

Ετήσιος Απολογισμός  
Δραστηριοτήτων &  
Βιώσιμης Ανάπτυξης  
**2021**

# Περιεχόμενα



## 5 Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους

11  
Το 2021  
με μια ματιά

### 13 Στρατηγική Ανασκόπηση

- 15 Ποιοί είμαστε
- 21 Η Στρατηγική μας
- 25 Με Επίκεντρο τη Βιώσιμη Χρηματοδότηση
- 31 Οι Δραστηριότητές μας
- 57 Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG
- 89 Συμμετοχές σε Οργανισμούς και Διακρίσεις
- 91 Οικονομική Ανασκόπηση

### 99 Περιβαλλοντική Ανασκόπηση

- 101 Περιβαλλοντική Πολιτική
- 103 Η Επιχειρησιακή Επίδραση στο Περιβάλλον
- 113 Στοιχεία Περιβαλλοντικής Επίδρασης

### 114 Κοινωνικο-οικονομική Ανασκόπηση

- 116 Καινοτομία και Ψηφιακή Οικονομία
- 123 Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων Πελατών
- 127 Υπεύθυνη Ενημέρωση και Προστασία Πελατών
- 132 Ανθρώπινο Δυναμικό
- 164 Οικονομική Συμπερίληψη
- 172 Αντιμετώπιση των Κοινωνικο-οικονομικών Προκλήσεων
- 180 Προϊόντα και Υπηρεσίες με Κοινωνική και Περιβαλλοντική Επίδραση

### 183 Εταιρική Διακυβέρνηση

- 185 Διοικητικό Συμβούλιο
- 187 Οι Επιτροπές
- 198 Εσωτερικός Έλεγχος
- 199 Εφαρμογή της Εταιρικής Διακυβέρνησης
- 212 Επιχειρηματική Ηθική και Συμμόρφωση
- 218 Συστήματα Διαχείρισης

### 219 Ανασκόπηση Κινδύνων

- 220 Διαχείριση Κινδύνων
- 222 Τραπεζικοί Κίνδυνοι

### 242 Παράρτημα

- 244 Παράρτημα I - Ενοποιημένη Κατάσταση Αποτελεσμάτων
- 246 Παράρτημα II - Μεθοδολογία Εκπόνησης
- 248 Παράρτημα III - Ευρετήριο Περιεχομένων Προτύπου GRI
- 257 Παράρτημα IV - ATHEX 2022 Δείκτης ESG
- 259 Παράρτημα V - AA1000 AccountAbility Principles (2018)
- 260 Παράρτημα VI - ISO 26000:2010
- 265 Παράρτημα VII - Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής UNEP FI Έκθεση Προόδου 2<sup>ου</sup> έτους
- 280 Παράρτημα VIII - Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ
- 282 Έκθεση Περιορισμένης Διασφάλισης Ανεξάρτητου Ελεγκτή



Οι επιχειρήσεις τουρισμού  
δεν θα κάνουν ποτέ διακοπές.  
Ούτε και τα νούμερα  
που τις **στηρίζουν.**

**€750.000.000** για τη στήριξη του  
ελληνικού ξενοδοχειακού κλάδου  
και των τουριστικών επιχειρήσεων.



# Γράμμα προς τους **Κοινωνικούς Εταίρους**



### **Αγαπητοί κοινωνικοί εταίροι,**

Το 2021 ήταν μια χρονιά-ορόσημο, που σηματοδότησε την αρχή ενός νέου κεφαλαίου για την Eurobank.

Το 2019, λίγο πριν από την εκδήλωση της πανδημίας, είχαμε ανακοινώσει ένα τολμηρό σχέδιο για την εξυγίανση του ισολογισμού μας και τη μείωση του αποθέματος μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (NPE) που είχε συσσωρευθεί κατά την πρωτοφανή δεκαετή κρίση. Παρά τις διάφορες προκλήσεις που ανέκυψαν, συνεχίσαμε την εφαρμογή του προγράμματός μας που βασιζόταν σε τρεις πυλώνες. Πρώτον, χάρη στη στήριξή σας, ενισχύσαμε την κεφαλαιακή βάση μας, με τη συγχώνευση με την Grivalia, καθώς και με μια σειρά συναλλαγών για αύξηση των κεφαλαίων μας χωρίς απομείωση της συμμετοχής των μετόχων. Στη συνέχεια, μειώσαμε εγκαίρως τα μη εξυπηρετούμενα ανοίγματα (NPE), υλοποιώντας πρώτοι έναν σχεδιασμό ο οποίος υιοθετήθηκε και από τις υπόλοιπες τράπεζες στην Ελλάδα. Ως αποτέλεσμα, στα ετήσια αποτελέσματά μας για το 2021, είμαστε η πρώτη ελληνική τράπεζα που κατέγραψε μείωση του δείκτη NPE σε μονοψήφιο αριθμό (6,8%), ενώ μόλις το 2016 είχε καταγραφεί το ανώτατο σημείο στο 45,2%. Αυτό ήταν προαπαιτούμενο για το τελευταίο σκέλος του σχεδίου μας, δηλαδή για την επίτευξη διατηρήσιμης διψήφιας απόδοσης επί των ιδίων κεφαλαίων. Το 2022 υλοποιούμε τη δέσμευσή μας, καθώς εισερχόμαστε πλήρως σε αναπτυξιακή τροχιά.

Η ανάπτυξη είναι καίριας σημασίας τόσο για την Τράπεζα όσο και για όλες τις χώρες που αποτελούν τις βασικές μας αγορές. Ο ρυθμός ανάκαμψης μετά την πανδημία ήταν μεταξύ των υψηλότερων στην Ευρώπη: 8,3% για την Ελλάδα, 5,5% για την Κύπρο, 7% για τη Σερβία και 4,2% για τη Βουλγαρία. Στην Ελλάδα, την κύρια αγορά μας, αναμενόταν μέσος ρυθμός ανάπτυξης 3,5-4% για την επόμενη πενταετία. Ωστόσο, στα τέλη του 2021 ανέκυψαν νέες προκλήσεις, οι οποίες μάλιστα εντάθηκαν στις αρχές του 2022. Η άνοδος των τιμών της ενέργειας, η διατάραξη των παγκόσμιων αλυσίδων εφοδιασμού και η εισβολή της Ρωσίας στην Ουκρανία δημιουργούν ένα περιβάλλον το οποίο χαρακτηρίζεται από οξυμένες πληθωριστικές πιέσεις, διαδοχικές αυξήσεις των επιτοκίων, καθώς και οικονομική και γεωπολιτική αβεβαιότητα άγνωστης διάρκειας. Όλοι αυτοί οι παράγοντες αποτελούν τροχοπέδη για την ανάπτυξη. Οι πληθωριστικές πιέσεις οδηγούν στο τέλος της περιόδου των αρνητικών επιτοκίων. Τα υψηλότερα επιτόκια, εφόσον ο πληθωρισμός διατηρείται υπό έλεγχο χωρίς να προκαλείται ύφεση, ευνοούν την κερδοφορία των τραπεζών. Η άνοδος, όμως, των επιτοκίων θα επιβραδύνει αναπόφευκτα το ρυθμό ανάπτυξης. Ωστόσο, οι δυνατότητες ανάπτυξης στην Ελλάδα διατηρούνται ισχυρές, καθώς η χώρα βρίσκεται σε τροχιά ανάκτησης της επενδυτικής βαθμίδας, το οικονομικό κλίμα παραμένει θετικό, ο τουρισμός και οι εξαγωγές στον τομέα της μεταποίησης ανθούν παρά την αρνητική συγκυρία, το τραπεζικό σύστημα αντιμετώπισε με επιτυχία τα προβλήματα του παρελθόντος, υπάρχει άφθονη ρευστότητα στην οικονομία (αύξηση των καταθέσεων στη διάρκεια της πανδημίας κατά €35 δισ., κρατικό ταμειακό απόθεμα ασφαλείας σχεδόν €40 δισ., συμμετοχή στο έκτακτο πρόγραμμα αγοράς στοιχείων ενεργητικού λόγω πανδημίας – PEPP και σε στοχευμένες πράξεις πιο μακροχρόνιας αναχρηματοδότησης – TLTRO της ΕΚΤ) και η ΕΕ προορίζει κεφάλαια συνολικού ύψους €90 δισ. για τη στήριξη της ανάπτυξης την επόμενη επταετία (ΤΑΑ, ΠΔΠ, ΕΤΕπ κ.λπ.), φέρνοντας την Ελλάδα στην πρώτη θέση της κατάταξης των ωφελομένων χωρών με βάση το ΑΕΠ. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, έχουμε προετοιμάσει την Τράπεζα ώστε να είναι πρωτοπόρος στον ανοδικό κύκλο.

Καταφέραμε να στραφούμε προς την ανάπτυξη επειδή ακριβώς η Τράπεζα διατήρησε μια σταθερή απόδοση καθ' όλη την πανδημία. Το 2021, αν και μειώσαμε δραστικά το απόθεμα NPE, καταγράψαμε κέρδη προ προβλέψεων €900 εκατ. και λειτουργικά κέρδη σχεδόν €500 εκατ. Οι καταθέσεις πελατών αυξήθηκαν κατά σχεδόν €6 δισ. σε ένα μόνο έτος, παρέχοντας την απαραίτητη ρευστότητα για νέες εκταμιεύσεις δανείων ύψους €7,8 δισ. στην Ελλάδα.

Ο δείκτης NPE είναι με διαφορά ο καλύτερος μεταξύ των ελληνικών τραπεζικών ιδρυμάτων και ο συντελεστής κάλυψης του δανειακού χαρτοφυλακίου μέσω προβλέψεων διαμορφώθηκε σε 69,2%, καταγράφοντας άνοδο κατά 7,4 ποσοστιαίες μονάδες το 2021. Η συνολική κεφαλαιακή επάρκεια αυξήθηκε σε 16,8%, ενώ ο δείκτης βασικών ιδίων κεφαλαίων με την πλήρη εφαρμογή των κανόνων της Βασιλείας III (FL CET1) αυξήθηκε κατά 160 μονάδες βάσης, σε 13,6%.

Οι διεθνείς δραστηριότητές μας παραμένουν βασικό και αναπόσπαστο στοιχείο του οράματός μας για την Eurobank και συνεχίσαμε να τις επεκτείνουμε τόσο οργανικά όσο και αξιοποιώντας ευκαιρίες στην αγορά. Στη Βουλγαρία, η Postbank είναι η τρίτη μεγαλύτερη τράπεζα βάσει του ενεργητικού, ενώ η Eurobank Cyprus είναι η πιο εύρωστη και πιο κερδοφόρα τράπεζα στη χώρα. Το 2021 ενισχύσαμε τη θέση μας στη Σερβία με τη συγχώνευση της Direktna Bank με την Eurobank Serbia, κατέχοντας μερίδιο 70% στη νέα τράπεζα. Στην Κύπρο, αποκτήσαμε μερίδιο συμμετοχής 12,6% στην Ελληνική Τράπεζα, τη δεύτερη μεγαλύτερη τράπεζα της χώρας με βάση το ενεργητικό. Συνολικά, η συμβολή των διεθνών δραστηριοτήτων στην καθαρή κερδοφορία μας ανήλθε σε €148 εκατ. επί συνολικού δανειακού χαρτοφυλακίου περίπου €10 δισ. Ο Όμιλος δεν έχει κανένα σημαντικό άνοιγμα ούτε στην Ουκρανία ούτε στη Ρωσία, ενώ η άμεση έκθεση της Ελλάδας είναι ελάχιστη (μόλις το 2% περίπου των ελληνικών εξαγωγών και του τουρισμού αφορούν αυτές τις δύο αγορές). Ο συνολικός μακροοικονομικός αντίκτυπος της στρατιωτικής σύγκρουσης, συνυπολογίζοντας και τις παράπλευρες συνέπειες, ειδικά σε ό,τι αφορά τις τιμές της ενέργειας, θα εξαρτηθεί από διάφορους παράγοντες. Ωστόσο, είμαστε πεπεισμένοι ότι όλες οι θυγατρικές μας είναι σε θέση να διαχειριστούν τις επιπτώσεις. Διαθέτουμε το πιο διαφοροποιημένο και ανθεκτικό επιχειρηματικό μοντέλο, το οποίο βασίζεται σε τρεις πηγές εσόδων: την τράπεζα στην Ελλάδα, τις διεθνείς δραστηριότητες και ένα χαρτοφυλάκιο ακινήτων, κορυφαίο στον κλάδο, το οποίο διαχειρίζεται, με εξαιρετικά αποτελέσματα, η Grivalia Management Company AE.

Χάρη στις σταθερές επιδόσεις της Τράπεζας, καταφέραμε να μεταβούμε σε τροχιά ανάπτυξης και να θέσουμε φιλόδοξους στόχους στο επιχειρηματικό πλάνο μας για την επόμενη τριετία. Στοχεύουμε σε διατηρήσιμη απόδοση ιδίων κεφαλαίων 10% το χρόνο, σε 13% μέση αύξηση των κερδών ανά μετοχή, η οποία είναι εμπροσθοβαρής το 2022, σε οργανική δημιουργία κεφαλαίου άνω των 100 μονάδων βάσης ετησίως για τη χρηματοδότηση της επέκτασης του χαρτοφυλακίου μας, καθώς και σε διανομή μερισμάτων και περαιτέρω βελτίωση του δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας. Αναμένουμε ότι το κόστος κινδύνου θα μειωθεί έως και 50 μονάδες βάσης το 2024, στη βάση οργανικής κερδοφορίας προ προβλέψεων €1,1 δισ. Παρά τα εμπόδια που ανέκυψαν μετά την ανακοίνωση του επιχειρηματικού σχεδίου μας για την περίοδο 2022-2024, παραμένουμε προσηλωμένοι στους καθορισμένους στόχους. Με βάση αυτήν την πρόβλεψη, ξεκινήσαμε τον απαιτούμενο θεσμικό διάλογο με τις ρυθμιστικές Αρχές, με στόχο να αρχίσουμε να διανέμουμε μέρισμα από τα κέρδη του 2022.

Οι αξίες, ο απώτερος σκοπός, οι επιχειρηματικοί στόχοι και ο οδικός χάρτης για την επίτευξη τους ενσωματώθηκαν στο επιχειρηματικό πλάνο μας με το μήνυμα «Η Τράπεζα της Ανάπτυξης». Το μοντέλο λειτουργίας μας εξελίσσεται διαρκώς, στηριγμένο πάντοτε σε τρεις κεντρικούς πυλώνες. Ο πρώτος πυλώνας επικεντρώνεται στα ίδια τα θεμέλια της ανάπτυξης, μέσω της χρηματοδότησης μεγάλων έργων υποδομής καθώς και των επενδύσεων από μεγάλες και μεσαίες επιχειρήσεις. Η Eurobank ηγείται της χρηματοδότησης του εμβληματικού έργου στο Ελληνικό και πρακτικά όλων των ζωτικών έργων υποδομής, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρικής διασύνδεσης Κρήτης-Αττικής, της Εγνατίας και της Ολυμπίας Οδού, καθώς και της κατασκευής της μονάδας παραγωγής φυσικού αερίου στην Κομοτηνή. Είμαστε η τράπεζα επιλογής των περισσότερων κορυφαίων διεθνών επενδυτών, τώρα που η Ελλάδα επανέρχεται στα ραντάρ τους. Επιπλέον, έχουμε ευθυγραμμίσει στρατηγικά το σχεδιασμό μας, διαθέτοντας τους αναγκαίους πόρους, με την επιτυχή υλοποίηση του σχεδίου Ελλάδα 2.0. Εφαρμόζουμε μια ολιστική, συνεργατική προσέγγιση στηριγμένη στις προτεραιότητες της αγοράς, ώστε να

απορροφηθούν πιο αποτελεσματικά τα διαθέσιμα κονδύλια και να τα διοχετεύσουμε σε νέες επενδύσεις, συμβάλλοντας σε ένα πιο βιώσιμο, εξωστρεφές, «πράσινο» και ψηφιακό μέλλον για την ελληνική οικονομία.

Ο δεύτερος πυλώνας συνδυάζει την ανάπτυξη και τη συμμετοχικότητα. Σε αυτό το πλαίσιο, στηρίζουμε μικρομεσαίες επιχειρήσεις ώστε να αξιοποιήσουν τους διαθέσιμους πόρους της ΕΕ για να δώσουν ώθηση στην ανταγωνιστικότητα, να αποκτήσουν πρόσβαση στις διεθνείς αγορές και να δημιουργήσουν θέσεις εργασίας, καθώς αποτελούν τη ραχοκοκαλιά της οικονομίας και διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο για να διαχυθούν τα οφέλη της ανάπτυξης σε όλη την κοινωνία. Είμαστε η πρώτη τράπεζα στη χρηματοδότηση μικρών επιχειρήσεων, καθώς και στα προσωπικά δάνεια, την έκδοση πιστωτικών καρτών και τα ενυπόθηκα δάνεια, μετά από μια πρωτοποριακή εκστρατεία που ξεκίνησε το 2019. Στον τρίτο πυλώνα αναπτύσσουμε ένα ψηφιακό αλλά ταυτόχρονα ανθρωποκεντρικό μοντέλο, το οποίο συνδυάζει την προηγμένη τεχνολογική υποδομή με το εξαιρετικό ανθρώπινο δυναμικό που διαθέτουμε, ένα σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα του Ομίλου σε όλες τις αγορές και σε όλες τις δραστηριότητές του.

Για να ανταποκριθούμε σε αυτήν την πρόκληση, δώσαμε προτεραιότητα στην ταχεία και αποτελεσματική διαχείριση της μετάβασης στο νέο μοντέλο. Η ψηφιοποίηση είναι ο βασικός μοχλός του μετασχηματισμού μας. Συνεχίζουμε να επενδύουμε σημαντικούς πόρους στην τεχνολογία και το ανθρώπινο κεφάλαιο, και έχουμε καταστεί κορυφαίος τεχνολογικός κόμβος στην Ελλάδα. Προσθέσαμε στο προσωπικό μας 150 ειδικούς στον τομέα της Πληροφορικής και ξεκινήσαμε την αναβάθμιση των συστημάτων μας με τεχνολογίες αιχμής, συμπεριλαμβανομένου ενός νέου κεντρικού συστήματος της Temenos, το οποίο ήδη χρησιμοποιούμε στις διεθνείς δραστηριότητες. Αναγνωρίζουμε την αυξανόμενη σημασία της ψηφιακής τεχνολογίας, αλλά ταυτόχρονα είμαστε πεπεισμένοι ότι η ανθρώπινη αλληλεπίδραση θα παραμείνει αναπόσπαστο κομμάτι των τραπεζικών σχέσεων. Για το λόγο αυτό, προκρίναμε ένα μοντέλο τραπεζικής εξυπηρέτησης που συνδυάζει τον φυσικό και τον ψηφιακό κόσμο (phygital). Ο υβριδικός όρος phygital αποδίδει τη συνένωση της φυσικής παρουσίας (physical) με τον ψηφιακό κόσμο (digital). Αυτό το μοντέλο αντλεί τα καλύτερα στοιχεία από τους δύο κόσμους και μειώνει το κόστος υπηρεσιών, διατηρώντας ένα φυσικό σημείο επαφής για ποιοτική αλληλεπίδραση με τους πελάτες. Το μοντέλο λειτουργίας phygital εκφράζεται απόλυτα στη νέα γενιά καταστημάτων που αρχίσαμε να ανοίγουμε στα τέλη του 2021. Καινοτόμα και φιλικά προς το περιβάλλον, παρέχουν ένα σημείο ταχείας εξυπηρέτησης (σε 2-5 λεπτά), διαθέτουν σύστημα προτεραιότητας για όλες τις θέσεις εξυπηρέτησης μέσα στο κατάστημα, χώρους συνομιλίας με τον πελάτη (conversation booths), ειδικά σχεδιασμένες αίθουσες συνεδριάσεων και, συνολικά, την αυτοματοποίηση αλλά και την ιδιωτικότητα που απαιτούνται καθώς μεταβαίνουμε από ένα τραπεζικό μοντέλο στηριγμένο στις συναλλαγές σε ένα μοντέλο που βασίζεται στη συμβουλευτική. Στοχεύουμε στην παροχή των κατάλληλων υπηρεσιών για τους πελάτες μας, με εξαιρετική ποιότητα, με φιλικό, απλό και αποτελεσματικό τρόπο, μειωμένο κόστος και αυξημένη ανθεκτικότητα ως προς τη διαχείριση κινδύνων. Στοχεύουμε η Eurobank να χαίρει γενικής αναγνώρισης για τις πολιτικές ESG (Environmental, Social, Governance) που υιοθετεί και για το γεγονός ότι αποτελεί εργοδότη επιλογής στην Ελλάδα και την ευρύτερη περιοχή.

