διασφάλισης.

#### Απόκριση

Για την Έκθεση Διασφάλισης μπορείτε να ανατρέξετε στο Παράρτημα VI του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022.

Σύνδεσμοι και παραπομπές

Ετήσιος Απολογισμός  
Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης  
Ανάπτυξης 2022

Παράρτημα VI

### 6.2 Εκθέσεις σχετικά με άλλα πλαίσια

Η τράπεζά σας γνωστοποιεί πληροφορίες βιωσιμότητας σε κάποιο από τα ακόλουθα πρότυπα και πλαίσια;

GRI  SASB  
 CDP  πρότυπα δημοσιοποίησης θεμάτων βιωσιμότητας IFRS  
 TCFD  Άλλο: ....

#### Απόκριση

Η Τράπεζα σκοπεύει να επανεξετάζει και να επικαιροποιεί τη Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων σε ετήσια βάση, σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές της αγοράς. Με στόχο τη διαρκή βελτίωση, το 2023 σκοπεύουμε να εναρμονιστούμε σύμφωνα με τις συστάσεις TCFD και να δημοσιεύσουμε εξειδικευμένη έκθεση για το κλίμα σε συνδυασμό με τον Ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Σύνδεσμοι και παραπομπές

Ετήσιος Απολογισμός  
Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης  
Ανάπτυξης 2022

Στρατηγική ESG

### 6.3 Προοπτικές

Ποια είναι τα επόμενα βήματα στα οποία θα προχωρήσει η τράπεζά σας την επόμενη δωδεκάμηνη περίοδο αναφοράς (ειδικότερα όσον αφορά την ανάλυση επιδράσεων<sup>14</sup>, τον καθορισμό στόχων<sup>15</sup> και τη δομή διακυβέρνησης για την εφαρμογή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής); Περιγράψτε συνοπτικά.

#### Απόκριση

Στο πλαίσιο της στρατηγικής ESG και με στόχο την εφαρμογή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής, εντός του επόμενου έτους η τράπεζα σκοπεύει να υλοποιήσει τις ακόλουθες ενέργειες για την περαιτέρω ανάπτυξη των στρατηγικών πυλώνων της «εναρμόνισης χαρτοφυλακίου» και του «μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα»:

- Εναρμόνιση του δανειακού και του επενδυτικού χαρτοφυλακίου με ουδέτερο ισοζύγιο διοξειδίου του άνθρακα έως το 2050 μέσω της ανάπτυξης ενός άρτιου σχεδίου δράσης και οδικού χάρτη μετάβασης κατά τομέα έως το α΄ τρίμηνο του 2024.
- Καθορισμός βραχυπρόθεσμων, μεσοπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων στόχων για την εναρμόνιση χαρτοφυλακίου όσον αφορά την κλιματική μετάβαση σύμφωνα με τη στρατηγική ESG και την επιχειρηματική στρατηγική της Τράπεζας, τη σύνθεση και τα χαρακτηριστικά του χαρτοφυλακίου της.
- Περαιτέρω ενσωμάτωση των κινδύνων ESG και των κλιματικών κινδύνων στη διαδικασία επιχειρηματικού σχεδιασμού (π.χ. προϋπολογισμός και προτεραιοποίηση έργων), ώστε να αντανακλάται η επιχειρηματική στρατηγική και οι σχετικοί στόχοι της Τράπεζας.
- Εναρμόνιση με τις συστάσεις της Ειδικής ομάδας για τις χρηματοοικονομικές γνωστοποιήσεις που σχετίζονται με το κλίμα (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) εντός του 2023 και δημοσίευση έκθεσης για το κλίμα σε συνδυασμό με τον Ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022.

Σύνδεσμοι και παραπομπές

Ετήσιος Απολογισμός  
Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης  
Ανάπτυξης 2022

Στρατηγική ESG

### 6.4 Προκλήσεις

Αυτή η σύντομη ενότητα αφορά πιθανές προκλήσεις όσον αφορά την εφαρμογή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής. Οι πληροφορίες που θα δώσετε θα βοηθήσουν στην αξιολόγηση της συλλογικής προόδου των τραπεζών που εφαρμόζουν τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής.

Ποιες προκλήσεις έχετε προτεραιοποιήσει για την εφαρμογή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής; Επιλέξτε τις τρεις μεγαλύτερες προκλήσεις που έχει προτεραιοποιήσει η τράπεζά σας τους τελευταίους 12 μήνες (προαιρετική ερώτηση).

Εφόσον το επιθυμείτε, μπορείτε να επεκταθείτε σχετικά με τις προκλήσεις και τον τρόπο αντιμετώπισής τους:

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Ενσωμάτωση της εποπτείας των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής στη διακυβέρνηση | <input checked="" type="checkbox"/> Συμμετοχή πελατών      |
| <input type="checkbox"/> Ενίσχυση ή διατήρηση της δυναμικής της τράπεζας                          | <input type="checkbox"/> Συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών    |
| <input type="checkbox"/> Πρώτα βήματα: αφετηρία και αρχική εστίαση                                | <input type="checkbox"/> Διαθεσιμότητα δεδομένων           |
| <input type="checkbox"/> Διενέργεια ανάλυσης επιδράσεων   | <input checked="" type="checkbox"/> Πρόσβαση σε πόρους     |
| <input type="checkbox"/> Αξιολόγηση αρνητικών περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιδράσεων           | <input type="checkbox"/> Αναφορά                           |
| <input checked="" type="checkbox"/> Επιλογή κατάλληλων μεθοδολογιών μέτρησης επιδόσεων            | <input type="checkbox"/> Διασφάλιση                        |
| <input checked="" type="checkbox"/> Καθορισμός στόχων   | <input type="checkbox"/> Εσωτερική προτεραιοποίηση δράσεων |
| <input type="checkbox"/> Άλλο: ...  |  |

Εφόσον το επιθυμείτε, μπορείτε να επεκταθείτε σχετικά με τις προκλήσεις και τον τρόπο αντιμετώπισής τους:

<sup>14</sup> Για παράδειγμα περιγραφή σχεδίων για τη διεύρυνση του πεδίου εφαρμογής με τη συμπερίληψη τομέων που δεν είχαν καλυφθεί ή περιγραφή βημάτων από την άποψη της σύνθεσης χαρτοφυλακίου, του πλαισίου και της μέτρησης επιδόσεων.

<sup>15</sup> Για παράδειγμα περιγραφή σχεδίων για τη μέτρηση της βάσης αναφοράς, την ανάπτυξη στόχων για (περισσότερες) περιοχές επίδρασης, τον καθορισμό ενδιάμεσων στόχων, την ανάπτυξη σχεδίων δράσης κ.λπ.



**Deloitte.**Deloitte Ανώνυμη Εταιρεία  
Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών .  
Φραγκοκλησιάς 3α & Γρανικού  
151 25 Μαρούσι Αθήνα, ΕλλάδαΤηλ: +30 210 6781 100  
www.deloitte.gr**Deloitte.****ΑΚΡΙΒΗΣ ΜΕΤΑΦΡΑΣΗ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΥ ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ****Δήλωση Ανεξάρτητης Περιορισμένης Διασφάλισης προς τη Διοίκηση της Eurobank A.E.****Εύρος εργασίας**

Η Eurobank A.E. (η «Τράπεζα») μας έχει αναθέσει την παροχή ανεξάρτητης περιορισμένης διασφάλισης σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Αναθέσεων Διασφάλισης 3000 – Αναθέσεις Διασφάλισης εκτός από Ελέγχους και Επισκοπήσεις Ιστορικών Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών το οποίο έχει εκδοθεί από το Συμβούλιο Διεθνών Ελεγκτικών Προτύπων και Προτύπων Διασφάλισης («IAASB») επί των απαντήσεων στις αρχές:

- 2.1 Ανάλυση επιδράσεων,
- 2.2 Θέσπιση στόχων,
- 2.3 Υλοποίηση και παρακολούθηση στόχων
- 5.1 Δομή διακυβέρνησης για την εφαρμογή των Αρχών

(οι "επιλεγμένες απαντήσεις") της Eurobank A.E., οι οποίες έχουν συνταχθεί από τη Διοίκηση της Τράπεζας και περιλαμβάνονται στις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής UNEP FI Έκθεση προόδου 3ου έτους (το "PRB Reporting and Self-Assessment Template" ή η "Έκθεση PRB") για την περίοδο αναφοράς Μάρτιος 2022 - Μάρτιος 2023, με βάση το Principles for Responsible Banking Guidance Document, που δημοσιεύθηκε από το United Nations Environment Program Finance Initiative ("UNEP FI") τον Νοέμβριο του 2021 και το Principles for Responsible Banking Reporting and Self-Assessment Template, που δημοσιεύθηκε από το UNEP FI τον Σεπτέμβριο του 2022 και τη βάση προετοιμασίας που παρουσιάζεται στις σελίδες 135-142 του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022 (αναφέρονται συλλογικά ως "εφαρμοστέα κριτήρια").

**Το συμπέρασμά μας**

Με βάση τις διαδικασίες που περιγράφονται στην παρούσα έκθεση και τα τεκμήρια που συλλέξαμε, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι οι επιλεγμένες απαντήσεις στις σελίδες 135-142, στο PRB Reporting and Self-Assessment Template για την περίοδο αναφοράς Μάρτιος 2022 - Μάρτιος 2023, δεν έχουν συνταχθεί από κάθε ουσιώδη άποψη, σύμφωνα με τα εφαρμοστέα κριτήρια.