Τα κριτήρια ESG αποτελούν πλέον βασικό κομμάτι της επιχειρηματικής στρατηγικής μας, της διαχείρισης κινδύνων και των καθημερινών εργασιών μας. Προσεγγίζουμε τα ζητήματα ESG με ολιστικό τρόπο. Δεσμευόμαστε να συμβάλλουμε στην επίτευξη των Στόχων για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (United Nations Sustainable Development Goals – SDGs) και των αντίστοιχων στόχων της Ατζέντας 2030 του ΟΗΕ (UN Agenda 2030), καθώς έχουμε υπογράψει το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ από το 2008 και προάγουμε ενεργά τις θεμελιώδεις Αρχές του. Επίσης, από το 2019 εφαρμόζουμε τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής του UNEP FI. Αναγνωρίζουμε και έχουμε ενσωματώσει αυτές τις έξι Αρχές στη στρατηγική και τις



δραστηριότητές μας, όπως δημοσιοποιήσαμε το 2021 με την πρώτη μας Έκθεση αυτοαξιολόγησης και προόδου. Η επιδίωξη του οράματος ESG διευκολύνεται από μια δομή διακυβέρνησης η οποία περιλαμβάνει μια εξειδικευμένη Διοικητική Επιτροπή ESG για την εποπτεία των σχετικών σχεδίων, δράσεων και επιδόσεων. Το 2021 η Eurobank υλοποίησε σε επίπεδο Ομίλου ένα έργο που έθεσε τα θεμέλια για την ενσωμάτωση των κριτηρίων ESG στις πολιτικές και τα προϊόντα μας. Με στόχο τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με υπάρχοντες και επερχόμενους κανονισμούς σχετικά με τη βιωσιμότητα (π.χ. κατευθυντήριες γραμμές της ΕΚΤ σχετικά με τους κλιματικούς κινδύνους, κανονισμός για την ταξινόμηση της ΕΕ κλπ.), αναπτύξαμε λεπτομερή οδικό χάρτη για την αποτελεσματική διαχείριση του κλιματικού και του περιβαλλοντικού κινδύνου, ενσωματώνοντας κλιματικούς κινδύνους και ευρύτερους κινδύνους ESG στη διαχείριση κινδύνου της Τράπεζας, τις ρυθμίσεις διακυβέρνησης, τις πολιτικές και τις διαδικασίες, καθώς και τους κανόνες που διέπουν τις εκθέσεις και τις γνωστοποιήσεις. Η δεύτερη φάση αυτού του έργου θα ξεκινήσει το 2022. Η Τράπεζα θα συνεχίσει να συνεργάζεται με όλους τους πελάτες της, ανεξάρτητα από το σημερινό περιβαλλοντικό τους αποτύπωμα και θα τους στηρίζει ώστε να εφαρμόσουν το δικό τους σχέδιο περιβαλλοντικής μετάβασης, παρέχοντας χρηματοδότηση και συμβουλευτικές υπηρεσίες. Οι περιβαλλοντικές επιδόσεις της Eurobank το 2021 ανταποκρίθηκαν στους καθορισμένους στόχους, τόσο για τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, καθώς μειώθηκε η συνολική ενεργειακή κατανάλωση, όσο και για την επιταχυνόμενη ψηφιοποίηση, που διευκολύνθηκε από τεχνολογικές λύσεις και, το σημαντικότερο, από μια αλλαγή νοοτροπίας. Εφαρμόζουμε την Πράσινη Πολιτική Προμηθειών της Τράπεζας, η οποία ενσωματώνει περιβαλλοντικές προδιαγραφές και κατευθύνσεις για την επιλογή προϊόντων και προμηθευτών. Η βασική περιβαλλοντική πρόκληση για τη Eurobank τα προσεχή χρόνια θα είναι η προσπάθεια επίτευξης ουδέτερου αποτυπώματος άνθρακα, στο πνεύμα της Πράσινης Συμφωνίας της ΕΕ (EU Green Deal).

Το κοινωνικό αποτύπωμα της Eurobank το 2021 περιλάμβανε μια σημαντική, μακροπρόθεσμη πρωτοβουλία για την αντιμετώπιση του δημογραφικού προβλήματος στην Ελλάδα. Η πρωτοβουλία περιλαμβάνει μεταξύ άλλων δράσεων την παροχή στήριξης σε νέους γονείς και οικογένειες, εστιάζοντας σε γεωγραφικές περιοχές στις οποίες καταγράφεται εντονότερη υπογεννητικότητα. Μετά τις πυρκαγιές που σάρωσαν την Ελλάδα το καλοκαίρι του 2021, ανακοινώσαμε δωρεά ύψους €1 εκατ. για την ανακούφιση των περιοχών που επλήγησαν.

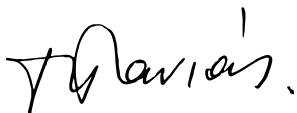
Η διαφορετικότητα και η συμπερίληψη συνιστούν κρίσιμες προκλήσεις στη μετά-COVID εποχή. Δεσμευόμαστε για την προαγωγή της εκπροσώπησης των φύλων, μέσω του προγράμματος mentoring Women in Banking (WiB) και της στήριξης της πρωτοβουλίας «the Boardroom», η οποία παρέχει μια ολοκληρωμένη προσέγγιση όσον αφορά την προετοιμασία γυναικών για την ένταξή τους στα διοικητικά συμβούλια του κλάδου μας. Στόχος μας είναι η Eurobank να βρίσκεται στην πρώτη γραμμή όσον αφορά τη διαφορετικότητα, την ισότητα και τη συμπερίληψη (Diversity, Equity and Inclusion - DEI) στις πρωτοβουλίες που λαμβάνουν χώρα στο χώρο εργασίας. Η ενσωμάτωση αυτών των αρχών στο νέο πλαίσιο πολιτικής, με τη θέσπιση διαφανών διαδικασιών κατά της παρενόχλησης, και η ένταξη της Τράπεζας στον διεθνή δείκτη ισότητας των φύλων Bloomberg Gender Equality Index (GEI) 2022 (ως μία από τις μόνο πέντε ελληνικές εταιρείες που συμπεριλαμβάνονται σε αυτόν το δείκτη), πιστοποιούν την έντονη προσήλωσή μας στη διαφορετικότητα τόσο ως ζήτημα αρχής όσο και ως επιχειρησιακή μέθοδο.

Βρισκόμαστε στην πρώτη γραμμή των κοινωνικά υπεύθυνων τραπεζικών πρωτοβουλιών, παρέχοντας μικροχρηματοδότηση, μέσω της Action Finance Initiative (AFI), για τη δημιουργία θέσεων εργασίας και τη στήριξη της πρόσβασης μικρών επιχειρήσεων σε χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες.

Η Eurobank ενισχύει συνεχώς και με συνέπεια τη διακυβέρνησή της μέσα από τις αντίστοιχες πολιτικές και γνωστοποιήσεις. Η αξία που αποδίδουμε στη διαφάνεια αντικατοπτρίζεται στις σημαντικές βελτιώσεις που παρουσιάσαμε στις αξιολογήσεις ESG: το 2021 η Eurobank κατέγραψε βαθμολογία 15,3 μονάδων στον δείκτη Sustainalytics ESG Risk Rating, και εντάχθηκε στον δείκτη Bloomberg Gender Equality Index. Η νοοτροπία που καλλιεργείται στην Eurobank προωθεί την επαγγελματική δεοντολογία. Αυτό αντανακλάται στο γεγονός ότι το 2021 το 93% των υπαλλήλων της Τράπεζας είχαν λάβει πιστοποίηση για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (AML).

#### **Αγαπητοί κοινωνικοί εταίροι,**

Η Eurobank προχωρά μπροστά με σιγουριά. Είμαστε ένας ισχυρός οργανισμός. Αξιοποιούμε την τεχνολογία για να δημιουργήσουμε μια απλή τράπεζα που βασίζεται στη χρήση των δεδομένων (data) χωρίς να χάνει τον ανθρωποκεντρικό της χαρακτήρα. Μπορούμε να βελτιώσουμε περαιτέρω τις επιδόσεις μας και να υλοποιήσουμε τις προσδοκίες. Ολοκληρώσαμε τη φάση της διαχείρισης των NPE και είμαστε έτοιμοι να αξιοποιήσουμε στον μέγιστο βαθμό τις ευκαιρίες που αναδεικνύονται: με τη χρηματοδότηση εμβληματικών έργων για τη βιώσιμη ανάπτυξη στο μέλλον, με κορυφαίες υπηρεσίες και εξυπηρέτηση στους πελάτες μας, με την παροχή στήριξης σε επιχειρήσεις και νοικοκυριά ώστε να αναπτυχθούν και να πραγματοποιήσουν τα όνειρά τους. Οι αξίες μας υποστηρίζουν μια ισχυρή και ταυτόχρονα εταιρική κουλτούρα που μπορεί να προσαρμόζεται στις μεταβαλλόμενες συνθήκες. Η διατύπωση του εταιρικού μας σκοπού «Η ευημερία χρειάζεται πρωτοπόρους» αποτυπώνει το όραμά μας να είμαστε η κορυφαία τράπεζα που δημιουργεί ευημερία για όλους – τους πελάτες, τους υπαλλήλους, τους μετόχους και ολόκληρη την κοινωνία. Αφήνοντας πίσω τη χρηματοπιστωτική κρίση και την κρίση χρέους, και όσα μας κληροδότησαν, μπορούμε πλέον να εστιάσουμε στην επέκταση των δραστηριοτήτων μας, να δημιουργήσουμε αξία για τους μετόχους μας, να στηρίξουμε την ανάπτυξη χωρίς διακρίσεις, να βελτιώσουμε το κοινωνικό μας αποτύπωμα και να συμβάλουμε σε μια ευημερία από την οποία θα ωφελούνται όλοι, σε κάθε χώρα και κοινότητα που υπηρετούμε.



Γεώργιος Π. Ζανιάς  
Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου



Φωκίων Χ. Καραβίας  
Διευθύνων Σύμβουλος

# Το 2021 με μια ματιά

## Φεβρουάριος

- Απονομή βραβείων «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία».
- Προκήρυξη 9<sup>ου</sup> κύκλου του Προγράμματος egg enter•grow•go.
- Πρόγραμμα Bridge Financing «Εξοικονομώ».
- Συμμετοχή στο Ταμείο Εγγυήσεων Αγροτικής Ανάπτυξης.

## Ιούλιος

- Συμφωνία για τη συγχώνευση της θυγατρικής της Eurobank στη Σερβία, Eurobank a.d. Beograd με την Direktna Banka a.d. Kragujevac.
- Απόκτηση ποσοστού 9,9% στην Ελληνική Τράπεζα.
- Αποτελέσματα Άσκησης Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων 2021 SSM Stress Test .

## Μάιος

- Χορηγία των ιστιοπλόων Αιμιλίας Τσουλφά και Αριάδνης Σπανάκη.

## Απρίλιος

- Έκδοση ομολόγου υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας, ύψους €500 εκατ.

## Ιούνιος

- Ανακοίνωση της πρωτοβουλίας «ΜΠΡΟΣΤΑ για την οικογένεια» για το δημογραφικό ζήτημα στην Ελλάδα.

## Σεπτέμβριος

- Έκδοση ομολόγου υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας, ύψους €500 εκατ.
- Δωρεά €354.000 στη Σχολή Ευελπίδων για ανακαίνιση κτιριακών υποδομών.

## Νοέμβριος

- Νέα εποχή για τη Eurobank: Παρουσίαση του προγράμματος μετασχηματισμού της Τράπεζας EUROBANK 2030 και της νέας εταιρικής ταυτότητας.
- Πακέτο παρεμβάσεων €750 εκατ. για τη στήριξη των επιχειρήσεων του ελληνικού τουρισμού.

## Οκτώβριος

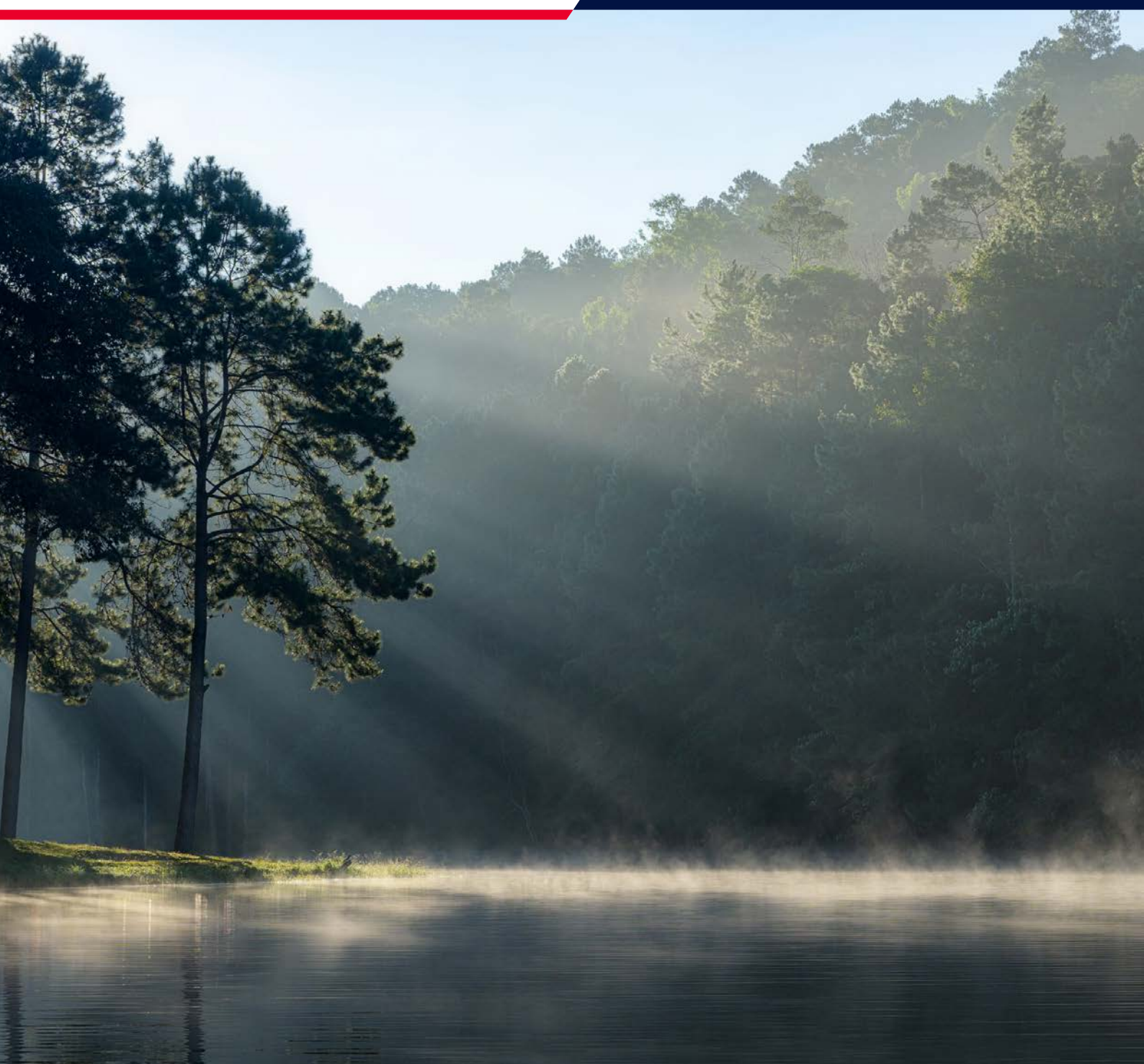
- Συμφωνία της Eurobank Holdings με τον Όμιλο doValue για α) την πώληση του 95% των ομολογίων ενδιάμεσης σειράς κατάταξης (mezzanine notes) και των ομολογίων χαμηλής σειράς κατάταξης (junior notes) της τιτλοποίησης ενός μεικτού χαρτοφυλακίου μη εξυπηρετούμενων απαιτήσεων (NPE) (συναλλαγή Mexico) και β) τη διαχείριση του χαρτοφυλακίου αυτού από τη doValue Group.
- Ψήφος εμπιστοσύνης στον ΔΕΣΦΑ από Εθνική Τράπεζα, Eurobank, Alpha Bank, και Τράπεζα Πειραιώς. Υπογραφή Κοινοπρακτικού Ομολογιακού Δανείου συνολικού ύψους 505 εκατ. ευρώ για τη χρηματοδότηση του επενδυτικού πλάνου.
- Growth Awards 2021.

## Δεκέμβριος

- Ολοκλήρωση της πώλησης του 95% των ομολογίων ενδιάμεσης σειράς κατάταξης (mezzanine notes) και των ομολογίων χαμηλής σειράς κατάταξης (junior notes) στο πλαίσιο της συναλλαγής Mexico.
- Έκδοση Υπουργικής Απόφασης σε σχέση με την Πράξη Παροχής Εγγύησης από το Ελληνικό Δημόσιο προς τους ομολογιούχους υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας της τιτλοποίησης απαιτήσεων Mexico και υπέρ της «Mexico Finance Designed Activity Company», στο πλαίσιο του Προγράμματος Παροχής Εγγυήσεων σε Τιτλοποιήσεις Πιστωτικών Ιδρυμάτων («ΗΡΑΚΛΗΣ»).
- Ολοκλήρωση της συγχώνευσης της θυγατρικής της Eurobank στη Σερβία Eurobank a.d. Beograd με την Direktna Banka a.d. Kragujevac.
- Συμφωνία για στρατηγική συνεργασία με την Worldline B.V. για την πώληση των υπηρεσιών αποδοχής και εκκαθάρισης συναλλαγών καρτών.
- Ολοκλήρωση δύο συνθετικών τιτλοποιήσεων χαρτοφυλακίων ενήμερων δανείων προς μικρομεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις συνολικού ύψους €1,7 δισ. (Συναλλαγή Wave I & II).
- Απόκτηση επιπλέον ποσοστού 2,7% στην Ελληνική Τράπεζα.
- Eurobank ESG Deposits: €200 εκατ. για τη χρηματοδότηση αιεφόρων επενδύσεων.