**Εγγενείς περιορισμοί των επιλεγμένων απαντήσεων**

- Στις περιπτώσεις που, υπό το εύρος εργασίας μας, χρησιμοποιήθηκαν χρηματοοικονομικά στοιχεία από την Ετήσια Έκθεση 2022 και άλλα δημοσιευμένα στοιχεία της Τράπεζας, η εργασία μας περιορίστηκε στην ορθή μεταφορά των στοιχείων αυτών στις επιλεγμένες απαντήσεις.
- Οποιοδήποτε σύστημα εσωτερικού ελέγχου, ανεξάρτητα από το πόσο αποτελεσματικό είναι, δεν μπορεί να εξαλείψει την πιθανότητα, απάτη, λάθη ή παρατυπίες, να συμβούν και να μην εντοπιστούν και επειδή χρησιμοποιούμε δειγματοληπτικούς ελέγχους στο έργο μας, δεν μπορούμε να εγγυηθούμε ότι θα εντοπιστούν σφάλματα ή παρατυπίες, εάν υπάρχουν.
- Δεν παρέχουμε οποιαδήποτε διασφάλιση σχετικά με πληροφορίες για μελλοντική επίδοση, όπως εκτιμήσεις, προσδοκίες, στόχους ή το βαθμό επίτευξής τους.
- Οι υπηρεσίες διασφάλισης περιορίστηκαν στην αγγλική έκδοση των επιλεγμένων απαντήσεων. Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας μεταξύ της αγγλικής και της ελληνικής έκδοσης, όσον αφορά τα συμπεράσματά μας, υπερισχύει η αγγλική έκδοση των επιλεγμένων απαντήσεων.

- Οι υπηρεσίες διασφάλισης δεν συμπεριέλαβαν έλεγχο των πληροφοριακών συστημάτων από τα οποία η Τράπεζα ή τρίτοι φορείς εξήγαγαν και συγκέντρωσαν στοιχεία για τις επιλεγμένες απαντήσεις.

**Αρμοδιότητες της Διοίκησης**

Η Διοίκηση της Eurobank A.E. είναι υπεύθυνη για την προετοιμασία του PRB Reporting and Self-Assessment Template, το οποίο συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις των εφαρμοστέων κριτηρίων και ότι οι επιλεγμένες απαντήσεις, στο σύνολό τους, είναι δίκαιες, ισορροπημένες και κατανοητές.

Επιπρόσθετα, η Διοίκηση της Τράπεζας είναι υπεύθυνη για:

- Την προετοιμασία, μέτρηση, παρουσίαση και αναφορά των πληροφοριών που περιλαμβάνονται στο PRB Reporting and Self-Assessment Template.
- Τον σχεδιασμό, την εφαρμογή και τη διατήρηση εσωτερικών διαδικασιών και μηχανισμών ελέγχου σχετικά με τις πληροφορίες που σχετίζονται με την προετοιμασία του PRB Reporting and Self-Assessment Template, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι είναι απαλλαγμένες από ουσιώδεις ανακρίβειες, συμπεριλαμβανομένων περιπτώσεων απάτης ή λάθους.
- Την παροχή επαρκούς πρόσβασης και διάθεση όλων των απαραίτητων αρχείων, αλληλογραφίας, πληροφοριών και επεξηγήσεων για την επιτυχή ολοκλήρωση των υπηρεσιών μας.
- Την επιβεβαίωση στη Deloitte μέσω γραπτών δηλώσεων ότι η Eurobank S.A. έχει παράσχει στην Deloitte όλες τις πληροφορίες σχετικά με το έργο μας οι οποίες είναι εις γνώσιν της Τράπεζας.

**Οι αρμοδιότητες της Deloitte**

Η Deloitte είναι υπεύθυνη για:

- Το σχεδιασμό και την εκτέλεση διαδικασιών για την συλλογή επαρκών κατάλληλων αποδεικτικών στοιχείων προκειμένου να εκφράσει ένα ανεξάρτητο συμπέρασμα περιορισμένης διασφάλισης επί των επιλεγμένων απαντήσεων που περιλαμβάνονται στο PRB Reporting and Self-Assessment Template.
- Την κοινοποίηση των θεμάτων που μπορεί να σχετίζονται με τις επιλεγμένες απαντήσεις στη Διοίκηση της Τράπεζας, συμπεριλαμβανομένων αναγνωρισμένων ή πιθανών περιπτώσεων μη συμμόρφωσης με νόμους και κανονισμούς, απάτης και μεροληψίας κατά την προετοιμασία των επιλεγμένων απαντήσεων.
- Την αναφορά των συμπερασμάτων μας με τη μορφή ανεξάρτητης Έκθεσης περιορισμένης διασφάλισης στη Διοίκηση της Τράπεζας.

**Η ανεξαρτησία μας και ο ποιοτικός έλεγχος**

Κατά τη διεξαγωγή του έργου μας, συμμορφωθήκαμε με τις απαιτήσεις ανεξαρτησίας και άλλες απαιτήσεις ηθικής του Διεθνούς Κώδικα Δεοντολογίας για Επαγγελματίες Ελεγκτές (συμπεριλαμβανομένων των διεθνών προτύπων ανεξαρτησίας) που σχετίζονται με έργα διασφάλισης που εκδόθηκαν από το Συμβούλιο Διεθνών Προτύπων Δεοντολογίας. Ο εν λόγω κώδικας βασίζεται σε θεμελιώδεις αρχές της ακεραιότητας, της αντικειμενικότητας, της επαγγελματικής δεξιότητας και δέουσας προσοχής, του απορρήτου και της επαγγελματικής συμπεριφοράς. Οι θεμελιώδεις αρχές της ηθικής καθορίζουν το πρότυπο συμπεριφοράς που αναμένεται από έναν επαγγελματία ελεγκτή.

Η Deloitte εφαρμόζει το Διεθνές Πρότυπο Διαχείρισης Ποιότητας («ISQM») 1 και, σύμφωνα με αυτό, διατηρεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα ποιοτικού ελέγχου που περιλαμβάνει καταγεγραμμένες πολιτικές και διαδικασίες σχετικά με τη συμμόρφωση με ηθικές απαιτήσεις, επαγγελματικά πρότυπα και ισχύουσες νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

## Οι κυριότερες διαδικασίες που πραγματοποιήσαμε

Είμαστε υποχρεωμένοι να σχεδιάσουμε και να εκτελέσουμε την εργασία μας ώστε να αντιμετωπίσουμε τις περιοχές για τις οποίες έχουμε αναγνωρίσει ότι υπάρχει πιθανότητα ουσιώδους ανακρίβειας των περιγραφόμενων δραστηριοτήτων που έχουν αναληφθεί σε σχέση με το PRB Reporting and Self-Assessment Template. Οι διαδικασίες μας έλαβαν υπόψη το Guidance for assurance providers – Providing Limited Assurance for Reporting Version 2 (Οκτώβριος 2022) που δημοσιεύθηκε από το UNEP FI τον Νοέμβριο του 2022. Οι διαδικασίες αυτές δεν επιτυγχάνουν απαραίτητα το επίπεδο εμπιστοσύνης όπως περιγράφεται στο UNEP FI's Guidance for assurance providers, αλλά αυτό που συνήθως επιτυγχάνεται από έναν επαγγελματία σε μια ανάθεση περιορισμένης διασφάλισης σύμφωνα με το ISAE 3000. Οι διαδικασίες που πραγματοποιήσαμε βασίστηκαν στην επαγγελματική μας κρίση. Κατά την εκτέλεση του έργου περιορισμένης διασφάλισης σχετικά με τις περιγραφόμενες δραστηριότητες που έχουν αναληφθεί σε σχέση με τις επιλεγμένες απαντήσεις, πραγματοποιήσαμε τις ακόλουθες διαδικασίες:

- Μέσω συνεντεύξεων που πραγματοποιήσαμε με τη διοίκηση, αποκτήσαμε επαρκή κατανόηση της Τράπεζας, του περιβάλλοντος, των διαδικασιών και των πληροφοριακών συστημάτων που σχετίζονται με την προετοιμασία των επιλεγμένων απαντήσεων, για την αναγνώριση των περιοχών όπου ουσιώδεις ανακρίβειες του υποκείμενου θέματος μπορεί να προκύψουν και την παροχή συμπεράσματος περιορισμένης διασφάλισης.
- Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με το προσωπικό της Τράπεζας για την κατανόηση των διαδικασιών και των δραστηριοτήτων ελέγχου για τη μέτρηση, την αναφορά και την παρουσίαση των πληροφοριών στο PRB Reporting and Self-Assessment Template, σύμφωνα με τα εφαρμοστέα κριτήρια,
- Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με τους εργαζομένους της Τράπεζας, αποκτήσαμε και εξετάσαμε υποστηρικτικά στοιχεία για να αξιολογήσουμε εάν οι επιλεγμένες πληροφορίες του PRB Reporting and Self-Assessment Template αντικατοπτρίζουν την αξιολόγηση της Τράπεζας αναφορικά με το στάδιο εφαρμογής των Αρχών.
- Αναφορικά με την Αρχή 2.1 (Ανάλυση επιδράσεων), μέσω συνεντεύξεων που πραγματοποιήσαμε με το προσωπικό της Τράπεζας και τις πληροφορίες που λάβαμε εξετάσαμε ότι οι επιχειρηματικοί τομείς και το πεδίο εφαρμογής της Τράπεζας περιγράφονται με σαφήνεια, ελέγξαμε τη σύνθεση του χαρτοφυλακίου σε σύγκριση με τις πληροφορίες της διοίκησης και ελέγξαμε ότι οι προκλήσεις και οι προτεραιότητες έχουν αναλυθεί. Επιπλέον, ελέγξαμε ότι η Τράπεζα έχει γνωστοποιήσει τη μέθοδο για τον προσδιορισμό των περιοχών επίδρασης της και έχει επιλέξει αυτές που προσδιορίστηκαν ως οι δύο πιο σημαντικές περιοχές επίδρασης της.
- Αναφορικά με την Αρχή 2.2 (Θέσπιση στόχων), μέσω συνεντεύξεων που πραγματοποιήσαμε με τους εργαζομένους της Τράπεζας και τις πληροφορίες που αποκτήσαμε και εξετάσαμε, ελέγξαμε ότι η Τράπεζα θέτει στόχους για τις δύο σημαντικές περιοχές επίδρασης (Κλίμα & Αποδοτικότητα/ασφάλεια των πόρων) και ότι οι στόχοι συνδέονται με τις εν λόγω περιοχές επίδρασης. Τέλος, ελέγξαμε ότι οι στόχοι είναι συγκεκριμένοι, μετρήσιμοι, εφικτοί, συναφείς και χρονικά προσδιορισμένοι.
- Αναφορικά με την Αρχή 2.3 (Υλοποίηση και παρακολούθηση στόχων), μέσω συνεντεύξεων που πραγματοποιήσαμε με τους εργαζομένους της Τράπεζας, αποκτήσαμε και εξετάσαμε υποστηρικτικά στοιχεία για να αξιολογήσουμε κατά πόσον οι γνωστοποιήσεις στο πλαίσιο των επιλεγμένων απαντήσεων στο PRB Reporting and Self-Assessment Template αντικατοπτρίζουν την αξιολόγηση της Τράπεζας σχετικά με το στάδιο εφαρμογής της Αρχής.
- Αναφορικά με την Αρχή 5.1 (Δομή διακυβέρνησης για την εφαρμογή των Αρχών), μέσω συνεντεύξεων που πραγματοποιήσαμε με εργαζομένους της Τράπεζας και πληροφοριών που αποκτήσαμε και εξετάσαμε, ελέγξαμε τη συνέπεια των γνωστοποιήσεων σε σχέση με τα υποστηρικτικά στοιχεία και ότι η δομή είναι σύμφωνη με τις υφιστάμενες δομές διακυβέρνησης όπως ορίζονται από την Τράπεζα.

Οι διαδικασίες που εκτελούνται σε ένα έργο περιορισμένης διασφάλισης διαφέρουν ως προς τη φύση και το χρόνο και είναι λιγότερο εκτενείς σε σχέση με εκείνες που εκτελούνται σε ένα έργο εύλογης διασφάλισης. Επομένως, το επίπεδο διασφάλισης που παρέχεται σε ένα έργο περιορισμένης διασφάλισης είναι σημαντικά χαμηλότερο από ό,τι σε ένα έργο εύλογης διασφάλισης.

## Χρήση της Έκθεσης Διασφάλισης

Η παρούσα Έκθεση Διασφάλισης απευθύνεται αποκλειστικά προς τη Διοίκηση της Τράπεζας σύμφωνα με το ISAE 3000 και τους συμφωνημένους όρους ανάθεσης. Το έργο μας διενεργήθηκε έτσι ώστε να ενημερώσουμε την Διοίκηση της Τράπεζας αναφορικά με τα αποτελέσματα του έργου διασφάλισης και για κανένα άλλο σκοπό.

Στο μέγιστο βαθμό που επιτρέπεται από το νόμο, δεν αποδεχόμαστε και δεν αναλαμβάνουμε ευθύνη έναντι κανενός άλλου εκτός της Διοίκησης της Τράπεζας ως φορέα, αναφορικά με την εργασία μας, για την παρούσα έκθεση ή για συμπεράσματα που έχουμε διαμορφώσει.

Αθήνα, 20 Ιουλίου 2023

Ο Ορκωτός Ελεγκτής Λογιστής

### Κωνσταντίνος Κακολύρης

A.M. ΣΟΕΛ: 42931

Deloitte Ανώνυμη Εταιρία Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών

Φραγκοκκλησιάς 3α & Γρανικού

151 25 Μαρούσι

A.M ΣΟΕΛ: E120



This document has been prepared by Deloitte Certified Public Accountants Societe Anonyme.