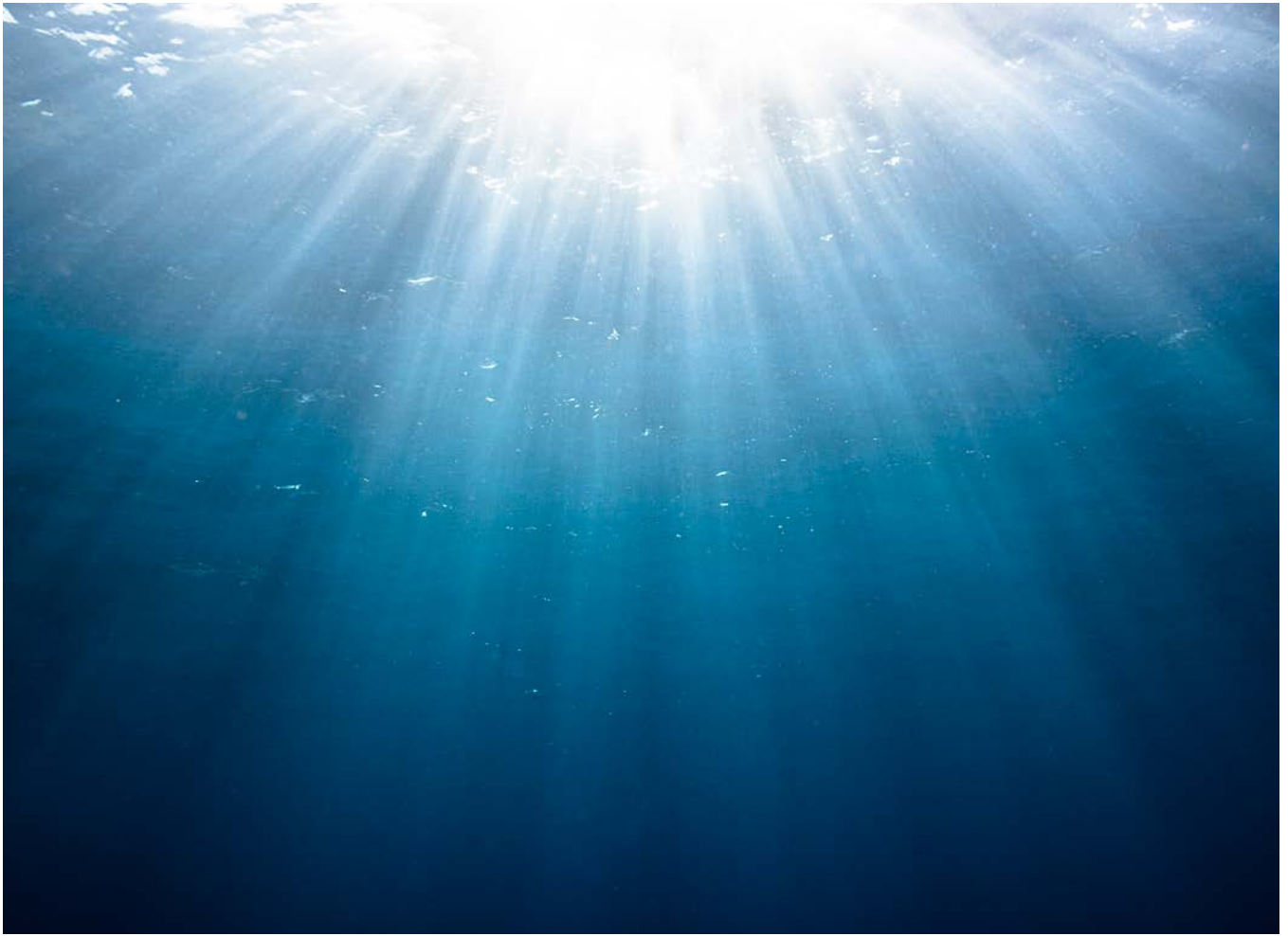


# Στρατηγική **Ανασκόπηση**





# Ποιοί **Είμαστε**

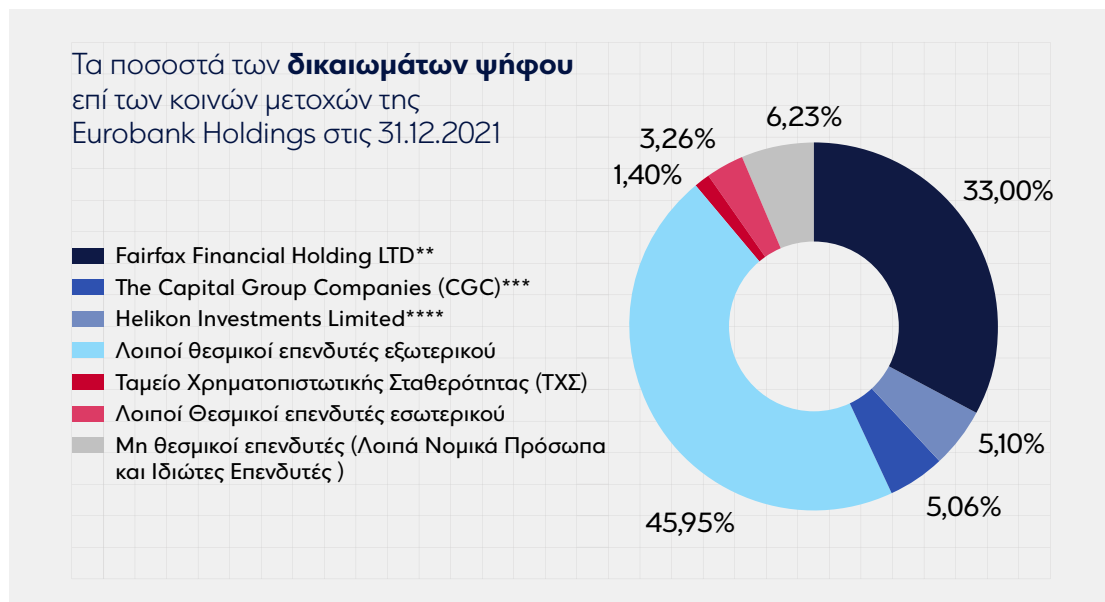


## Προφίλ

Η Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. (Eurobank Holdings) είναι μια εταιρεία συμμετοχών, εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών. Η Eurobank Holdings και οι θυγατρικές της («Όμιλος») έχουν σύνολο ενεργητικού €77,9 δισ. και ανθρώπινο δυναμικό 11.935 εργαζόμενους. 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 668 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 σε 5 χώρες, στη Βουλγαρία, τη Σερβία, την Κύπρο, το Λουξεμβούργο και το Ηνωμένο Βασίλειο (Λονδίνο).

| Βασικά Μεγέθη Eurobank Holdings             | €δισ. |
|---|-------|
| Δάνεια (προ προβλέψεων)                     | 40,8  |
| Καταθέσεις                                  | 53,2  |
| Σύνολο ενεργητικού                          | 77,9  |
| Ίδια κεφάλαια                               | 5,6   |
| Δίκτυο Εξυπηρέτησης Πελατών Ομίλου Eurobank | 668   |
| Ελλάδα                                      | 321   |
| Εξωτερικό                                   | 301   |
| Ημερομηνία στοιχείων: 31 Δεκεμβρίου 2021    |       |



\* Με τους περιορισμούς που προβλέπονται στο Ν.3864/2010, όπως ισχύει.

\*\* Με βάση πληροφόρηση που ελήφθη 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 ελήφθη 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.

\*\*\*\* Με βάση πληροφόρηση που ελήφθη από την εταιρεία «Helikon Investments Limited» και για την οποία το επενδυτικό κοινό ενημερώθηκε την 23.07.2021 από την Eurobank Holdings, μέσω σχετικής εταιρικής ανακοίνωσης.



## Ο Σκοπός μας

Η Eurobank δημιουργήθηκε για να είναι η τράπεζα των πρωτοπόρων. Φέρνοντας στην Ελλάδα διεθνείς πρακτικές και ξεχωριστά στελέχη, έγινε ο φορέας της καινοτομίας στο τραπεζικό σύστημα της χώρας. Με την ανθεκτικότητα, την προσαρμοστικότητα και την ικανότητά μας να βρίσκουμε λύσεις κάτω από πίεση, καταφέραμε να βγούμε πιο δυνατοί μέσα από τις δυσκολίες. Το DNA της Eurobank είναι η πρωτοπορία. Και είμαστε ξανά σε θέση να το αναδείξουμε.

Στο σημερινό κόσμο η ευημερία έχει νέα χαρακτηριστικά. Πρέπει να δημιουργεί ευκαιρίες για τους πολλούς και να φέρνει πιο κοντά το αύριο. Για να βρούμε νέους δρόμους και να στηρίξουμε μια υπεύθυνη, βιώσιμη ανάπτυξη χωρίς διακρίσεις είναι ανάγκη να στηρίξουμε τους πρωτοπόρους. Εκείνους που αμφισβητούν το παλιό, που αποδέχονται το καινούργιο, που μπαίνουν επικεφαλής και ηγαίνουν την κοινωνία μπροστά.

Για να βοηθήσουμε τους πελάτες μας να κάνουν τα σχέδιά τους πραγματικότητα, πρέπει κι εμείς να είμαστε διαρκώς στην πρωτοπορία. Για εμάς στη Eurobank, κίνητρο και στόχος μας είναι να ξανασχεδιάσουμε τη δουλειά μας για καλύτερες, φιλικότερες τραπεζικές σχέσεις.

Κοιτάζοντας πέρα από το σήμερα, σε βάθος χρόνου και με βιώσιμες πρακτικές, δημιουργούμε αξία για όλους. Είμαστε ομάδα. Μια δυνατή ομάδα. Προσφέρουμε τραπεζικά προϊόντα, υπηρεσίες και λύσεις, πιο γρήγορα, πιο απλά, πιο προσιτά. Για να πάμε όλοι μπροστά, πρέπει παντού όπου υπάρχουν ευκαιρίες και δυνατότητες να τις κάνουμε πραγματικότητα. Με εκείνους που χτίζουν ένα καλύτερο αύριο.

Η ΕΥΗΜΕΡΙΑ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΠΡΩΤΟΠΟΡΟΥΣ

## Οι Αξίες μας



# Οι Δεσμεύσεις μας

## 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 (SDGs) του ΟΗΕ και της Συμφωνίας του Παρισιού για την κλιματική αλλαγή. Οι Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής 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).

Οι έξι (6) αρχές είναι οι εξής:

### 1. Εναρμόνιση

Θα εναρμονίσουμε την επιχειρηματική μας στρατηγική προκειμένου να συμφωνεί με 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.

### 2. Επιδράσεις και Θέσπιση Στόχων

Θα αυξάνουμε συνεχώς τις θετικές μας επιδράσεις, ενώ θα μειώνουμε τις αρνητικές και θα διαχειριζόμαστε τους κινδύνους που δημιουργούν στον άνθρωπο και το περιβάλλον οι δραστηριότητες, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες μας. Για τον σκοπό αυτό, θα θέτουμε και θα δημοσιοποιούμε στόχους στους τομείς που έχουμε τις σημαντικότερες επιδράσεις.

### 3. Πελάτες

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

### 4. Ενδιαφερόμενα μέρη

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

### 5. Διακυβέρνηση και Κουλτούρα

Θα υλοποιούμε τη δέσμευσή μας στις Αρχές μέσω της αποτελεσματικής διακυβέρνησης και της ενίσχυσης της κουλτούρας υπεύθυνης τραπεζικής.

### 6. Διαφάνεια και Λογοδοσία

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

Έχοντας συμμορφωθεί πλήρως με τις υποχρεώσεις της σχετικά με την εφαρμογή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής, η Eurobank ολοκλήρωσε και δημοσίευσε στις 22 Μαρτίου 2021 την 1<sup>η</sup> Έκθεση Αυτοαξιολόγησης (Έκθεση Προόδου) για τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής. Με σκοπό να εκπληρώσει τις δεσμεύσεις της προς τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής της UNEP FI, η Eurobank δημοσιεύει για πρώτη φορά τη 2<sup>η</sup> Έκθεση Αυτοαξιολόγησης (Έκθεση Προόδου) για τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής ως μέρος του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021, για τη χρονική περίοδο 23.03.2021 - 23.03.2022 (Παράρτημα VII). Επιπλέον, έχει καταρτίσει ένα ζετές σχέδιο εφαρμογής, με στόχο την πλήρη ενσωμάτωση των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής έως και το 2024.

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

## **Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (UN Global Compact)**

Δεσμευόμαστε να συμβάλλουμε στην επίτευξη των Στόχων για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη του ΟΗΕ (SDGs) και των αντίστοιχων στόχων της Ατζέντας 2030 του ΟΗΕ (UN Agenda 2030), καθώς έχουμε υπογράψει το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (UN Global Compact) από το 2008, προάγοντας ενεργά τις θεμελιώδεις αρχές του και εφαρμόζοντας την προληπτική προσέγγιση.

Κάθε χρόνο, η Τράπεζα δημοσιεύει μια έκθεση με τις δραστηριότητες που αποτυπώνουν τη δέσμευσή της στις εν λόγω αρχές. Το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ αποτελεί μια διεθνή εθελοντική πρωτοβουλία για την προώθηση της αειφορίας και της υπεύθυνης επιχειρηματικής δραστηριότητας. Παρέχει ένα πλαίσιο 10 διεθνώς αποδεκτών αρχών στους τομείς των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, των εργασιακών δικαιωμάτων, της προστασίας του περιβάλλοντος και της καταπολέμησης της διαφθοράς, βάσει του οποίου οι εταιρείες που συμμετέχουν δεσμεύονται να ευθυγραμμίσουν τη στρατηγική και τις δραστηριότητές τους με τις εν λόγω αρχές.

## **Αρχές Υπεύθυνων Επενδύσεων (Principles for Responsible Investment – PRI)**

Η θυγατρική Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ ήταν η πρώτη εταιρεία διαχείρισης κεφαλαίων στην Ελλάδα που υπέγραψε την πρωτοβουλία για τις Αρχές Υπεύθυνων Επενδύσεων (Principles for Responsible Investment – PRI) το 2018, στο πλαίσιο της ευρύτερης πολιτικής του Ομίλου Eurobank για την υποστήριξη της βιωσιμότητας και της υπεύθυνης επιχειρηματικής δραστηριότητας. Η πρωτοβουλία PRI αριθμεί περισσότερα από 4.000 μέλη, με 100 τρισ. δολ. ΗΠΑ σε κεφάλαια υπό διαχείριση, τα οποία εντάσσουν περιβαλλοντικά, κοινωνικά και κριτήρια διακυβέρνησης (ESG) στις επενδυτικές τους αποφάσεις, στο πλαίσιο της στρατηγικής τους.

Η πρωτοβουλία αυτή έλαβε χώρα το 2006 με την υποστήριξη του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών και της Χρηματοοικονομικής Πρωτοβουλίας του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών (UNEP FI), και υποστηρίζει τους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης οι οποίοι θεσπίστηκαν το 2015 από τα Ηνωμένα Έθνη.

## **Περιβαλλοντική Διαχείριση και Διαχείριση Ενέργειας**

Η Eurobank έχει μια διαχρονική δέσμευση για την περιβαλλοντική διαχείριση και τη διαχείριση ενέργειας, σε συμμόρφωση με σχετικές πιστοποιήσεις ISO και όπως αποτυπώνεται στην Έκθεση EMAS (Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Οικολογικού Ελέγχου) που ελέγχεται από ανεξάρτητο φορέα. Συγκεκριμένα, από το 2004 η Eurobank έχει λάβει την πιστοποίηση ISO 14001 και από το 2015 την πιστοποίηση ISO 50001, ενώ από το 2008 η έκθεση EMAS υλοποιείται και αξιολογείται ετησίως από ανεξάρτητο φορέα. Η πιστοποίηση για τις εκπομπές αερίων θερμοκηπίου σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14064 έχει προγραμματιστεί για το 2022, σύμφωνα με την επικρατούσα βέλτιστη πρακτική και τον νέο κανονισμό.

## Δεσμεύσεις Μηδενικής Ανοχής

- **Σεβασμός στα Ανθρώπινα Δικαιώματα**

Η Eurobank έχει δεσμευτεί να σέβεται και να προστατεύει τα ανθρώπινα δικαιώματα, καθώς και να αποφεύγει να προκαλεί ακούσια ή να συμβάλει στην πρόκληση δυσμενών επιδράσεων στα ανθρώπινα δικαιώματα οι οποίες 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. Η Τράπεζα ενθαρρύνει τους ανθρώπους της να συμπεριφέρονται ο ένας στον άλλο με αξιοπρέπεια και σεβασμό, και δεν ανέχεται διακρίσεις, εκφοβισμό, παρενόχληση ή θυματοποίηση για κανέναν λόγο. Σύμφωνα με κορυφαίες διεθνείς πρακτικές, έχει καθιερώσει σχετικές πολιτικές που αποτυπώνουν αυτή τη δέσμευση, όπως τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής. Εφαρμόζει σχετικές διαδικασίες με στόχο τον εντοπισμό, την πρόληψη και τον μετριασμό τυχόν επιπτώσεων στα ανθρώπινα δικαιώματα, καθώς και διαδικασίες που επιτρέπουν την αποκατάσταση τυχόν τέτοιων αρνητικών επιπτώσεων. Οι διαδικασίες περιλαμβάνουν τη διαδικασία παρακολούθησης για τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας των δεσμεύσεων ως προς τα ανθρώπινα δικαιώματα, μέσα από καθιερωμένους μηχανισμούς υποβολής καταγγελιών.

- **Διαφορετικότητα, Ισότητα και Συμπερίληψη**

Η Eurobank αναγνωρίζει τη σημασία και την επίδραση των δραστηριοτήτων της στην κοινωνική ισότητα για τους εργαζομένους, τους πελάτες και την κοινωνία. Η Τράπεζα έχει δεσμευτεί να προάγει μια κουλτούρα διαφορετικότητας, ισότητας και συμπερίληψης, στην οποία οι σχετικές αρχές ενσωματώνονται στις καθημερινές εργασιακές πρακτικές του οργανισμού, στο μοντέλο διακυβέρνησης και τις σχετικές δεσμεύσεις. Σύμφωνα με τη διεθνή πρακτική, η Eurobank έχει καταγράψει τις εταιρικές αξίες, τις σχετικές πολιτικές, το πεδίο εφαρμογής, τους ορισμούς, τις δεσμεύσεις και την ισχύουσα προσέγγιση για την ενσωμάτωση εφαρμοστέων κανονιστικών απαιτήσεων, καθώς και προαιρετικές πρωτοβουλίες για τη διαμόρφωση ενός ποικιλόμορφου, δίκαιου και συμπεριληπτικού περιβάλλοντος εργασίας, ανοικτού σε διαφορετικές κουλτούρες και ομάδες, όπου ο καθένας έχει την ευκαιρία να ξεχωρίσει. Αγκαλιάζει και προωθεί την πολυφωνία και τις διαφορετικές προοπτικές εντός του οργανισμού, έτσι ώστε ο οργανισμός να γίνει ακόμα πιο ανοιχτός, χωρίς αποκλεισμούς.

- **Καταπολέμηση της Παρενόχλησης**


Η Eurobank έχει παρουσιάσει ένα πλαίσιο για την πρόληψη, την αντιμετώπιση και την καταπολέμηση της βίας και της παρενόχλησης στην εργασία. Περιγράφει τη δέσμευση της Eurobank στη δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος όπου οι άνθρωποι απολαμβάνουν ευπρέπεια, σεβασμό και αξιοπρέπεια. Αυτό το πλαίσιο σκιαγραφεί την προσέγγιση μηδενικής ανοχής της Eurobank ως προς διάφορους τύπους παραβιάσεων, όπως για παράδειγμα λεκτική, σωματική, ψυχολογική, ηθική και σεξουαλική βία, προσβολές, υποτιμητική ή απαξιώτικη συμπεριφορά, προσβλητικά ή ακατάλληλα σχόλια και σεξουαλικά προσβλητική συμπεριφορά. Κάθε εργαζόμενος και κάθε άλλο άτομο συνεργάζεται με τη Eurobank ενθαρρύνεται να υποβάλλει τους προβληματισμούς, να εκφράζεται ελεύθερα και να αξιοποιεί εξίσου εσωτερικά και εξωτερικά κανάλια αναφοράς.

- **Καταπολέμηση της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς**

Η Πολιτική κατά της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς παρέχει σαφείς ορισμούς για την ενεργητική και παθητική δωροδοκία, καθώς και περιπτώσεις που μπορούν να οδηγήσουν σε διαφθορά (παρέχεται εσωτερικό έγγραφο). Επίσης, ο Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής της Eurobank περιγράφει πώς η Τράπεζα προλαμβάνει περιπτώσεις δωροδοκίας και διαφθοράς και πώς προωθεί την ακεραιότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον.

- **Αναφορά Ανέντιμης Συμπεριφοράς (Whistleblowing)**

Προκειμένου να διασφαλιστεί ένας ανεξάρτητος μηχανισμός υποβολής αναφοράς για την ανώνυμη αναφορά ανέντιμης συμπεριφοράς, καθώς και για τη διασφάλιση ότι οι αναφορές αντιμετωπίζονται εμπιστευτικά, η Eurobank έχει καθιερώσει την Πολιτική Αναφοράς Ανέντιμης/ Παράτυπης Συμπεριφοράς.