Deloitte Certified Public Accountants Societe Anonyme, a Greek company, registered in Greece with registered number 0001223601000 and its registered office at Marousi, Attica, 3a Frangkklisias & Granikou str., 151 25, is one of the Deloitte Central Mediterranean S.r.l. ("DCM") countries. DCM, a company limited by guarantee registered in Italy with registered number 09599600963 and its registered office at Via Tortona no. 25, 20144, Milan, Italy is one of the Deloitte NSE LLP geographies.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII

## Συντομογραφίες

Συντομογραφία	Επεξήγηση
3LoD	(3 Lines of Defence) 3 γραμμές άμυνας
AFI	Action Finance Initiative
AML/TF	(Anti-Money Laundering/ Terrosrist Financing) Καταπολέμηση του ξεπλύματος χρήματος /χρηματοδότηση της τρομοκρατία
API	Application Programming Interface
APS	(Automatic Payment System) Σύστημα Αυτόματων Πληρωμών
BLS	(Business Line Statements) Επιχειρησιακές Δηλώσεις
CDP	Climate Disclosure Project
CFO	Chief Financial Officer
CIB	Corporate and Investment Banking
CISO	(Chief Information Security Officer) Υπεύθυνος Ασφάλειας Πληροφοριών
CPMs	(Credit Policy Manuals) Εγχειρίδια Πιστοδοτικής Πολιτικής
CRSTC	(Climate Risk Stress Test Committee) Επιτροπή Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων για τον Κλιματικό Κίνδυνο
DPO	(Data Protection Officer) Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων
EaSI	(Employment and Social Innovation programme) Ευρωπαϊκό πρόγραμμα για την απασχόληση και την κοινωνική καινοτομία
EBRD	(European Bank for Reconstruction and Development) Ευρωπαϊκής Τράπεζας Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης
EMAS	(Eco-Management and Audit Scheme) Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου

Συντομογραφία	Επεξήγηση
ESG	(Environment, Social, Governance) Περιβάλλον, Κοινωνία, Διακυβέρνηση
ESG ManCo	Διοικητική Επιτροπή ESG
ESG/FIS	Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων
ESG/OIS	Στρατηγική Επιχειρησιακής Επίδρασης
ESMS	(Environmental and Social Management System) Σύστημα Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διαχείρισης
ExBo	(Executive Board) Διοικητικό Συμβούλιο
GAR	Green asset ratio - δείκτης πράσινων στοιχείων ενεργητικού
GCRO	(Group Chief Risk Officer) Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου
GHG	(Greenhouse Gases) αέρια θερμοκηπίου
GRI	Global Reporting Initiative
ICAAP	Internal Capital Adequacy Assessment Processes
ILAAP	Internal Liquidity Adequacy Assessment Processes
ISO	(International Organization for Standardization) Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης
KPI	(Key Performance Indicator) Βασικός Δείκτης Απόδοσης
KYC	Know-Your-Customer
NFRD	Non-financial Reporting Directive
NPE	(Non performing exposures) Μη εξυπηρετούμενα ανοίγματα

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII

Συντομογραφία	Επεξήγηση
PCAF	Partnership for Carbon Accounting Financials
PRB	(Principles of Responsible Banking) Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής
RAF	(Risk Appetite Framework) Πλαίσιο Διάθεσης Ανάλυσης Κινδύνων
RAS	(Risk Appetite Statements) Δηλώσεις για τη Διάθεση Ανάλυσης Κινδύνων
RIMA	(Risk Identification and Materiality Assessment) Πλαίσιο Αναγνώρισης και Αξιολόγησης Σημαντικότητας των Κινδύνων
RRF	(Recovery and Resilience Facility) Μηχανισμός ανάκαμψης και ανθεκτικότητας
SDGs	(Sustainable Development Goals) Στόχοι Βιώσιμης ανάπτυξης
SFF	(Sustainable Finance Framework) Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης
SIF	(Sustainable Investment Framework) Πλαίσιο Βιώσιμων Επενδύσεων
SLL	(Sustainability Linked Loans) Δάνεια με ρήτρες βιωσιμότητας
SPTs	(Sustainability Performance Targets) Στόχοι Επιδόσεων Βιωσιμότητας
TCFD	(Task Force on Climate-Related Financial Disclosures) Ομάδα Εργασίας για τις Χρηματοοικονομικές Γνωστοποιήσεις σχετικά με το Κλίμα
TRFA	(Tripartite Relationship Framework Agreement) Τριμερούς Συμφωνίας-Πλαίσιο Σχέσεων
UN	Ηνωμένα Έθνη
UNEP FI	(United Nations - Environment Program Finance Initiative) Χρηματοοικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών
VES	(Voluntary Exit Schemes) Προγράμματα οικειοθελούς αποχώρησης