 [Η Δήλωση Ανθρώπινων Δικαιωμάτων, η Πολιτική για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη, καθώς και η Δήλωση για την Πολιτική Αναφοράς Ανέντιμης/Παράτυπης Συμπεριφοράς είναι διαθέσιμες στα αγγλικά στο \[eurobank.gr\]\(http://eurobank.gr\)](#)



# Η Στρατηγική μας



## Eurobank, Νέα Εποχή

Η Eurobank υπηρετεί με έργα την επίτευξη στόχων εθνικής εμβέλειας: βιώσιμη ανάπτυξη για όλους, ταχεία ανάκτηση της επενδυτικής βαθμίδας για την Ελλάδα και αλλαγή του παραγωγικού προτύπου με όχημα τις επενδύσεις. Η Eurobank στήριξε και θα συνεχίσει να υποστηρίζει, τα μεγάλα έργα υποδομής αλλά και τις μικρότερες επιχειρήσεις προκειμένου η ανάπτυξη να διαχυθεί σε όλη την κοινωνία. Με προσανατολισμό σε μια νέα αντίληψη για την τραπεζική η Eurobank εφαρμόζει το μοντέλο Phygital που συνδυάζει την τεχνολογία με την εμπειρία των ανθρώπων της, για τη στήριξη των πελατών και ΟΛΩΝ των επιχειρήσεων.

## Η Τράπεζα της Ανάπτυξης

### **Ανάπτυξη με κοινωνικό αποτύπωμα και τεχνολογίες αιχμής στην υπηρεσία ενός ανθρωποκεντρικού μοντέλου τραπεζικής εξυπηρέτησης**

Η Τράπεζα προετοιμάζεται, σχεδιάζει και διαμορφώνει την «EUROBANK 2030 | Τράπεζα της Ανάπτυξης». Επενδύει στο τρίπτυχο Άνθρωπος – Τεχνολογία – Βιωσιμότητα, συνδυάζοντας την τεχνολογική καινοτομία με την εμπειρία και την υψηλή κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της, με στόχο να συμβάλει, με βέλτιστες πρακτικές, στην εθνική προσπάθεια της βιώσιμης ανάπτυξης για όλους. Ο επιχειρησιακός της σχεδιασμός που ήδη υλοποιείται, με ορίζοντα δεκαετίας, αναπτύσσεται σε τρεις (3) κεντρικούς άξονες:

- Χρηματοδότηση εμβληματικών έργων και επενδύσεων μεγάλων και μεσαίων επιχειρήσεων, με στόχους την αλλαγή του παραγωγικού προτύπου της οικονομίας και τη μείωση του επενδυτικού κενού που δημιουργήθηκε στη χώρα κατά τη διάρκεια της οικονομικής κρίσης, κυρίως μέσω επενδύσεων βάσει των κριτηρίων ESG (Environmental, Social, Governance).
- Ολιστική στήριξη των μικρότερων επιχειρήσεων, σε συνδυασμό με τις μεγάλες δυνατότητες χρηματοδότησης και μέσω των πόρων ευρωπαϊκών ή/και ελληνικών προγραμμάτων που αφορούν ειδικά τις μικρές επιχειρήσεις, προκειμένου να γίνουν πιο ανταγωνιστικές για να διαχυθεί η ανάπτυξη σε όλη την κοινωνία. Η Τράπεζα προχωρά στη χορήγηση επαγγελματικών επενδυτικών δανείων σταθερού επιτοκίου για όλη τη διάρκεια της επένδυσης.
- Η ανάπτυξη του ανθρωποκεντρικού μοντέλου Phygital που αξιοποιεί την άρτια τεχνολογική υποδομή με τον ανθρώπινο παράγοντα, για απλή, γρήγορη, προσωποποιημένη και ασφαλή εξυπηρέτηση 24/7.

## Νέα Γενιά Καταστημάτων

Τα καταστήματα της νέας εποχής προσφέρουν μια αναβαθμισμένη εμπειρία τραπεζικής εξυπηρέτησης, βασισμένη στο ανθρωποκεντρικό μοντέλο λειτουργίας. Μέσω αξιοποίησης της τεχνολογίας, επιτυγχάνεται η διευκόλυνση των συναλλαγών. Στόχος αποτελεί οι πελάτες να μπορέσουν να αναπτύξουν τη σχέση τους με τους ανθρώπους της Τράπεζας, ώστε να υποστηρίζεται η καθημερινότητά τους, τα σχέδιά τους για το μέλλον και η πρόοδός τους σε προσωπικό, οικογενειακό και επαγγελματικό επίπεδο.

Στη νέα γενιά καταστημάτων συνδέεται η προσωπική επικοινωνία με τις εξελιγμένες δυνατότητες του ψηφιακού κόσμου. Υιοθετούνται καινοτομίες με σεβασμό στον άνθρωπο, αλλά και στο περιβάλλον, όπως:

- Το Touch & Go Service Bar: ένα σημείο πρώτης γρήγορης εξυπηρέτησης διάρκειας 2-5 λεπτών.
- Το σύστημα προτεραιότητας για όλες τις θέσεις εξυπηρέτησης μέσα στο κατάστημα.
- Η συμβουλευτική εξυπηρέτηση, που υποστηρίζεται από σημεία ψηφιακής εκμάθησης π.χ. ζώνες αυτόματης εξυπηρέτησης.
- Τα Σημεία Συζήτησης «Conversation Booths» για αλληλεπίδραση με τους πελάτες μας σε έναν χώρο που σέβεται την ιδιωτικότητα.
- Τα ειδικά διαμορφωμένα meeting rooms για την εξυπηρέτηση των πελατών Personal Banking και Business Banking.

## Η εικόνα της Eurobank αλλάζει

Η εικόνα της μάρκας (brand) είναι αυτό που το κοινό βλέπει, ακούει, γνωρίζει, πιστεύει για εμάς και για την Τράπεζά μας. Είναι το σύνολο των χαρακτηριστικών μας, αυτό που μας διαφοροποιεί και οδηγεί τους πελάτες να συνεργαστούν μαζί μας. Τα brands έχουν όνομα, ταυτότητα, προσωπικότητα και όραμα. Παραδοσιακά, οι μάρκες αλλάζουν την εικόνα τους όταν θέλουν να αναδειχθεί μια μεγάλη αλλαγή στην πορεία τους, στη στρατηγική τους, στο όραμά τους.

Η Eurobank ξεκίνησε μια μεγάλη αλλαγή με τον επιχειρησιακό της σχεδιασμό για το 2030. Το νέο brand μετουσιώνει τη μέχρι σήμερα πορεία της Τράπεζας, αποτυπώνει την κληρονομιά, τις αξίες, το όραμα πρωτοπορίας μας και σηματοδοτεί μια νέα εποχή. Πιο λιτό, αλλά πιο «θεσμικό» και δυναμικό. Με όχημα την καινοτομία και την πρωτοπορία, συστατικά απόλυτα συνδεδεμένα με το DNA της Eurobank, η Τράπεζα παρουσιάζει την αλλαγή της μέσα από το μήνυμα «Είμαστε όλοι πρωτοπόροι». Γιατί πρωτοπορία, είναι και κάτι απλό και καθημερινό, που θα μπορέσει να μας πάει όλους μπροστά.

## Προσέγγιση ESG

Σκοπός της Eurobank είναι να στηρίξει τη μακροπρόθεσμη ευημερία μέσω της χρηματοδότησης της βιώσιμης ανάπτυξης, της δημιουργίας αξίας για όλες τις ομάδες ενδιαφερόμενων μερών και της δημιουργίας θετικής επίδρασης στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον. Η έμφαση σε θέματα που αφορούν το Περιβάλλον, την Κοινωνία και την Εταιρική Διακυβέρνηση (Environmental, Social, Governance – ESG) είναι απαραίτητη για την επιχειρηματική στρατηγική και τον μετασχηματισμό της Τράπεζας.

Η Τράπεζα προσεγγίζει τα ζητήματα ESG με ολιστικό τρόπο, σύμφωνα με τις δεσμεύσεις της, τις απαιτήσεις του κανονιστικού πλαισίου και τις παγκοσμίως αναγνωρισμένες βέλτιστες πρακτικές. Ως προς αυτήν την κατεύθυνση, έχει θεσπίσει μια δομή διακυβέρνησης ESG η οποία περιλαμβάνει μια εξειδικευμένη Διοικητική Επιτροπή ESG για την εποπτεία των σχετικών σχεδίων, δράσεων και επιδόσεων.

Η Eurobank έχει θέσει ως προτεραιότητα τη διαχείριση και τον περιορισμό των υποκείμενων οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων που προκύπτουν ως αναπόσπαστο μέρος της ανάπτυξης των προϊόντων και υπηρεσιών, ενώ συμμορφώνεται με το εφαρμοστέο κανονιστικό πλαίσιο. Επιπλέον, αναπτύσσει και βελτιώνει μηχανισμούς για τον εντοπισμό, τη μέτρηση και την επικοινωνία των επιπτώσεων σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της.

Η Eurobank δεσμεύεται να συμβάλλει στην επίτευξη των Στόχων για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (United Nations Sustainable Development Goals – SDGs) και των αντίστοιχων στόχων της Ατζέντας 2030 (Agenda 2030) του ΟΗΕ, καθώς έχει υπογράψει το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ από το 2008, προάγοντας και υποστηρίζοντας ενεργά τις θεμελιώδεις αρχές του, οδηγώντας στην πρόοδο με δραστηριότητες που αντικατοπτρίζουν αυτήν τη δέσμευση. **Σύμφωνα με τους στόχους SDGs και τη Συμφωνία του Παρισιού για την Κλιματική Αλλαγή, η Eurobank έχει επίσης υπογράψει τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής UNEP FI (PRB) από το 2019, αναγνωρίζοντας και ενσωματώνοντας στη στρατηγική και τις δραστηριότητες της Τράπεζας τις έξι αρχές που έχει διαμορφώσει ο παγκόσμιος τραπεζικός κλάδος. Το 2021 εξέδωσε και διέθεσε δημοσίως την 1<sup>η</sup> Έκθεση Προόδου της ως προς τις αρχές UNEP FI PRB, και θέσπισε ένα τριετές σχέδιο δράσης για την υλοποίησή τους. Η 2<sup>η</sup> Έκθεση Προόδου ενσωματώνεται στο παρόν.**

Η Eurobank προωθεί τη βιώσιμη χρηματοδότηση, με δέσμευση στη διαφάνεια σχετικά με την προσέγγιση ESG διασφαλίζοντας επίσης ότι η λήψη αποφάσεων συμμορφώνεται με την προστασία του περιβάλλοντος και τη βιωσιμότητα. Η **Eurobank έχει αναπτύξει ένα Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης (Sustainable Finance Framework)** σύμφωνα με διεθνώς αναγνωρισμένες κατευθυντήριες οδηγίες και αρχές, με σκοπό να ταξινομήσει τις λύσεις βιώσιμου δανεισμού που προσφέρει στους πελάτες της, προσδιορίζοντας την εφαρμοζόμενη προσέγγιση ταξινόμησης και τις δραστηριότητες που ορίζονται ως επιλέξιμες προκειμένου να εξασφαλιστεί πρόσβαση σε βιώσιμη χρηματοδότηση. Επίσης, η Eurobank έχει θεσπίσει και δημοσιεύσει το Πλαίσιο Πράσινων Ομολόγων (Green Bond Framework). Το Πλαίσιο αυτό καταρτίστηκε σύμφωνα με διεθνείς καλές πρακτικές και πρότυπα, και λαμβάνει υπόψη τα κριτήρια επιλεξιμότητας του συστήματος Ταξινόμησης της ΕΕ (EU taxonomy) όσον αφορά τον χαρακτηρισμό των πιθανών επενδύσεων ως πράσινων.

**Η Τράπεζα συμμετέχει ενεργά σε διεθνώς αναγνωρισμένες αξιολογήσεις ESG**, με στόχο να βελτιώνει διαρκώς τις επιδόσεις της στους τομείς του περιβάλλοντος, της κοινωνίας και της διακυβέρνησης, να ενισχύει τις σχετικές γνωστοποιήσεις και να θεμελιώνει περαιτέρω την εμπιστοσύνη της επενδυτικής κοινότητας στην Τράπεζα.

Η Eurobank βρίσκεται σε διαδικασία επανασχεδιασμού της στρατηγικής της, τόσο σε σχέση με τις χρηματοδοτήσεις και τα προϊόντα της, όσο και με το εσωτερικό περιβάλλον και τον τρόπο που είναι οργανωμένη και λειτουργεί. Για το σκοπό αυτό, οριοθετεί εκ νέου τις ενέργειες και τους στόχους βιώσιμης ανάπτυξης, αξιολογώντας παράλληλα τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής καθώς και άλλες διεθνείς συμφωνίες και τάσεις. **Εντός του 2022, η Eurobank πρόκειται να ενημερώσει την ESG στρατηγική της και τη λειτουργία των πλαισίων και της διακυβέρνησης ESG, συμπεριλαμβανομένου του Πλαισίου Πολιτικής Βιωσιμότητας (Sustainability Policy Framework).** Η στρατηγική ESG εξισορροπεί τους στόχους σύμφωνα με τον Εταιρικό Σκοπό της Τράπεζας («Η ευημερία χρειάζεται πρωτοπόρους») και σε δύο διακριτά επίπεδα επίδρασης: οικονομική επίδραση (χρηματοδοτήσεις) και επιχειρησιακή επίδραση.



# Με Επίκεντρο τη **Βιώσιμη** Χρηματοδότηση



Η Eurobank δεσμεύεται να επενδύει στη βιώσιμη ανάπτυξη και σχεδιάζει με συνέπεια τις δράσεις της ώστε να βελτιώνει την επίδρασή της στην περιβαλλοντική βιωσιμότητα, την κοινωνική υπευθυνότητα και την εταιρική διακυβέρνηση, δηλαδή σε ολόκληρο το φάσμα των κριτηρίων ESG. Ο στρατηγικός στόχος της είναι να προσαρμόσει τη λειτουργία 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.

Οι πρωτοβουλίες ESG της Τράπεζας έχουν στόχο να στηρίξουν τη μακροπρόθεσμη ευημερία με:

- Χρηματοδότηση της βιώσιμης ανάπτυξης.
- Δημιουργία αξίας για όλες τις ομάδες ενδιαφερόμενων μερών.
- Δημιουργία θετικής επίδρασης στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον, μέσα από όλες τις πτυχές και τους τομείς στους οποίους δραστηριοποιείται η Τράπεζα.

Η Eurobank αναπτύσσει τις πρωτοβουλίες ESG λαμβάνοντας υπόψη τις ρυθμιστικές απαιτήσεις, τα διεθνή πρότυπα και τις συμφωνίες, καθώς και τις βέλτιστες πρακτικές, επιτυγχάνοντας ισορροπία μεταξύ στόχων σε δύο διακριτά επίπεδα επίδρασης: Οικονομική επίδραση (χρηματοδοτήσεις) και επιχειρησιακή επίδραση.

Το παρακάτω σχήμα παρουσιάζει μια συνοπτική επισκόπηση της προσέγγισης της Τράπεζας σε σχέση με την πράσινη μετάβαση:

## Η προσέγγιση της Τράπεζας για την πράσινη μετάβαση των πελατών της

### Προσανατολισμός των πελατών και του χαρτοφυλακίου προς την πράσινη μετάβαση

- Άμεση χρηματοδότηση: Δάνεια για τη χρηματοδότηση έργων που πληρούν τα πράσινα κριτήρια επιλεξιμότητας ή δάνεια που συνδέονται με τη βιωσιμότητα (sustainability-linked loans) και στοχεύουν στην αξιοποίηση των δεσμεύσεων που έχουν αναλάβει οι πελάτες ως προς την πράσινη μετάβαση και την κλιματική ουδετερότητα.
- Πράσινα ομόλογα και ομόλογα που συνδέονται με τη βιωσιμότητα: Αγορά ή συμμετοχή της Τράπεζας σε πράσινες ή συνδεόμενες με τη βιωσιμότητα εκδόσεις χρεωστικών τίτλων.

### Ενίσχυση των σχέσεων με τους πελάτες και καλύτερη ενημέρωση

- Σχέσεις με τους πελάτες: Η Τράπεζα θα υποστηρίξει τους πελάτες της με χρηματοδότηση και θα τους παρέχει καθοδήγηση στην πορεία τους προς την πράσινη μετάβαση. Αξιοποιώντας την εμπειρία από τις ασκήσεις αξιολόγησης των κλιματικών κινδύνων και το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης του Ομίλου, 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. Παράλληλα, επισημαίνεται ότι ένας σημαντικός αριθμός μεγάλων ελληνικών επιχειρήσεων έχει ήδη ξεκινήσει να εφαρμόζει εξειδικευμένες πράσινες στρατηγικές και στρατηγικές επίτευξης κλιματικής ουδετερότητας.

### Πρωτοβουλίες και εργαλεία

- Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης: Η Τράπεζα ενέκρινε το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης, το οποίο υποστηρίζει τον εντοπισμό και την ταξινόμηση των βιώσιμων/πράσινων χρηματοδοτήσεων. Επιπλέον, η Τράπεζα ενέκρινε το Πλαίσιο Πράσινων Ομολόγων και βρίσκεται στο στάδιο ολοκλήρωσης του Πλαισίου Βιώσιμων Επενδύσεων, το οποίο εξειδικεύει τη διαδικασία ταξινόμησης και τα σχετικά κριτήρια για την επιλογή επενδύσεων για το τραπεζικό χαρτοφυλάκιο ομολόγων με βιώσιμα χαρακτηριστικά της Τράπεζας (θα πραγματοποιηθεί σχετική ανακοίνωση).
- Πράσινα προϊόντα: Η Τράπεζα έχει αναπτύξει βιώσιμα προϊόντα, εστιάζοντας σε συγκεκριμένους κλάδους και πελάτες. Επιπλέον, η Τράπεζα διέθεσε πρόσφατα την προθεσμιακή ESG Deposits.
- Άλλες πρωτοβουλίες: Η Τράπεζα παρουσίασε προγράμματα ενημέρωσης των πελατών για τη μετάβαση στο πλαίσιο ESG.

Ως μέρος της δέσμευσής της για διαφάνεια στην ESG προσέγγισή της και προκειμένου να διασφαλίσει ότι οι αποφάσεις εναρμονίζονται με τις αρχές της προστασίας του περιβάλλοντος και της βιωσιμότητας, η Eurobank ανέπτυξε το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης και το Πλαίσιο Πράσινων Ομολόγων.

## Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης

Το 2021, η Eurobank συνέταξε και ενέκρινε το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης (Sustainable Finance Framework, SFF) και έγινε η πρώτη ελληνική τράπεζα που θέσπισε επίσημα ένα Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης. Το Πλαίσιο αυτό καλύπτει ένα ευρύ φάσμα βιώσιμων/πράσινων χρηματοδοτικών δραστηριοτήτων, και στηρίζει τον εντοπισμό και ταξινόμηση των βιώσιμων/πράσινων χρηματοδοτήσεων, καλύπτοντας χαρτοφυλάκια Επιχειρηματικής αλλά και Λιανικής Τραπεζικής, που χρηματοδοτούν τη μετάβαση των πελατών της Τράπεζας.

Το Πλαίσιο εστιάζει στην κλιματική μετάβαση, μέσω του προσδιορισμού συγκεκριμένων επενδύσεων που προωθούν τον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής καθώς και την προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή. Πιο συγκεκριμένα, το Πλαίσιο προσδιορίζει την προσέγγιση που εφαρμόζει η Τράπεζα για την ταξινόμηση, τις δραστηριότητες που ορίζονται ως «επιλέξιμες» για βιώσιμη χρηματοδότηση, καθώς και τα επιλέξιμα πράσινα και κοινωνικά στοιχεία ενεργητικού, μαζί με τα αντίστοιχα κριτήρια επιλεξιμότητας. Η Τράπεζα ανέπτυξε το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης σύμφωνα με διεθνώς αναγνωρισμένες αρχές και οδηγίες για τον κλάδο, ενδεικτικά:

α) Τις αρχές της Διεθνούς Ένωσης Κεφαλαιαγορών (International Capital Market Association, ICMA).

β) Την κατ' εξουσιοδότηση πράξη (Delegated Act) για την Ταξινόμια του κλίματος της ΕΕ.

Επιπλέον, στο Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης εντάσσονται κατηγορίες επιλέξιμων έργων που έχουν εγκριθεί από τον ελληνικό Μηχανισμό Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.

## Πλαίσιο Πράσινων Ομολόγων

**Η Eurobank δημιούργησε και δημοσιοποίησε το Πλαίσιο Πράσινων Ομολόγων της.** Το Πλαίσιο 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 όραμα της Τράπεζας.

Το Πλαίσιο Πράσινων Ομολόγων καταρτίστηκε σύμφωνα με διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και πρότυπα, και λαμβάνει υπόψη τα κριτήρια επιλεξιμότητας του συστήματος ταξινόμιας της ΕΕ όσον αφορά τον χαρακτηρισμό των πιθανών επενδύσεων ως πράσινων. Στα αντίστοιχα κεφάλαια του Πλαισίου προσδιορίζεται 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.

Επιπλέον, το Πλαίσιο αξιολογήθηκε από έγκυρο και αναγνωρισμένο, ανεξάρτητο εξωτερικό πάροχο μέσω της διαδικασίας γνωμοδότησης Second-Party Opinion (SPO).

## Βιώσιμα Χρηματοδοτικά Προϊόντα και Υπηρεσίες

Η Eurobank δεσμεύεται να βελτιώνει τα υφιστάμενα βιώσιμα προϊόντα της και να αναπτύσσει νέα. Μεταξύ των προϊόντων και υπηρεσιών ESG που προσφέρει η Τράπεζα περιλαμβάνονται:

### Πρόγραμμα ESG για Ξενοδοχεία

Το 2021, η Τράπεζα υλοποίησε 2 προγράμματα ESG για ξενοδοχεία:

Το πρόγραμμα **«Επιχειρώ Βιώσιμα στον Τουρισμό»** έχει ως στόχο την παροχή κινήτρων (με τη μορφή μείωσης του περιθωρίου επιτοκίου) σε υφιστάμενους πιστούχους της Τράπεζας, 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 (με τη μορφή μείωσης του περιθωρίου επιτοκίου) σε νέους πιστούχους της Τράπεζας, 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.

### Χρηματοδότηση Έργων Καθαρής Ενέργειας και άλλων Φιλικών προς το Περιβάλλον Πηγών Ενέργειας

Η στήριξη των επενδύσεων στον τομέα των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ) αποτελεί σταθερή προτεραιότητα για την Τράπεζα, στο πλαίσιο του ευρύτερου στόχου χρηματοδότησης της οικονομίας και στήριξης της ανάπτυξης της χώρας. Η Τράπεζα στέκεται αρωγός στις μεγάλες επενδύσεις ΑΠΕ, μέσω εξειδικευμένων τραπεζικών προϊόντων, με έμφαση στις αρχές χρηματοδότησης μεγάλων έργων (Project Finance).

### Πράσινη Μετάβαση στην Παραγωγή Ενέργειας

Η Τράπεζα δραστηριοποιείται στη χρηματοδότηση και άλλων επενδύσεων αναγκαίων για την πράσινη μετάβαση, όπως είναι οι επενδύσεις για την κατασκευή μονάδων παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από φυσικό αέριο, σε αντικατάσταση παλαιότερων πιο ρυπογόνων και λιγότερο αποδοτικών μονάδων λιγνίτη ή πετρελαίου. Οι νέες μονάδες παρέχουν στο σύστημα την αναγκαία ευελιξία ώστε να είναι σε θέση να υποστηρίξει περισσότερες μονάδες ΑΠΕ.

Στόχος της Τράπεζας για το 2022 είναι η περαιτέρω επέκταση του δανειακού της χαρτοφυλακίου στον τομέα των ΑΠΕ και η συνέχιση της στήριξης των Ελλήνων και ξένων επενδυτών που δραστηριοποιούνται στον τομέα αυτό.

### Βιώσιμα Ομόλογα

Με στόχο τη στήριξη της ανάπτυξης της αγοράς βιώσιμων ομολόγων στην Ελλάδα, η Τράπεζα συμμετέχει σε όλες τις σημαντικές συναλλαγές, με εξαιρετικές επιδόσεις στην εκτέλεση, τη διάθεση και την τοποθέτηση.



## Προθεσμιακές Καταθέσεις - ESG Deposits

**Η Τράπεζα υπήρξε η πρώτη ελληνική τράπεζα που προσέφερε καταθέσεις ESG στους εταιρικούς πελάτες της.** Οι ESG Deposits είναι προθεσμιακές καταθέσεις σε ευρώ, όπου το επενδεδυμένο ποσό χρησιμοποιείται από την Τράπεζα για τη χρηματοδότηση ή αναχρηματοδότηση επιλέξιμων βιώσιμων δανείων/έργων τα οποία πληρούν τα κριτήρια επιλεξιμότητας που προσδιορίζονται στο Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης της Τράπεζας. Η προθεσμιακή ESG Deposits παρέχει μια καινοτόμα λύση που στηρίζει τους στόχους βιωσιμότητας του πελάτη, μέσω της επένδυσης της ρευστότητας σε βιώσιμα έργα, και αποτελεί ισχυρή απόδειξη της δέσμευσής τους προς ένα βιώσιμο περιβάλλον με χαμηλές εκπομπές άνθρακα.

## 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 τον Δεκέμβριο 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 επιχορήγηση ποσού εργασιών 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 αυτονομία, τη δημιουργία κατάλληλων υποδομών για την αγορά ηλεκτρικού ή υβριδικού αυτοκινήτου, 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 χρηματοδοτικά εργαλεία 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, η Τράπεζα επιβεβαίωσε τη συμμετοχή της στο νέο πρόγραμμα Εξοικονομώ 2021, και, σε συνεργασία με την Ελληνική Ένωση Τραπεζών και τα μέλη της, συνεισέφερε σημαντικά στη διαμόρφωση του Πλαισίου και του Οδηγού του προγράμματος.

Επίσης, η Eurobank προσφέρει το «Πράσινο Δάνειο Κατοικίας - Εξοικονόμηση Ενέργειας» σε όσους 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.).

Η πολύτιμη εμπειρία και τεχνογνωσία της Τράπεζας στην κατηγορία των πράσινων δανείων αποτελεί πάντα το εφαλτήριο για μελλοντικές πρωτοβουλίες. Απώτερος σκοπός 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.

# Οι Δραστηριότητές μας



## Ελλάδα

### Λιανική Τραπεζική

Το 2021 ήταν μια δύσκολη χρονιά, ωστόσο ήταν μια χρονιά ανάπτυξης και ανάκαμψης. Το πρόγραμμα εμβολιασμού αποτέλεσε τη βάση για την επιστροφή της κοινωνικής ζωής στην κανονικότητα και για τη βελτίωση της οικονομίας, μετά την εμφάνιση και εξάπλωση της νόσου COVID-19 το 2020. Η Eurobank λειτούργησε επιδεικνύοντας ευελιξία και προσαρμοστικότητα, για να διασφαλίσει την υγεία και την προστασία των εργαζομένων και των πελατών της.

Όλα τα καταστήματα του δικτύου παρέμειναν ανοικτά, ενώ το προσωπικό των καταστημάτων εργάστηκε με ευελιξία και με τις κατάλληλες μετακινήσεις προκειμένου να καλύπτονται οι κρίσιμες θέσεις. Παρά τις δυσκολίες στην πλειονότητα των καναλιών, ο δείκτης Net Promoter Score αυξήθηκε.

Στις 31.12.2021 οι τραπεζικές καταθέσεις αυξήθηκαν στα €53,2 δισ., έναντι €47,3 δισ. στις 31.12.2020. Στη διάρκεια του 2021, οι καταθέσεις αυξήθηκαν, τόσο σε επίπεδο επιχειρήσεων όσο, και σε επίπεδο ιδιωτών, αν και με μικρότερο ρυθμό σε σχέση με το 2020, καθώς διατηρήθηκαν τα μέτρα ενίσχυσης της ρευστότητας που υιοθετήθηκαν το 2020. Επιπλέον, η μερική επανεκκίνηση της αγοράς στήριξε την οικονομική ανάπτυξη, ιδίως τις επιχειρήσεις. Πέραν αυτού, στηρίζοντας ενεργά την αποταμιευτική προσπάθεια των ελληνικών νοικοκυριών, με κύρια οχήματα τα προϊόντα Αποταμιεύω και Μεγαλώνω, το 2021 πάνω από 150.000 παιδιά είναι ήδη κάτοχοι του αποταμιευτικού λογαριασμού Μεγαλώνω.

Ταυτόχρονα, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες προθεσμιακής κατάθεσης συνέχισαν να διατίθενται μέσω e-Banking. Με γνώμονα τη βέλτιστη εξυπηρέτηση και τις απρόσκοπτες συναλλαγές των πελατών, υλοποιήθηκαν νέες λειτουργικότητες στο e-Banking, ενώ περισσότεροι πελάτες στράφηκαν στην υπηρεσία e-Statements, συμβάλλοντας στη βελτίωση της καθημερινότητάς τους.

Το 2021 η Τράπεζα πέτυχε την υψηλότερη επίδοση και κορυφαία αποτελέσματα στον τομέα των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων, και η παραγωγή ανήλθε στα €491 εκατ. Τα προϊόντα γενικής ασφάλισης αποτέλεσαν προτεραιότητα για την Τράπεζα, και τα αποτελέσματα ήταν αξιοσημείωτα. Επίσης, η Eurobank, ως ασφαλιστικός πράκτορας και με στόχο την κάλυψη όλων των αναγκών της αγοράς, διέθεσε ένα νέο επενδυτικό προϊόν, βασιζόμενο σε ασφάλιση εφάπαξ καταβολής, της Eurolife FFH Life Insurance SA. Το προϊόν αυτό προσφέρει προοπτική υψηλών αποδόσεων, συνδυάζοντας μια σύγχρονη μορφή επένδυσης με ασφάλιση ζωής, και προσφέροντας ένα είδος προστασίας χαρτοφυλακίου. Επιπλέον, ξεκίνησε η διάθεση ενός νέου προϊόντος ασφάλισης περιεχομένου κατοικίας της Eurolife FFH General Insurance SA. Επίσης το 2021 η Τράπεζα ξεκίνησε τη διάθεση ενός πρωτοποριακού προγράμματος της Eurolife FFH General Insurance SA, το οποίο παρέχει σε ιδιώτες προστασία έναντι των κινδύνων στον κυβερνοχώρο (cyber-risk).

Το Personal Banking της Eurobank παρέμεινε προσηλωμένο στον κύριο στόχο του, να παρέχει υψηλού επιπέδου προσωπική τραπεζική εξυπηρέτηση στους πελάτες του, από εξειδικευμένους και πιστοποιημένους Υπεύθυνους Σχέσης (RM). Οι Υπεύθυνοι Σχέσης του Personal Banking προσφέρουν μια ολοκληρωμένη προσέγγιση προκειμένου οι πελάτες τους να πετύχουν τους οικονομικούς στόχους τους, μέσω μιας σειράς προϊόντων και λύσεων που παρέχονται σε συνεργασία με την Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ, την Eurolife FFH Insurance και την Eurobank Equities ΑΕΠΕΥ. Ως αποτέλεσμα αυτής της συνεργασίας προωθήθηκε το αμοιβαίο κεφάλαιο Megatrend, που υιοθετεί αποκλειστικά κριτήρια ESG.

Ο τομέας συνέβαλε στην αύξηση των χορηγήσεων και τη βελτίωση της ποιότητας του χαρτοφυλακίου με την εισαγωγή του νέου Προσωπικού Δανείου PB, με προνομιακά επιτόκια για prime πελάτες. Επίσης διέυρυνε τον κατάλογο των στεγαστικών προϊόντων του με το Εκκίνηση Στέγη, το οποίο συνδυάζει το προνομιακό σταθερό επιτόκιο με ασφαλιστικά προϊόντα σχετικά με την κατοικία, σε προνομιακές τιμές. Το 2021, όπως ήταν αναμενόμενο, δόθηκε ιδιαίτερη

έμφαση στην επέκταση της συναλλακτικής δραστηριότητας των πελατών της υπηρεσίας Personal Banking μέσα από τη μετάβαση σε εναλλακτικά και ψηφιακά κανάλια. Έως το τέλος του 2021, το Personal Banking κατόρθωσε να αυξήσει σημαντικά την πελατειακή του βάση, οδηγώντας σε επιχειρηματική ανάπτυξη, όπως εκφράζεται μέσα από την κατοχή προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και από τον υψηλό δείκτη ικανοποίησης από την υπηρεσία. Επιπλέον, ο τομέας συνέβαλε στη βελτίωση του δείκτη κόστους προς έσοδα, μεταβάλλοντας το μείγμα των καταθέσεων. Το Personal Banking κατάφερε να περιορίσει το ποσό των προθεσμιακών καταθέσεων βελτιστοποιώντας έτσι την τιμολογιακή πολιτική του.

Η Τραπεζική Ιδιωτών εστίασε και πάλι στην ανάπτυξη και εξυπηρέτηση του 87% των ενεργών πελατών της Τράπεζας (2,7 εκατ. πελάτες), διατηρώντας το 85% των υπολοίπων σε καταναλωτικά δάνεια και το 83% των υπολοίπων σε στεγαστικά δάνεια. Το 2021, υλοποιώντας ένα ολοκληρωμένο πλάνο εμπορικών ενεργειών, η Τραπεζική Ιδιωτών πραγματοποίησε 12 εκατομμύρια επικοινωνίες με ιδιώτες πελάτες, το 92% των οποίων έγιναν μέσω ψηφιακών και εναλλακτικών καναλιών, με στόχο την αποτελεσματική κάλυψη του πλήρους φάσματος των τραπεζικών αναγκών τους. Επίσης, ενσωματώνοντας προηγμένα και εξειδικευμένα μοντέλα πιστωτικής ανάλυσης, η Τραπεζική Ιδιωτών κατόρθωσε να ενισχύσει τη θέση της στον τομέα των καταναλωτικών δανείων, διατηρώντας παράλληλα την ποιότητα του χαρτοφυλακίου.

Επιπλέον, μία σειρά σημαντικών πρωτοβουλιών οδήγησαν σε σημαντικά επιτεύγματα, όπως την προσέλευση 102.000 νέων ιδιωτών πελατών, και την αναβάθμιση 32.000 ιδιωτών στον τομέα Personal Banking, ενώ 160.000 ιδιώτες πελάτες απέκτησαν βασική τραπεζική σχέση με την Τράπεζα και περισσότεροι από 108.000 δημόσιοι και ιδιωτικοί υπάλληλοι και συνταξιούχοι εμπιστεύτηκαν την τακτική πηγή εσόδων τους στην Τράπεζα (μη υπολογίζοντας τους υπαλλήλους πελατών Τραπεζικής Επιχειρήσεων και Επενδυτικής Τραπεζικής). Πέραν αυτών, υλοποιήθηκαν περισσότερα από 90 αυτοματοποιημένα customer journeys μέσα από ψηφιακά και εναλλακτικά κανάλια, αναπτύσσοντας βήμα-βήμα τη σχέση του ιδιώτη πελάτη με την Τράπεζα προσφέροντας μια μοναδική εμπειρία εξυπηρέτησης.

Παρά τις συνεχιζόμενες αντίξοες συνθήκες, το 2021 η Τράπεζα κατόρθωσε να διατηρήσει την ηγετική της θέση στην αγορά των στεγαστικών δανείων και να αυξήσει τις νέες εκταμιεύσεις για στεγαστικά δάνεια κατά 35% σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Αυτό οφείλεται κυρίως στην αύξηση της ζήτησης για στεγαστικά δάνεια με σταθερό επιτόκιο, τα οποία επίσης παρέχουν ευελιξία στην αποπληρωμή του δανείου, καθώς και τη δυνατότητα απόκτησης του στεγαστικού δανείου είτε μέσω της νέας υπηρεσίας v-Banking είτε μέσω επίσκεψης σε κατάστημα. Ταυτόχρονα, η Τράπεζα συνέχισε να συνεισφέρει στον τομέα των πράσινων δανείων κατοικίας, μέσω του προγράμματος «Εξοικονομώ-Αυτονομώ» και άλλων επιδοτούμενων προγραμμάτων. Στο τέλος του 2021, το χαρτοφυλάκιο της Στεγαστικής Πίστης της Τράπεζας στην Ελλάδα ανήλθε συνολικά σε €8,3 δισ. Επιπλέον, η Eurobank συμμετείχε με επιτυχία στο επιδοτούμενο από το Δημόσιο πρόγραμμα «Γέφυρα Ι», που απευθυνόταν σε οφειλέτες με εξασφάλιση την κύρια κατοικία τους, οι οποίοι επλήγησαν από την πανδημία COVID-19, προκειμένου να διασφαλιστεί η ομαλή αποπληρωμή των δόσεων των δανείων τους.

Στον τομέα της Καταναλωτικής Πίστης οι εκταμιεύσεις των τοκοχρεωλυτικών καταναλωτικών δανείων ανήλθαν σε €133 εκατ., αυξημένες κατά 97% σε σχέση με το 2020, με πιο δημοφιλές προϊόν το Προσωπικό Δάνειο Μισθοδοσίας, το οποίο αποτέλεσε το 34% των συνολικών εκταμιεύσεων. Επιπλέον, το νέο Fast Loan, το οποίο διατίθεται μέσω των καταστημάτων της Τράπεζας και των ψηφιακών καναλιών (e-Banking και Eurobank Mobile App), συνέβαλε σημαντικά στην αύξηση των εκταμιεύσεων τοκοχρεωλυτικών δανείων, καθώς συμμετείχε κατά 26% στις συνολικές εκταμιεύσεις. Το 2021 οι εκταμιεύσεις δανείων αυτοκινήτου ανήλθαν σε €135 εκατ. σημειώνοντας αύξηση 16% σε σχέση με το 2020. Η αύξηση αυτή οφείλεται κατά κύριο λόγο στη χρηματοδότηση καινούργιων αυτοκινήτων (€95 εκατ.), που αποτελεί το μεγαλύτερο μέρος των δανείων αυτοκινήτου. Στο τέλος του 2021, το χαρτοφυλάκιο των καταναλωτικών δανείων της Τράπεζας στην Ελλάδα ανήλθε συνολικά σε €1,8 δισ., συμπεριλαμβανομένων και των υπολοίπων πιστωτικών καρτών.

Το 2021 το συνολικό χαρτοφυλάκιο καρτών της Eurobank ξεπέρασε τις 3,15 εκατ. κάρτες. Η Eurobank αποτελεί την πρώτη και μοναδική τράπεζα στην ελληνική αγορά που προσφέρει την επόμενη γενιά καρτών, κατασκευασμένων από οικολογικά, βιοδιασπώμενα υλικά, υιοθετώντας τα πιο πρόσφατα διεθνή περιβαλλοντικά πρωτόκολλα και αποδεικνύοντας έμπρακτα τη μακροχρόνια δέσμευσή της για προώθηση πρωτοβουλιών φιλικών προς το περιβάλλον.

Στη διάρκεια του έτους, η Eurobank ολοκλήρωσε τη σειρά ψηφιακών πορτοφολιών (xPays) της, προσφέροντας μια πλήρη λύση στις ανάγκες των καρτούχων της, με το λανσάρισμα 3 νέων ψηφιακών πορτοφολιών: Apple Pay, Google Pay και Garmin Pay. Έτσι οι κάτοχοι καρτών Eurobank Visa και Mastercard, μέσω μια ολοκληρωμένης πλέον πρότασης προϊόντων, έχουν τη δυνατότητα πραγματοποίησης πληρωμών απευθείας από τις κινητές συσκευές τους με λειτουργικό iOS ή Android.