Συντομογραφία	Επεξήγηση
ΑΠΕ	Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας
ΓΔΔΚ	Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων
ΓΔΕΕ	Γενική Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου
ΓΔΠΟ	Γενική Διεύθυνση Πίστης Ομίλου
ΔΣ	Διοικητικό Συμβούλιο
ΕΑΤ	Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα
ΕΑΤ	Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών
ΕΕΜ	Ενιαίος Εποπτικός Μηχανισμός
ΕΚΕ	Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
ΕΚΤ	Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα
ΕΜΕ	Ενιαίος Μηχανισμός Εξυγίανσης
ΕΤαΕ	Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων
ΕΤΣΕ	Ευρωπαϊκού Ταμείου Στρατηγικών Επενδύσεων
ΚΑΣ	Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών
ΜΚΟ	Μη Κερδοσκοπικοί Οργανισμοί
ΟΗΕ	Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών
ΟΣΕΚΑ	Οργανισμοί Συλλογικών Επενδύσεων σε Κινητές Αξίες
ΤΑΑ	Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας
ΤΠΕ	Τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας
ΤΧΣ	Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII

# Έκθεση Περιορισμένης Διασφάλισης Ανεξάρτητου Ελεγκτή



ΤΟ ΚΕΙΜΕΝΟ ΑΥΤΟ ΕΙΝΑΙ ΜΕΤΑΦΡΑΣΗ ΤΗΣ ΑΓΓΛΙΚΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΥ ΕΛΕΓΚΤΗ ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ Η ΜΟΝΗ ΝΟΜΙΚΑ ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ. ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΝΑΝΤΙΣΤΟΙΧΕΙΩΝ, ΥΠΕΡΙΣΧΥΕΙ ΤΟ ΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΑΓΓΛΙΚΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ

## 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 τη 13 Ιουλίου 2023 μεταξύ μας σύμβαση, με σκοπό την παροχή περιορισμένης διασφάλισης επί του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022 («Απολογισμός») που συνέταξε η Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. («Eurobank Holdings» ή «Τράπεζα»), για το έτος που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2022.

### Ευθύνη της Διοίκησης

Η Διοίκηση της Eurobank Holdings ευθύνεται για την πληρότητα και ακρίβεια των στοιχείων που γνωστοποιούνται στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης για το έτος 2022, την κατάρτισή του με το επίπεδο αναφοράς σύμφωνα με τα Πρότυπα GRI Standards («Reporting in accordance with the GRI Standards» option) και τη συμμόρφωση του 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 και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022 (όπως αυτοί περιγράφονται στην παράγραφο «Εύρος Εκτελεσθείσας Εργασίας»), στην παροχή περιορισμένης διασφάλισης (Τύπος 1) σύμφωνα με το πρότυπο Διασφάλισης AA1000 Assurance Standard v3 και τις απαιτήσεις κατάρτισής με το επίπεδο αναφοράς σύμφωνα με τα Πρότυπα GRI Standards («Reporting in accordance with the GRI Standards» option). Η διενεργηθείσα εργασία αφορά τον Απολογισμό Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης της Τράπεζας για το έτος 2022.

ΠΡΑΙΣΓΟΥΩΤΕΡΧΑΟΥΣΚΟΥΠΕΡΣ Ανώνυμη Ελεγκτική Εταιρεία, T: +30 210 6874400, [www.pwc.gr](http://www.pwc.gr)

**Αθήνα:** Λεωφ. Κηφισίας 260 & Λεωφ. Κηφισίας 270, 152 32 Χαλάνδρι | T: +30 210 6874400  
**Θεσσαλονίκη:** Αγίας Αναστασίας & Λαέρτου 16, 55535 Πυλαία | T: +30 2310 488880  
**Ιωάννινα:** Πλατεία Πάργης 2 (ή Πυρσινέλλα 23), 1ος όροφος, 45332  
**Πάτρα:** 28ης Οκτωβρίου 2Α & Όθωνος Αμαλίας, 26223



## Εύρος Εκτελεσθείσας Εργασίας

Η Eurobank Holdings μας ανέθεσε την παροχή ανεξάρτητης περιορισμένης διασφάλισης επί συγκεκριμένου εύρους του Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης για το έτος 2022, και επιλεγμένων γνωστοποιήσεων, όπως περιγράφονται παρακάτω, σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Εργασιών Διασφάλισης 3000 «Έργα Διασφάλισης Πέραν του Ελέγχου ή Επισκόπησης Ιστορικής Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης», το οποίο έχει εκδοθεί από το Συμβούλιο Διεθνών Ελεγκτικών Προτύπων και Προτύπων Διασφάλισης (IAASB) και τους συμφωνημένους όρους ανάθεσης:

- Την συμφωνία του Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022 και του συνόλου των Γενικών Δημοσιοποιήσεων (GRI 2: General Disclosures 2021) όπως απαιτούνται ως προϋπόθεση για το επίπεδο αναφοράς σύμφωνα με τα Πρότυπα GRI Standards» («Reporting in accordance with the GRI Standards» option) (GRI 1: Foundation 2021).
- Την παροχή περιορισμένης διασφάλισης (Τύπου 1) σύμφωνα με το Πρότυπο Διασφάλισης AA1000 Assurance Standard v3 (AA1000AS v3), στη συμμόρφωση με τις αρχές του Προτύπου AA1000 Accountability Principles (AA1000AP, 2018) και συγκεκριμένα τη συμμετοχικότητα (αναγνώριση και επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη), ουσιαστικότητα (αξιολόγηση σημαντικότητας θεμάτων), ανταπόκριση (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).
- Την ακρίβεια και πληρότητα των παρακάτω ποσοτικών 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. Ποσοστό μεταβολής του αριθμού ψηφιακών συναλλαγών.
  13. Ποσοστό μεταβολής της αξίας ψηφιακών συναλλαγών.

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 και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022.

- ii. Κατανόηση 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 τη Διοίκηση της Eurobank Holdings και ελήφθησαν τα σχόλιά τους γραπτώς.

## Η Ανεξαρτησία μας

Καθ' όλη τη διάρκεια της εργασίας μας έχουμε παραμείνει ανεξάρτητοι από τη 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 και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022, 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 και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022 δεν πληροί τα κριτήρια που απαιτούνται ως προϋπόθεση για το επίπεδο αναφοράς σύμφωνα με τα Πρότυπα GRI Standards» («Reporting in accordance with the GRI Standards» option).

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 στο Διοικητικό Συμβούλιο και στην Διοίκηση της Eurobank Holdings και καλύπτει μόνο την προαναφερόμενη περίοδο αναφοράς, εκδιδόμενη αποκλειστικά για την ικανοποίηση των σκοπών της προαναφερόμενης εργασίας.

Με εκτίμηση,

Αθήνα, 20/07/2023  
 Ευάγγελος Βενιζέλος  
 AM ΣΟΕΛ: 39891  
 ΠΡΑΙΣΓΟΥΩΤΕΡΧΑΟΥΣΚΟΥΠΕΡΣ Ανώνυμη Ελεγκτική Εταιρεία  
 Λεωφ. Κηφισίας 260, 15232 Χαλάνδρι, Αθήνα



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Βάσει των ελεγκτικών διαδικασιών όπως περιγράφονται παραπάνω, οι βασικές παρατηρήσεις και προτάσεις μας αναφορικά με τις αρχές της Συμμετοχικότητας, της Ουσιαστικότητας, της Ανταπόκρισης και της Επίδρασης, σύμφωνα με το AA1000AS v3 είναι οι εξής:

### 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. Η Eurobank Holdings διενέργησε μια εκτεταμένη διαδικασία διαβούλευσης και ενσωματώνει με συνέπεια τις απόψεις των ενδιαφερομένων μερών σε όλα τα επίπεδα, επιδεικνύοντας μια ισχυρή κατανόηση των ανησυχιών και των προσδοκιών τους.

### Ουσιαστικότητα:

Η Eurobank Holdings έχει καθιερώσει μια αξιόπιστη διαδικασία για την αξιολόγηση των ζητημάτων που είναι ουσιαστικά στον οργανισμό και τα ενδιαφερόμενα μέρη του. Η αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων βασίζεται στο Ευρωπαϊκό και εθνικό κανονιστικό πλαίσιο, κλαδικά και τραπεζικά θέματα μέσω των κύριων πλαισίων, οίκων αξιολόγησης και στρατηγικών προτεραιοτήτων καθώς και διακλαδικές τάσεις και παγκόσμια σύμφωνα.

Στη συνέχεια, η Τράπεζα προτεραιοποιεί τις αναγνωρισμένες ουσιαστικές επιπτώσεις βάσει της αξιολόγησης των εσωτερικών και εξωτερικών ενδιαφερομένων μερών λαμβάνοντας υπόψη τη σημαντικότητα τους σε σύγκριση με τους υπόλοιπους τομείς επιπτώσεων καθώς και τη στρατηγική της Τράπεζας. Έπειτα, οι επιπτώσεις χαρτογραφούνται έναντι των ουσιαστικών θεμάτων βάσει του περιεχομένου και της θεματολογίας τους.

### 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 με συνέπεια σε σχέση με τις δεσμεύσεις της και την πλαισίωση του Απολογισμού με σχετικούς ποιοτικούς και ποσοτικούς δείκτες καθώς και την παρακολούθηση και μέτρηση των κοινωνικών αλλαγών που προκύπτουν από τις δραστηριότητές της και τις μακροπρόθεσμες επιπτώσεις στους μετόχους της και σε αυτή.

### 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, κατηγοριοποιώντας τις σε δύο βασικές περιοχές, επιδράσεις που δημιουργούνται μέσω της εσωτερικής λειτουργίας και επιδράσεις που δημιουργούνται μέσω των χρηματοδοτήσεων, που στη συνέχεια τροφοδοτούν 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.