Η Eurobank συνεχίζει να ενισχύει τις προσφερόμενες ψηφιακές λύσεις αυτοεξυπηρέτησης, μέσω της υπηρεσίας Cards Control που διατίθεται από τη διαδικτυακή τραπεζική της πλατφόρμα. Η υπηρεσία Cards Control επιτρέπει στους κατόχους καρτών να διαχειρίζονται ένα μεγάλο εύρος των λειτουργιών της κάρτας, χωρίς την ανάγκη επίσκεψης σε κατάστημα ή επικοινωνίας με εξειδικευμένο εκπρόσωπο EuroPhone, μια σειρά self service υπηρεσιών που φάνηκαν ιδιαίτερα χρήσιμες στους πελάτες/κατόχους καρτών κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

Για ακόμα μία χρονιά πραγματοποιήθηκε σειρά εξατομικευμένων προωθητικών ενεργειών με στόχο την αύξηση χρήσης και την προώθηση καρτών Eurobank, επιβραβεύοντας τους κατόχους για τις καθημερινές τους αγορές.

Το πρόγραμμα επιβράβευσης Επιστροφή συνέχισε να ενισχύει τον επιχειρηματικό δεσμό μεταξύ υφιστάμενων και δυνητικών πελατών, μέσω της επιβράβευσης της συνολικής τους σχέσης με την Τράπεζα, επιτυγχάνοντας αύξηση στην αξία των συναλλαγών, παρά τις δύσκολες συνθήκες που επικρατούσαν στη λιανική αγορά. 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 (Reward World Mastercard), και μια μεγάλη αλυσίδα σουπερ μάρκετ (Masoutis Visa).

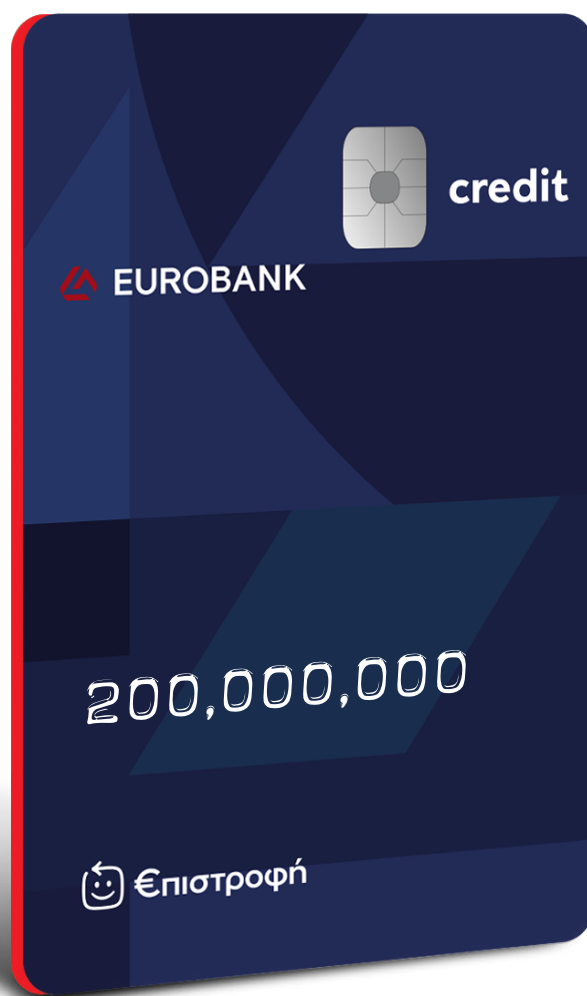
Από την αρχή της κρίσης με την πανδημία COVID-19, η Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων ενήργησε προδραστικά, διατηρώντας στενή επαφή με τους πελάτες, προκειμένου:

- Να διασφαλίσει τη συνέχιση της επιχειρηματικής δραστηριότητας για τις μικρές επιχειρήσεις, με χρήση όλων των διαθέσιμων διαδικτυακών πόρων και εναλλακτικών καναλιών.
- Να προσφέρει ανακούφιση στις επιχειρήσεις που επλήγησαν άμεσα από τα lock-down, με αξιοποίηση των σχετικών αναστολών πληρωμών που εξήγγειλε η κυβέρνηση. Ειδικά για τον ξενοδοχειακό τομέα, ελήφθησαν πρόσθετα μέτρα.
- Να παρέχει σε επιχειρήσεις την αναγκαία ρευστότητα για την επανεκκίνηση της οικονομίας, με συμμετοχή σε όλα τα διαθέσιμα κρατικά και ευρωπαϊκά χρηματοδοτικά προγράμματα.

Στο πλαίσιο της γενικότερης στήριξης των μικρών επιχειρήσεων, και προκειμένου να ενισχυθεί η ανταγωνιστικότητά τους και η ψηφιακή μετάβασή τους, η Eurobank συνέχισε να καλλιεργεί τα επιχειρηματικά οικοσυστήματά της, συνάπτοντας συμφωνίες με εξειδικευμένες εταιρείες και προσφέροντάς τους πρόσβαση σε ποιοτικές, μη τραπεζικές υπηρεσίες (π.χ. ψηφιακό μάρκετινγκ, διοίκηση ξενοδοχείων, πιστοποιήσεις, εκπαίδευση, εξοπλισμός, logistics, ταχυμεταφορές).

Ως αποτέλεσμα αυτών των πρωτοβουλιών, η Τράπεζα χορήγησε νέα πιστωτικά όρια και δάνεια ύψους €516 εκατ.





Τα νούμερα που επιστρέφουν  
καθημερινά την **εμπιστοσύνη**  
είναι τα σημαντικότερα.

Το οικονομικό όφελος των πελατών  
μας από το 2006 μέχρι και σήμερα,  
χάρη στο πρόγραμμα επιβράβευσης  
**Επιστροφή**, αγγίζει τα **€200.000.000**.

## Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική

Η Γενική Διεύθυνση Τραπεζικής Επιχειρήσεων και Επενδυτικής Τραπεζικής του Ομίλου (GCIB) προσφέρει πλήρως ενσωματωμένες επιχειρηματικές λύσεις και εξαιρετική εξυπηρέτηση στους πελάτες της, οι οποίοι αποτελούν ένα μείγμα μεγάλων και σύνθετων εταιρικών πελατών, αλλά και μεσαίων επιχειρήσεων, τόσο στην Ελλάδα όσο και στην ευρύτερη περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης. Οι κύριοι πυλώνες εξυπηρέτησης των πελατών είναι η μονάδα Large Corporate, η μονάδα Commercial Banking, η μονάδα Structured Finance και το Shipping.

Το 2021, για μία ακόμη χρονιά, εξακολούθησαν να είναι αισθητές οι επιδράσεις της πανδημίας COVID-19 και προτεραιότητα δόθηκε στην προστασία των εργαζομένων και την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση όλων των πελατών. Υιοθετήθηκαν τα αναγκαία μέτρα για την προστασία του προσωπικού του GCIB και παρασχέθηκαν σύγχρονα ψηφιακά εργαλεία και εξοπλισμός για τηλεργασία, που οδήγησε σε πιο αποτελεσματική συνεργασία με πελάτες και συναδέλφους, καθώς και σε εξυπηρέτηση υψηλού επιπέδου. Τα στελέχη του GCIB κατόρθωσαν να αξιοποιήσουν στο έπακρο τις ευκαιρίες που δημιούργησε η πανδημία, με εξαιρετικές επιδόσεις κατά τη διάρκεια του έτους.

Κατά το πρώτο τρίμηνο του 2021, δόθηκε έμφαση στην εφαρμογή των προσωρινών μέτρων οικονομικής στήριξης που εισήχθησαν το 2020, έτσι ώστε οι εταιρικοί πελάτες που επλήγησαν από την πανδημία να μπορέσουν να προβούν σε αναστολή πληρωμών και να παγώσουν τις οφειλές τους. Σε συνεργασία με το Κράτος, προσφέρθηκαν λύσεις υποστήριξης στους πελάτες μέσω της συμμετοχής της Eurobank στο Ταμείο Εγγυοδοσίας Επιχειρήσεων COVID-19, στο πλαίσιο του προγράμματος Επιχειρηματικής Χρηματοδότησης (ΤΕΠΙΧ) II και του Κεφαλαίου Κίνησης με επιδότηση επιτοκίου από το υποπρόγραμμα της Ελληνικής Αναπτυξιακής Τράπεζας (ΕΑΤ), με νέες εκταμιεύσεις που ανήλθαν σε συνολικό ύψος €747 εκατ.

Η θέση της Eurobank ως Τράπεζα της Ανάπτυξης και της Ευημερίας ενισχύθηκε μέσω του ηγετικού της ρόλου σε όλα τα εμβληματικά έργα που πραγματοποιήθηκαν εντός του 2021, αλλά και μέσω της συνεχούς υποστήριξης στρατηγικών κλάδων για την ελληνική οικονομία και τη χρηματοδότηση άρτιων επιχειρηματικών σχεδίων, ενισχύοντας κατ' αυτόν τον τρόπο τις προσπάθειες ανάπτυξης των επιχειρήσεων, τα επενδυτικά τους σχέδια και την εξωστρέφειά τους.

Το GCIB έπαιξε καίριο ρόλο σε ορισμένα από τα πιο σημαντικά έργα ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας, με συμμετοχή σε έργα που προάγουν τη βιωσιμότητα, όπως το sustainability-linked syndicated revolving bond loan ύψους €300 εκατ. προς τη ΔΕΗ ΑΕ, αλλά και την έκδοση πολλαπλών ομολογιακών δανείων συνολικού ύψους €507,5 εκατ. προς τον όμιλο Sani/Ikos. Πέραν αυτών των συναλλαγών, η Eurobank ενήργησε ως MLA, διαχειριστής της έκδοσης (facility agent) και ομολογιούχος για χρηματοδότηση ύψους €435 εκατ. προς τον ΔΕΣΦΑ ΑΕ, ως συντονιστής, οργανωτής και ομολογιούχος για δύο κοινοπρακτικά δάνεια ύψους €130 εκατ. και €140 εκατ. προς την EivalHalcor (ενεργώντας επίσης ως διαχειριστής της έκδοσης για τη δεύτερη χρηματοδότηση), και ολοκλήρωσε με επιτυχία πλήθος μικρότερων αλλά εξίσου σημαντικών συναλλαγών. Η συμμετοχή της Τράπεζας σε αυτές τις συναλλαγές αναδεικνύει την ικανότητά της να σχεδιάζει, να οργανώνει και να υλοποιεί σύνθετα έργα, υποστηρίζοντάς τα τόσο χρηματοδοτικά όσο και μέσω πολύπλευρων τραπεζικών υπηρεσιών, καινοτομώντας και παρέχοντας λύσεις που είναι συμβατές με τη νέα πραγματικότητα που αντιμετωπίζουν οι πελάτες.

Η μονάδα Large Corporate (LC) αποτελεί το κεντρικό σημείο επαφής, προσφέροντας χρηματοδοτικές λύσεις και προϊόντα σε μεγάλους πελάτες, καθώς διαχειρίζεται ένα χαρτοφυλάκιο που στο τέλος του 2021 ξεπερνούσε τα €4 δισ. (συμπεριλαμβανομένων των εταιρικών ομολόγων). Το χαρτοφυλάκιο περιελάμβανε 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 2021, το LC συνέχισε να υποστηρίζει στρατηγικούς κλάδους της ελληνικής οικονομίας και να χρηματοδοτεί εύρωστα επιχειρηματικά σχέδια μεγάλης κλίμακας, παρουσιάζοντας καθαρή πιστωτική επέκταση περίπου 4,1%, σε σχέση με το 2020. Σημαντικό επίτευγμα για τη μονάδα ήταν η συμμετοχή της στο κοινοπρακτικό ομολογιακό δάνειο ποσού €125 εκατ. (συμμετοχή Eurobank: €62,5 εκατ.) προς τη Sunlight SA, για την αναχρηματοδότηση δανείων και τη χρηματοδότηση του πενταετούς επιχειρηματικού σχεδίου (2021-2026) της εταιρείας.

Το δανειακό χαρτοφυλάκιο του Commercial Banking (CB) ανήλθε σε περίπου €3,47 δισ. το 2021. Το δίκτυο CB είναι υπεύθυνο για τη διαχείριση της σχέσης με τις επιχειρήσεις μεσαίας κεφαλαιοποίησης, με πανελλαδική κάλυψη, μέσω του δικτύου των επιχειρηματικών κέντρων του. Αυτή η δομή διασφαλίζει την ανάπτυξη στενής σχέσης με τους πελάτες, την παρακολούθηση των εργασιών και των αποτελεσμάτων των πελατών, την προληπτική δράση για τον περιορισμό των κινδύνων, ενώ στοχεύει στη διατήρηση της ποιότητας των στοιχείων ενεργητικού της Τράπεζας. Το 2021 το CB συνέβαλε στην επιτυχή ολοκλήρωση σημαντικών συναλλαγών. Ανάμεσά τους ήταν το πιστωτικό όριο για κεφάλαιο κίνησης στην εταιρεία Asso.subsea ύψους €30 εκατ., ζετούς διάρκειας, για τη χρηματοδότηση των αναπτυξιακών σχεδίων του ομίλου (συνολικές κεφαλαιουχικές δαπάνες: €44 εκατ. - νέο πλοίο ειδικού σκοπού και ανακαίνιση/ ανακατασκευή εξοπλισμού), με δεδομένη την υψηλή ζήτηση για έργα ΑΠΕ και διασύνδεσης σε παγκόσμιο επίπεδο. Επίσης, συνάφθηκε το νέο κοινοπρακτικό ομολογιακό δάνειο συνολικού ποσού €30 εκατ. (συμμετοχή της Eurobank: 50%), έκδοσης της ΜΕΛΙΣΣΑ ΚΙΚΙΖΑΣ ΑΕ για την πλήρη (100%) εξαγορά της Terra Creta ΑΕ (που δραστηριοποιείται στον κλάδο των τροφίμων) και την αναχρηματοδότηση του υφιστάμενου δανεισμού της εταιρείας.

Οι Δομημένες Χρηματοδοτήσεις (Structured Finance, SF) παρέχουν συνολικές και ολοκληρωμένες υπηρεσίες μέσω πέντε εξειδικευμένων τμημάτων: του Project Finance, του Commercial Real Estate Finance, του M&A Financing & Structured Solutions, του M&A & Sponsors Financing και του Hotels & Leisure Finance. Με βάση την τεχνογνωσία και εξειδίκευσή τους στον χώρο, τα τμήματα SF συντονίζουν τις ενέργειες όλων των εταιρειών του Ομίλου, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό, ενώ έχουν υπό την ευθύνη τους και τον χειρισμό τόσο του ενήμερου χαρτοφυλακίου όσο και συγκεκριμένων μη εξυπηρετούμενων δανείων. Η Μονάδα διαχειρίζεται ενήμερο χαρτοφυλάκιο ύψους €2,7 δισ., με καθαρή πιστωτική επέκταση 10% περίπου σε σχέση με το 2020. Το 2021 συνεχίστηκε η ενίσχυση της θέσης της Τράπεζας σε στρατηγικά έργα, όπως η συμμετοχή με πολλαπλούς ρόλους σε ένα κοινοπρακτικό ομολογιακό δάνειο ποσού €626 εκατ., της Ολυμπίας Οδού.

Η Μονάδα Syndicated Debt Solutions είναι υπεύθυνη για τη διάρθρωση και διοργάνωση ευρέους φάσματος εξειδικευμένων δομημένων κοινοπρακτικών χρηματοδοτήσεων, στις οποίες περιλαμβάνονται εταιρικά ομολογιακά δάνεια, μετατρέψιμα ομολογιακά δάνεια, χρηματοδοτήσεις συγχωνεύσεων και εξαγορών, καθώς και αναδιαρθρώσεις δανείων. Το 2021 η Τράπεζα διατήρησε την ηγετική της θέση στην αγορά, παίζοντας ενεργό ρόλο στη διάρθρωση της πλειονότητας των κοινοπρακτικών δανείων/ομολογιακών δανείων που χορηγήθηκαν από το ελληνικό τραπεζικό σύστημα μέσα στη χρονιά, με τον όγκο των συναλλαγών να ανέρχονται στα €2,8 δισ. περίπου. Η Μονάδα είχε επίσης ενεργή συμμετοχή στη δευτερογενή αγορά δανείων, συμβάλλοντας στη βελτιστοποίηση του χαρτοφυλακίου της Τράπεζας μέσω της αγοράς/διάθεσης δανείων και, διατηρώντας επικοινωνία με διεθνείς και εγχώριους επενδυτές προκειμένου να εντοπίζει νέες ευκαιρίες.

Η Eurobank κατέχει ηγετική θέση μεταξύ των τοπικών τραπεζών και βρίσκεται στη 2<sup>η</sup> θέση μεταξύ των διεθνών δανειστών της ελληνικής ναυτιλίας, σύμφωνα με την Petrofin Research για το 2021. Την 31η Δεκεμβρίου 2021, το παγκόσμιο ναυτιλιακό χαρτοφυλάκιο του Ομίλου Eurobank ανερχόταν σε 3,38 δισ. USD, αυξημένο κατά σχεδόν 29% σε σχέση με την περασμένη χρονιά. Έχοντας αναπτύξει ένα σταθερό, υψηλής ποιότητας ναυτιλιακό χαρτοφυλάκιο, η στρατηγική της Τράπεζας αφορά την περαιτέρω ανάπτυξή του, μέσω της ενίσχυσης της

συνεργασίας με τους υφιστάμενους πελάτες και την επιλεκτική δημιουργία νέων σχέσεων με νέους ναυτιλιακούς ομίλους που πληρούν τα κριτήρια δανεισμού της Τράπεζας. Η ανάπτυξη του ναυτιλιακού χαρτοφυλακίου ενεργοποίησε επίσης πλήθος ευκαιριών διασταυρούμενων πωλήσεων με τους πελάτες του ναυτιλιακού κλάδου. Η Τράπεζα δραστηριοποιείται στους κύριους ναυτιλιακούς τομείς, ξηρού φορτίου, τάνκερ και μεταφοράς εμπορευματοκιβωτίων, χρηματοδοτώντας τόσο νέες ναυπηγήσεις όσο και αγορές μεταχειρισμένων πλοίων. Η Μονάδα Ναυτιλιακών Χρηματοδοτήσεων στεγάζεται στον Πειραιά και αποτελεί το «ναυτιλιακό κέντρο» της Τράπεζας, επιβλέποντας τις ναυτιλιακές μονάδες των Eurobank Cyprus και Eurobank Private Bank Luxembourg.

Το Investment Banking προσφέρει χρηματοοικονομικές συμβουλευτικές υπηρεσίες σε εταιρικούς πελάτες και τους μετόχους τους, σχετικά με συγχωνεύσεις, εξαγορές, αποεπενδύσεις και αναδιάρθρωσεις της κεφαλαιακής τους δομής, καθώς και για την άντληση κεφαλαίων είτε μέσω συναλλαγών private equity είτε μέσω των κεφαλαιαγορών. Το 2021 η Τράπεζα προσέφερε χρηματοοικονομικές συμβουλευτικές υπηρεσίες στρατηγικού χαρακτήρα σε μια σειρά εταιρικούς πελάτες, όπως, ενδεικτικά, στη Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ) για την πώληση του μεριδίου ύψους 49% που κατείχε στον ΔΕΔΔΗΕ έναντι €2,1 δισ., καθώς και για την αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου της ΔΕΗ ύψους €1,35 δισ., με την Τράπεζα να ενεργεί ως joint lead underwriter για τη δημόσια προσφορά στην Ελλάδα και ως joint bookrunner για τη διεθνή προσφορά. Η Eurobank έχει να επιδείξει εξαιρετικές επιδόσεις στις κεφαλαιαγορές χρέους και την εγχώρια επενδυτική τραπεζική, συμμετέχοντας σε μεγάλο αριθμό εμβληματικών συναλλαγών.

Ο Τομέας Global Transaction Banking (GTB), παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες συναλλακτικής τραπεζικής σε εταιρικούς και θεσμικούς πελάτες. Οι παρακάτω επιχειρησιακές μονάδες λειτουργούν εντός του GTB:

- **Cash and Trade Services:** Η Μονάδα προσφέρει ολοκληρωμένες και καινοτόμες υπηρεσίες συναλλακτικής τραπεζικής για εταιρικούς πελάτες και μικρομεσαίες επιχειρήσεις, βοηθώντας στον εξορθολογισμό και την αυτοματοποίηση των καθημερινών διαδικασιών τους, τον περιορισμό του κινδύνου και τη διεύρυνση της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας. Οι βασικές υπηρεσίες που παρέχει αφορούν τις υπηρεσίες πληρωμών και μετρητών, εμπορίου και χρηματοδότησης της εφοδιαστικής αλυσίδας, μισθοδοσίας και τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων.
- **Securities Services:** Η Eurobank είναι ο μόνος πάροχος στην Ελλάδα που προσφέρει μια πλήρη σειρά προϊόντων, όπως υπηρεσίες θεματοφυλακής στην Ελλάδα και το εξωτερικό, υπηρεσίες σε εκδότριες εταιρείες, υπηρεσίες εκκαθάρισης παραγώγων, υπηρεσίες δανεισμού περιθωρίου, υπηρεσίες διοίκησης χαρτοφυλακίων πελατών (middle office services), υπηρεσίες λογιστικής διαχείρισης συλλογικών χαρτοφυλακίων (fund accounting) σε Έλληνες και ξένους επενδυτές και για όλους τους τύπους μέσων. Το 2021 ο Τομέας Securities Services συνέχισε να παρέχει υψηλού επιπέδου μετασυναλλακτικές υπηρεσίες στους θεσμικούς πελάτες του Ομίλου, επεκτείνοντας τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του σε νέα τμήματα της αγοράς, και προσφέροντας ταυτόχρονα πρωτοποριακές λύσεις, σε αντιστοιχία με τις διευρυνόμενες ανάγκες των επενδυτών.

Τα στοιχεία της Eurobank Factors σημείωσαν σημαντική ανάκαμψη το 2021, φθάνοντας σε ιστορικό υψηλό για τον κύκλο εργασιών (σύνολο εκχωρημένων απαιτήσεων) και παρουσιάζοντας αύξηση τόσο στα χρηματοδοτικά υπόλοιπα όσο και στην κερδοφορία, παρά τη συνεχιζόμενη πίεση στην τιμολόγηση. Η εταιρεία κατόρθωσε να αναστρέψει την αρνητική κατάσταση σε σχέση με την κρίση της πανδημίας, σημειώνοντας καλύτερες επιδόσεις από τον ανταγωνισμό. Ως αδιαμφισβήτητος ηγέτης στην αγορά τα τελευταία 15 χρόνια, η εταιρεία διατηρεί τη θέση της μεταξύ των δέκα κορυφαίων πρακτορείων cross-border factoring, σύμφωνα με τον παγκόσμιο αντιπροσωπευτικό οργανισμό Factors Chain International, διατηρώντας ταυτόχρονα ηγετική θέση σε υπηρεσίες χρηματοδότησης της εφοδιαστικής αλυσίδας (reverse factoring-suppliers' financing) στην περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης και επενδύοντας περαιτέρω σε μια πλήρως αυτοματοποιημένη πλατφόρμα, που πρόκειται να παρουσιαστεί σύντομα.

Η Eurobank Χρηματοδοτικές Μισθώσεις Μονοπρόσωπη ΑΕ (Eurobank Leasing) σημείωσε αύξηση των εργασιών της κατά 42% το 2021 σε σχέση με το 2020, με περισσότερα από €130 εκατ. νέες εκταμιεύσεις, περίπου 26% σε περιουσιακά στοιχεία συνολικά, 42% σε βιομηχανικό εξοπλισμό και μηχανήματα κάθε είδους και 18% σε επιβατικά οχήματα. (Πηγή: Ένωση Ελληνικών Εταιρειών Χρηματοδοτικής Μίσθωσης). Το βασικό πλεονέκτημα της Eurobank Leasing είναι η εκτεταμένη εμπειρία της στην ελληνική αγορά leasing, χάρις στην οποία έχει αποκτήσει βαθιά γνώση όλων των προϊόντων και υπηρεσιών χρηματοδοτικής μίσθωσης. Η Eurobank Leasing λειτουργεί ως ξεχωριστό κέντρο προϊόντων εντός του Ομίλου, επιτρέποντας στην εταιρεία να αξιοποιεί σημαντικές συνέργειες σε χρηματοοικονομικό επίπεδο και σε επίπεδο κόστους, ενώ παράλληλα διατηρεί την ανεξαρτησία της, γεγονός που της εξασφαλίζει ευελιξία και ταχύτητα στη διαχείριση των βασικών λειτουργιών, των κινδύνων και των νομικών πλευρών της χρηματοδοτικής μίσθωσης.

Οι βασικοί στόχοι της Eurobank Leasing είναι η παροχή χρηματοδότησης κυρίως σε βιομηχανικές εξαγωγικές εταιρείες, υπό τη μορφή leasing παραγωγικού εξοπλισμού, οχημάτων και επιλεγμένων ακινήτων. Οι προσπάθειες λειτουργικής βελτίωσης μέσω αναδιοργάνωσης και εξορθολογισμού των προσπαθειών, μεθόδων και διαδικασιών της εταιρείας συνεχίστηκαν και κατά το 2021. Η Eurobank Leasing έπαιξε σημαντικό ρόλο στις επενδύσεις ESG κατά τη διάρκεια της χρονιάς, ιδίως στην ηλεκτροκίνηση και τις οπτικές ίνες, ενώ ταυτόχρονα η εταιρεία επιχείρησε να αναζωογονήσει τον ρόλο της στο vendor financing, δημιουργώντας νέα οικοσυστήματα με σημαντικούς προμηθευτές στους κλάδους της τεχνολογίας πληροφορικής (IT), των ηλεκτρικών οχημάτων και του ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού.

Οι ομάδες Διεύθυνσης Πωλήσεων και Δόμησης Προϊόντων της Γενικής Διεύθυνσης Διεθνών Κεφαλαιαγορών (ΔΚ) έπαιξαν καθοριστικό ρόλο ώστε να παρασχεθούν λύσεις με προστιθέμενη αξία και στρατηγικές αντιστάθμισης για τους πελάτες, μέσα στο ευμετάβλητο τοπίο της αγοράς. Σε έναν κόσμο μηδενικών αποδόσεων, η Eurobank εστίασε στα δομημένα αξιόγραφα και έγινε η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα που προσέφερε στους πελάτες της έκθεση σχετιζόμενη με τα κριτήρια ESG και την κλιματική αλλαγή. Στόχος της είναι να δραστηριοποιηθεί ενεργά στην προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών που προάγουν περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα, συμβάλλοντας θετικά στην κοινωνία. Η Ομάδα Πωλήσεων εστιάζει στις στρατηγικές αντιστάθμισης και την ενίσχυση της ψηφιακής παρουσίας στις διεθνείς κεφαλαιαγορές. Η Eurobank έγινε η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα που προσέφερε άμεσες, online υπηρεσίες συναλλάγματος 24 ώρες το 24ωρο, 5 ημέρες την εβδομάδα, ενώ επεκτείνει τις ψηφιακές υπηρεσίες της για να περάσει στους πελάτες της ολοκληρωμένες και πραγματικά ενσωματωμένες ψηφιακές υπηρεσίες ΔΚ. Από την πλευρά του syndication, η Τράπεζα διατήρησε την ηγετική της θέση και συμμετείχε με επιτυχία στις περισσότερες εταιρικές εκδόσεις που κυκλοφόρησαν στην ελληνική αγορά το 2021.

Ο Τομέας Διαχείρισης Διαθεσίμων (που υπάγεται στις ΔΚ) δραστηριοποιείται στις κεφαλαιαγορές χονδρικής, καθώς και στη διατραπεζική αγορά, ώστε να διαχειρίζεται τους κινδύνους 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. Κατά το δεύτερο εξάμηνο του 2020, και εν αναμονή της έκδοσης χρέους υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας (senior preferred) που είχε σχεδιαστεί για το 2021, ο Τομέας Διαχείρισης Διαθεσίμων συνεργάστηκε με υπερεθνικούς οργανισμούς με στόχο την καθιέρωση ενός πλαισίου συνεργασίας που θα στηρίζει τον δανεισμό για επιλέξιμα πράσινα έργα μέσω της έκδοσης του European Medium-Term Note (EMTN). Το πλαίσιο αυτό οριστικοποιήθηκε και τέθηκε σε λειτουργία στις αρχές του 2021, και επέτρεψε τη συμμετοχή στην επιτυχημένη – από πλευράς κόστους και απήχησης στους διεθνούς επενδυτές – έκδοση ομολόγων 6NC5 υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας ποσού €1 δισ. της Τράπεζας (τον Απρίλιο και τον Σεπτέμβριο του 2021). Τα ομόλογα αυτά επέτρεψαν την επιστροφή της Τράπεζας στις κεφαλαιαγορές (των μη εξασφαλισμένων ομολόγων με εξοφλητική προτεραιότητα) από το 2014, αλλά επίσης της



επέτρεψαν να εκπληρώσει τον στόχο της ως προς την ελάχιστη απαίτηση για ίδια κεφάλαια και επιλέξιμες υποχρεώσεις (MREL) για το 2021. Επιπλέον, σε συνεργασία με τη Sustainalytics ως εξωτερικό πάροχο γνωμοδότησης, ο Τομέας Διαχείρισης Διαθεσίμων δημιούργησε το Πλαίσιο Πράσινων Ομολόγων της Τράπεζας, με την φιλοδοξία να εκδίδει τα αντίστοιχα ομόλογα, όπου αρμόζει, για να προωθηθεί περαιτέρω τις πράσινες χρηματοδοτήσεις. Στον Τομέα Διαχείρισης Διαθεσίμων ανήκει επίσης η μονάδα Correspondent Banking Division, που παρέχει εξειδικευμένη διαχείριση σχέσεων σε όλους τους πελάτες, καθώς και κεντρικοποιημένες υπηρεσίες για τον Όμιλο Eurobank, επιτυγχάνοντας μείωση του κόστους των πληρωμών, αποτελεσματική εκτέλεση και εύρεση των βέλτιστων λύσεων διαχείρισης διαθεσίμων.

Σε κάθε χώρα, οι λειτουργίες ΔΚ είναι τυποποιημένες και αναφέρονται άμεσα στο GM 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 πωλήσεων χρηματοοικονομικών και επενδυτικών προϊόντων στις τοπικές αγορές. Η Postbank Βουλγαρίας ήταν η πρώτη τράπεζα στη Βουλγαρία που προσέφερε στους πελάτες της, εντός του 2021, προϊόντα με ESG κριτήρια για την κλιματική αλλαγή, μέσω δομημένων καταθέσεων.

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

## 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. Χρηματοδοτεί εμβληματικά έργα, όπως τον Μητροπολιτικό Πόλο Ελληνικού - Αγίου Κοσμά, και την ηλεκτρική διασύνδεση Κρήτης-Αττικής. Συνολικά, το 2021 ενέκρινε σχεδόν €1 δισ. σε δάνεια με βιώσιμα χαρακτηριστικά.

Η Eurobank συνέταξε και ενέκρινε το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης, το οποίο συμβάλλει στον εντοπισμό ευκαιριών βιώσιμων/πράσινων χρηματοδοτήσεων (χρηματοδότηση της μετάβασης των πελατών της Τράπεζας, κατά την προετοιμασία της χρηματοδότησης επιλέξιμων έργων στο πλαίσιο του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας).

- Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού ΑΕ (Sustainability-Linked Syndicated Revolving Bond Loan). Η Eurobank ενήργησε ως Mandated Lead Arranger και Initial Bondholder για το κοινοπρακτικό ανακυκλούμενο ομολογιακό δάνειο ποσού €300 εκατ. (συμμετοχή της Eurobank: 50%) ζετούς διάρκειας, προς τη ΔΕΗ ΑΕ. Το δάνειο περιλαμβάνει στόχο επίδοσης ως προς τη βιωσιμότητα, για 40% μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub> της εταιρείας έως τον Δεκέμβριο του 2022 (χρησιμοποιώντας το 2019 ως έτος βάσης), καθώς και το αντίστοιχο κίνητρο για την εταιρεία. Ο στόχος ευθυγραμμίζεται με τη συνολική στρατηγική βιωσιμότητας της ΔΕΗ.
- Όμιλος Sani/Ikos (Sustainability-Linked Syndicated Bond Loans). Η Eurobank ενήργησε ως συντονιστής, Mandated Lead Arranger και anchor bondholder για κοινοπρακτικά ομολογιακά δάνεια που συνδέονται με τη βιωσιμότητα ποσού €507,5 εκατ. προς τον Όμιλο Sani/Ikos. Τα δάνεια περιλαμβάνουν στόχους επίδοσης ως προς τη βιωσιμότητα που υποστηρίζουν τη στρατηγική βιωσιμότητας του ομίλου: Μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub>, ενεργειακή αποδοτικότητα και κυκλική οικονομία (μηδέν πλαστικά και ανακύκλωση). Η συναλλαγή αυτή εντάσσεται στο Πρόγραμμα ESG για Ξενοδοχεία «Επιχειρώ Βιώσιμα στον Τουρισμό» που θέσπισε η Τράπεζα.

Στόχος της για το 2022 είναι η περαιτέρω επέκταση του δανειακού της χαρτοφυλακίου στον τομέα των ΑΠΕ και η συνέχιση της στήριξης των Ελλήνων και ξένων επενδυτών που δραστηριοποιούνται στον τομέα αυτό.

## Βιώσιμα Ομόλογα

Το 2021 η Eurobank ενήργησε ως συνδιοργανωτής για πράσινα και βιώσιμα ομόλογα ποσού €2,5 δισ. που εκδόθηκαν από ελληνικές επιχειρήσεις:

- ΓΕΚ ΤΕΡΝΑ ΑΕ (€300 εκατ., 2,30% Sustainability-linked senior notes με λήξη το 2028, εισηγμένα στο ΧΑ) – Πρόκειται για την πρώτη συναλλαγή σταθερού εισοδήματος στην ελληνική αγορά που πιστοποιήθηκε ως βιώσιμο ομόλογο με επιτόκιο συνδεδεμένο με στόχους μείωσης των εκπομπών CO<sub>2</sub>. Η Eurobank ήταν ο μοναδικός Σύμβουλος Έκδοσης.
- Noval Property ΑΕΕΑΠ (€120 εκατ., 2,65% Green senior notes με λήξη το 2028, εισηγμένα στο ΧΑ).
- Prodea Investment ΑΕΕΑΠ (€300 εκατ., 2,30% Green senior notes με λήξη το 2028, εισηγμένα στο ΧΑ).
- ΔΕΗ ΑΕ (€775 εκατ., 3,875% Sustainability-linked callable senior notes με λήξη το 2026 και €500 εκατ., 3,375% Sustainability-linked callable senior notes με λήξη το 2028).
- Μυτιληναίος ΑΕ (€500 εκατ., 2,25% Green senior notes με λήξη το 2026).

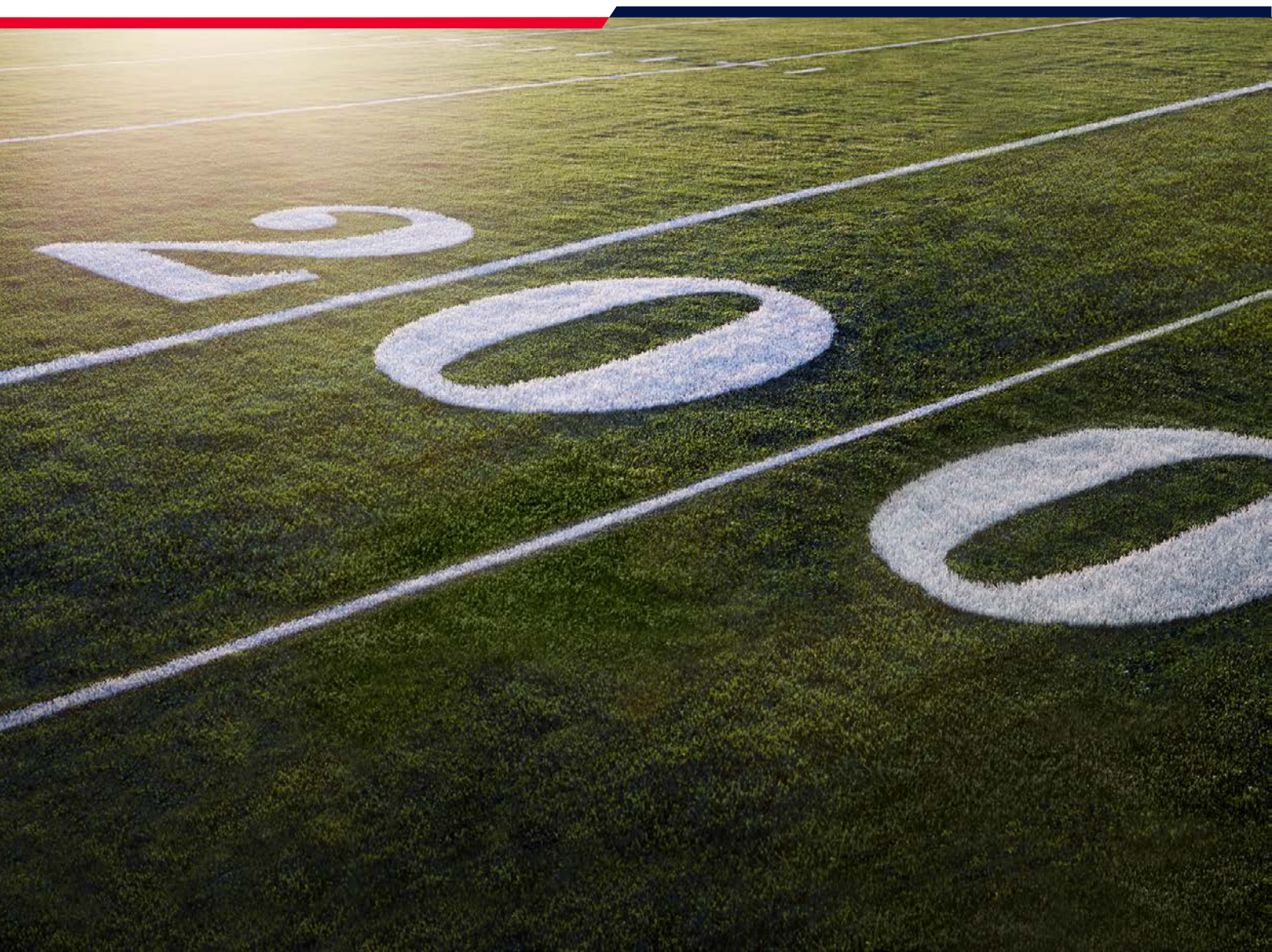
## Προθεσμιακές Καταθέσεις - ESG Deposits

Τα €200 εκατ. που συγκεντρώθηκαν από 49 εταιρείες κατά το πρώτο κύμα προθεσμιακών ESG Deposits έχουν ήδη διοχετευτεί από την Τράπεζα σε δάνεια που συνδέονται με τη βιωσιμότητα (sustainability-linked loans).



Τα νούμερα που έχουν  
τη μεγαλύτερη αξία είναι  
εκείνα που εξασφαλίζουν  
ένα **βιώσιμο μέλλον** για όλους.

**€200.000.000** συγκεντρώθηκαν  
μέσω της προθεσμιακής κατάθεσης  
για επιχειρήσεις ESG Deposits,  
για τη χρηματοδότηση αειφόρων  
επενδύσεων και έργων που  
προάγουν τη βιώσιμη ανάπτυξη.



## 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 €4,5 δισ. στις 31 Δεκεμβρίου 2021. Πιο συγκεκριμένα, όσον αφορά τα αμοιβαία κεφάλαια, για 13η συνεχή χρονιά η εταιρεία διατήρησε την 1η θέση μεταξύ των ελληνικών εταιρειών διαχείρισης, με μερίδιο αγοράς 28,8% και κεφάλαια υπό διαχείριση ύψους €3,3 δισ. (σύμφωνα με την Ένωση Θεσμικών Επενδυτών).

Η πλειονότητα των καθαρών ροών διοχετεύτηκε σε ελληνικά ομολογιακά αμοιβαία κεφάλαια καθώς και σε άλλα αμοιβαία κεφάλαια που χρησιμοποιούνται ως υποκείμενα στοιχεία ενεργητικού για τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα. Τα αμοιβαία κεφάλαια με διεθνείς στρατηγικές στον επενδυτικό σκοπό τους, τα αμοιβαία κεφάλαια absolute return και τα αμοιβαία κεφάλαια ESG επίσης συγκέντρωσαν σημαντικές ροές.

Η ποιότητα της εξειδικευμένης γνώσης της Εταιρείας στη διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων σταθερού εισοδήματος αναγνωρίστηκε από τη Citywire Global, τον διεθνή οργανισμό αξιολόγησης διαχειριστών κεφαλαίων.

Το 2021 ήταν μια ιδιαίτερα καλή χρονιά για τη διαχείριση θεσμικών κεφαλαίων, σε επίπεδο σχετικών αποδόσεων, καθώς τα συνολικά υπό διαχείριση κεφάλαια ανήλθαν σε €534 εκατ. Αντίστοιχα, θετικές αποδόσεις καταγράφηκαν στη διακριτική διαχείριση χαρτοφυλακίων πελατών του Private Banking στην Ελλάδα, την Κύπρο και το Λουξεμβούργο, με τα συνολικά στοιχεία ενεργητικού να ανέρχονται σε €619 εκατ.

Τέλος τα συνολικά αμοιβαία κεφάλαια που διανέμονται σε πελάτες Private Banking της Eurobank, η διανομή των οποίων υποστηρίζεται από τις υπηρεσίες που προσφέρει η Εταιρεία για την ανάλυση, αξιολόγηση, κατάταξη και επιλογή ΟΣΕΚΑ που διαχειρίζονται τρίτοι διαχειριστές στοιχείων ενεργητικού, ανήλθαν σε €476 εκατ.

### Private Banking

Το 2021 ήταν άλλη μια χρονιά-πρόκληση για το Private Banking, με τις περισσότερες ιδιωτικές τράπεζες να αισθάνονται βαθιά την ανάγκη για ανανέωση. Αξιοποιώντας όσο το δυνατόν καλύτερα το περιβάλλον αρνητικών επιτοκίων, ο κλάδος λειτούργησε σε περιβάλλον ομαλής επενδυτικής δραστηριότητας και, παρά τις επιδράσεις της πανδημίας στην κοινωνία και την πραγματική οικονομία, η Διεύθυνση Private Banking του Ομίλου είδε σημαντική εισροή νέων πελατών, που οδήγησε σε εντυπωσιακή αύξηση των κεφαλαίων υπό διαχείριση (16%) και γενναία αύξηση του δανειακού χαρτοφυλακίου (11%).

Οστόσο, καθώς η πανδημία επιτάχυνε τις προσδοκίες των πελατών, οι πρωτοβουλίες για μετασχηματισμό έγιναν κάτι παραπάνω από αναγκαίες. Στη συγκεκριμένη κρίση οι πελάτες έδωσαν αξία στη δυνατότητα συνέχισης των δραστηριοτήτων τους χωρίς περιορισμούς, καθώς και στην πρόσβαση σε κανάλια ασφαλούς επικοινωνίας με τους επενδυτικούς τους συμβούλους. Ταυτόχρονα, έγινε πασιφανές ότι οι πελάτες πλέον δίνουν μεγάλη αξία στη δυνατότητα online πρόσβασης σε όλες τις υπηρεσίες.

Για να ανταποκριθεί στην νέα αυτή απαίτηση, το Private Banking παραμένει σταθερά προσηλωμένο στην εφαρμογή του New Generation Private Banking, που στοχεύει σε απλοποίηση λειτουργιών και ευθυγράμμιση προϊόντων, διαδικασιών και πληροφοριακών συστημάτων, ώστε να διασφαλίζεται η βέλτιστη εμπειρία για τους πελάτες. Το ανθρώπινο δυναμικό, οι διαδικασίες και η τεχνολογία συνδυάζονται και αλληλεπιδρούν, έτσι ώστε να διευκολύνεται η πρόσβαση σε ένα αξιόπιστο ψηφιακό περιβάλλον, με πελατοκεντρικό προσανατολισμό και προσαρμοστικότητα στις συνθήκες και τις δυναμικές της αγοράς. Το έργο μετασχηματισμού τέθηκε σε εφαρμογή και αναμένεται να γίνει πλήρως λειτουργικό το ταχύτερο δυνατό, έτσι ώστε να εμπλουτίσει ακόμα



περισσότερο τις υπηρεσίες στις τέσσερις περιοχές όπου έχει παρουσία το Private Banking του Ομίλου: το Λουξεμβούργο, το Ηνωμένο Βασίλειο, την Ελλάδα και την Κύπρο. Το νέο αυτό λειτουργικό μοντέλο θα παρέχει κοινές εμπειρίες σε όλους τους πελάτες του Private Banking, ανεξάρτητα από το πού διατηρεί ο εκάστοτε πελάτης τα επενδυτικά του κεφάλαια. Το μοντέλο αυτό θα επιτρέπει σε κάθε πελάτη, οπουδήποτε και αν βρίσκεται, να απολαμβάνει την ίδια κορυφαία ποιότητα υπηρεσιών, με ψηφιοποιημένο τρόπο. Ο στόχος είναι να γίνει ο ισχυρότερος πάροχος υπηρεσιών Private Banking στην περιοχή.

## Χρηματιστηριακές Εργασίες

Το 2021 η Eurobank Equities ΑΕΠΕΥ συγκέντρωσε το 18,3% του όγκου των συναλλαγών του Χρηματιστηρίου Αθηνών, παγιώνοντας τη θέση της ως κορυφαία επιλογή για τους θεσμικούς επενδυτές που δραστηριοποιούνται στην ελληνική αγορά, καθώς και για τους χιλιάδες ιδιώτες επενδυτές.

Η Εταιρεία αποτελεί γέφυρα στον κλάδο, προσφέροντας πρόσβαση σε μια πλήρη γκάμα επενδυτικών προϊόντων, συμπεριλαμβανομένων των συναλλαγών σε μετοχές, παράγωγα, ομόλογα και αμοιβαία κεφάλαια σε όλο τον κόσμο. Οι υπηρεσίες της εταιρείας για τους ιδιώτες επενδυτές παρέχονται από τα εξειδικευμένα στελέχη της και τους αποκλειστικούς αντιπροσώπους και συνεργάτες, ενώ το eurobanktrader είναι το ψηφιακό πρόσωπο της εταιρείας. Το eurobanktrader αναβαθμίστηκε πρόσφατα και εξελίσσεται συνεχώς, παρουσιάζοντας πληθώρα χαρακτηριστικών για τους ιδιώτες επενδυτές, όπως ροή τιμών (price feed) από διάφορα χρηματιστήρια σε πραγματικό χρόνο, πρόσβαση σε εργαλεία τεχνικής ανάλυσης, οικονομικά νέα και αναλύσεις της εταιρείας.

Το βραβευμένο Τμήμα Ανάλυσης της Eurobank Equities (που βρέθηκε 6 φορές τα τελευταία 9 χρόνια στην 1η θέση της κατάταξης του Institutional Investor/Excel για ελληνικές εταιρείες αναλύσεων) έχει αναλάβει τη δέσμευση να παράγει πρακτικές ιδέες επενδύσεων παρέχοντας καίριες μελέτες και αναλύσεις για τους διάφορους τομείς που καλύπτει. Στο πεδίο των ερευνών 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 παρέχει επίσης δευτερογενή κάλυψη των μεγαλύτερων αγορών του εξωτερικού και των εισηγμένων εταιρειών υψηλής κεφαλαιοποίησης.

Τέλος, η Διεύθυνση Ειδικής Διαπραγμάτευσης (Market Making) της Eurobank Equities παρέχει ρευστότητα για τις μετοχές 40 εισηγμένων εταιρικών οντοτήτων, 3 εταιρικά ομόλογα και 32 παράγωγα, εκμεταλλευόμενη την εκτεταμένη εμπειρία και αποκλειστική τεχνολογία της.

## Λοιπές Δραστηριότητες

### Διεύθυνση Τραπεζικής Φορέων Δημοσίου και Μη Κερδοσκοπικών Οργανισμών

Το 2021 η Τραπεζική Φορέων Δημοσίου και Μη Κερδοσκοπικών Οργανισμών εστίασε στην υποστήριξη της κυβερνητικής πρωτοβουλίας για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του δημοσίου τομέα. Για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά, η Eurobank αποτέλεσε την κορυφαία επιλογή μεταξύ των φορέων για την online είσπραξη τελών (26 από τους 61 φορείς επέλεξαν την Eurobank), εκπληρώνοντας τον στόχο που τέθηκε σχετικά με την υποστήριξη της ψηφιακής μετάβασης των κρατικών αρχών.

Η Διεύθυνση συνέχισε να υποστηρίζει τα δημόσια νοσοκομεία στην προσπάθειά τους να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις της πανδημίας. Στο πλαίσιο της συνεργασίας με τις τοπικές αρχές, η Διεύθυνση Τραπεζικής Φορέων Δημοσίου και Μη Κερδοσκοπικών Οργανισμών συνέχισε να υποστηρίζει τα Κοινωνικά Παντοπωλεία καθώς και άλλες πρωτοβουλίες, σύμφωνα με τις προτεραιότητες που τέθηκαν από τις αρχές. Στο τέλος του έτους, η Διεύθυνση κατείχε μερίδιο αγοράς ύψους 23,02% στις καταθέσεις φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης.



## **Διεύθυνση Retail International Customers**

Το 2021 η Eurobank ίδρυσε τη Διεύθυνση Retail International Customers, ένα One Stop Hub για πελάτες που διαμένουν εκτός Ελλάδας. Η εξειδικευμένη ομάδα International Customers εστιάζει στην παροχή συνεχούς υποστήριξης και την ανάπτυξη νέων προϊόντων, έτσι ώστε οι διεθνείς πελάτες να είναι σε θέση να αξιοποιήσουν στο έπακρο όσα έχει να προσφέρει η Ελλάδα ως κορυφαίος επενδυτικός προορισμός.

Παρέχονται εξατομικευμένα προϊόντα και υπηρεσίες για την κάλυψη των επενδυτικών, στεγαστικών και άλλων τραπεζικών αναγκών στην Ελλάδα, τόσο για τους υφιστάμενους πελάτες της Τράπεζας, όσο και για νέους πελάτες. Οι πελάτες επωφελούνται από το ισχυρό ψηφιακό υπόβαθρο της Eurobank καθώς και από τις υπηρεσίες digital, αποκτώντας πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών, όπως είναι η εξυπηρέτηση εξ αποστάσεως, τα στεγαστικά δάνεια, οι συμβουλευτικές και υποστηρικτικές υπηρεσίες σε θέματα ακινήτων ή φορολογίας, η ειδική τηλεφωνική γραμμή International Banking και οι εξειδικευμένοι International Relationship Managers του v-Banking.

## **Μη Τραπεζικές Υπηρεσίες για Επιχειρήσεις (Business Exchanges AE)**

Σε μια περίοδο που η αποτελεσματική διαχείριση και ο περιορισμός κόστους αποτελεί προτεραιότητα για όλες τις επιχειρήσεις στην Ελλάδα, υπηρεσίες όπως οι ηλεκτρονικές προμήθειες και η ηλεκτρονική τιμολόγηση, συμβάλλουν σημαντικά προς αυτή την κατεύθυνση. Η Business Exchanges αποτελεί σημαντικό όχημα για το πρόγραμμα ψηφιακού μετασχηματισμού του Ομίλου και ένα από τα βασικά κέντρα του Ομίλου για την αναδιάρθρωση και ενοποίηση των οικονομικών υπηρεσιών και των υπηρεσιών ανθρώπινου δυναμικού.

Για 21η συνεχή χρονιά η Eurobank, μέσω της θυγατρικής της Business Exchanges AE, δραστηριοποιήθηκε με επιτυχία στον κλάδο των διεπιχειρησιακών συναλλαγών προσφέροντας ψηφιακές υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας στους πελάτες της. Η Business Exchanges συμβάλλει στην αυτοματοποίηση της εφοδιαστικής αλυσίδας των επιχειρήσεων, συμπεριλαμβανομένου του Ομίλου Eurobank, μέσω των υπηρεσιών ηλεκτρονικών διαγωνισμών, ηλεκτρονικών προμηθειών και ηλεκτρονικής τιμολόγησης. Επίσης, παρέχει υπηρεσίες οικονομικής διαχείρισης καθώς και λογιστικές υπηρεσίες για επιχειρήσεις σε 5 θυγατρικές του Ομίλου και 13 φορείς ειδικού σκοπού (SPV).

Πέραν αυτών, η Business Exchanges παρέχει στην Τράπεζα υποστήριξη για προϊόντα και υπηρεσίες διαμεσολάβησης (για καταναλωτικά δάνεια, στεγαστικά δάνεια και τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα), μέσω συμφωνιών ανάθεσης εξωτερικών συνεργατών με την EuroPhone Banking και Telemarketing.

Στη διάρκεια της χρονιάς, η Εταιρεία οργάνωσε με επιτυχία 312 ηλεκτρονικούς διαγωνισμούς (93 ηλεκτρονικές δημοπρασίες και 219 αιτήσεις υποβολής προτάσεων) έναντι 165 ηλεκτρονικών διαγωνισμών το 2020 για τον Όμιλο Eurobank, εταιρείες του ιδιωτικού τομέα και οργανισμούς του δημοσίου τομέα. Σχετικά με τις ηλεκτρονικές προμήθειες του Ομίλου, ο τζίρος των συναλλαγών μέσω της πλατφόρμας ηλεκτρονικών προμηθειών ανήλθε σε €91,7 εκατ. το 2021. Τα έσοδα από τις ηλεκτρονικές δημοπρασίες και τις ηλεκτρονικές προμήθειες αυξήθηκαν κατά 99% και 11% έναντι του 2020, αντίστοιχα. Παράλληλα, στον τομέα των δραστηριοτήτων ηλεκτρονικής τιμολόγησης, ο τζίρος των υπηρεσιών ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης και διακίνησης τιμολογίων αυξήθηκε κατά 4% σε σχέση με το 2020.

## 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 Στρατηγικό Σχέδιο NPE μέσω της doValue Greece για το ανατεθειμένο χαρτοφυλάκιο και τις επιτυχημένες συναλλαγές τιτλοποίησης.

Ταυτόχρονα, ο Όμιλος αξιοποίησε όλα τα μέτρα του ελληνικού κράτους (Προγράμματα «Γέφυρα») και τις προβλεπόμενες λύσεις που σταδιακά θα οδηγήσουν τους πελάτες του στα χρονοδιαγράμματα πληρωμών που ίσχυαν πριν από την πανδημία COVID-19. Υπό αυτή την έννοια και σύμφωνα με το νομοθετικό πλαίσιο και τις απαιτήσεις του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού για τη διαχείριση των NPE, τον Μάρτιο του 2021 ο Όμιλος υπέβαλε τη Στρατηγική Διαχείρισης NPE για την περίοδο 2021-2023, μαζί με τους ετήσιους στόχους για το απόθεμα NPE σε επίπεδο Τράπεζας και Ομίλου. Το σχέδιο λάμβανε υπόψη την τιτλοποίηση NPE Mexico, μεικτής λογιστικής αξίας περίπου €3,1 δισ. και προέβλεπε τη μείωση του δείκτη NPE του Ομίλου σε 8,8% ως το τέλος του 2021 (πραγματικό αποτέλεσμα: 6,8%, εν μέρει λόγω του χαμηλότερου από το αναμενόμενο σχηματισμού NPE και εν μέρει λόγω των υψηλότερων νέων εγκρίσεων), 6,4% το 2022 και κάτω από 6% το 2023.

## Διαχείριση Προβληματικών Δανείων Λιανικής Τραπεζικής

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

- Υπέρβαση των ετήσιων στόχων όσον αφορά τη μείωση αποθεμάτων NPE, που υποβλήθηκαν στον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό.
- Καθορισμός και εφαρμογή προγράμματος έκτακτων μέτρων στήριξης για όσους επλήγησαν από την πανδημία του COVID-19. Σε αυτό περιλαμβάνονταν η αναστολή καταβολής τόκου και κεφαλαίου για τα στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια, και η αναστολή καταβολής κεφαλαίου για τα δάνεια σε μικρές επιχειρήσεις και επαγγελματίες.
- Περιορισμός του αντίκτυπου της λήξης των έκτακτων μέτρων στήριξης, με επιτυχημένη εφαρμογή της κρατικής επιδότησης των δανείων για την προστασία της κύριας κατοικίας (Προγράμματα «Γέφυρα» I και II).
- Επανασχεδιασμός λύσεων ρύθμισης με σκοπό τη διατήρηση της επιδότησης κατά τη διάρκεια της ρύθμισης και τη σταδιακή αύξηση της δόσης του δανείου μετά τη λήξη της επιδότησης ώστε να επιτευχθεί η ομαλή μετάβαση σε βιώσιμο πρόγραμμα αποπληρωμής (αποτροπή φαινομένου «cliff effect»).
- Σχεδιασμός και απόδοση εξειδικευμένων λύσεων ρύθμισης σε πιστούχους που δεν είναι επιλέξιμοι για ένταξη στο πρόγραμμα «Γέφυρα».
- Συνέχιση του εμπλουτισμού των στρατηγικών είσπραξης ληξιπρόθεσμων οφειλών με στόχο τη μείωση του ποσοστού αθέτησης νέων ρυθμίσεων καθώς και τη βελτιστοποίηση του κόστους διαχείρισης ανά κατηγορία δανειοληπτών με βάση το προφίλ κινδύνου και το ιστορικό πληρωμών τους.

## Διαχείριση Προβληματικών Δανείων Τραπεζικής Επιχειρήσεων

Όσον αφορά τη διαχείριση των προβληματικών δανείων Τραπεζικής Επιχειρήσεων, η Τράπεζα προέβη στις παρακάτω στρατηγικές και επιχειρησιακές δράσεις για το 2021:

- Υπέρβαση των ετήσιων στόχων όσον αφορά τη μείωση αποθεμάτων NPE, που υποβλήθηκαν στον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό.
- Συνεχής παρακολούθηση των εισροών-εκροών NPE με στόχο τη σημαντική μείωση των NPE.
- Στενή παρακολούθηση του ανατεθειμένου και τιτλοποιημένου χαρτοφυλακίου μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων στη διαχείριση της doValue Greece, με σκοπό την αποτελεσματικότερη εφαρμογή της στρατηγικής επίτευξης των στόχων μείωσης των NPE.
- Καθορισμός και εφαρμογή έκτακτων μέτρων στήριξης για όσες επιχειρήσεις επλήγησαν από την πανδημία του COVID-19 συμπεριλαμβανομένης και της αναστολής καταβολής κεφαλαίου.
- Σχεδιασμός και υλοποίηση ειδικού πλαισίου στήριξης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, που περιλάμβανε αναστολή καταβολής δόσεων κεφαλαίου με ισόχρονη αύξηση διάρκειας των δανείων τους.
- Ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων που θα επιφέρει η λήξη των έκτακτων μέτρων στήριξης μέσω παροχής στοχευμένων διευκολύνσεων και αναπροσαρμογής των λύσεων ρύθμισης.

## Κύπρος

Η Eurobank Cyprus Ltd (Eurobank Cyprus) το 2021 συνέχισε την αναπτυξιακή της πορεία με σταθερά βήματα, ενδυναμώνοντας τη θέση της στον τραπεζικό τομέα της Κύπρου και εδραιώνοντας για ακόμη μια χρονιά την ηγετική της παρουσία στους τομείς των Διεθνών Επιχειρήσεων, Διαχείρισης Περιουσίας, Corporate και Εμπορικής Τραπεζικής και Κεφαλαιαγορών.

Τα καθαρά κέρδη ανήλθαν σε €73 εκατ. μετά από φόρους. Η Eurobank Cyprus παρουσίασε ισχυρή κεφαλαιακή θέση, με τον δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας (Capital Adequacy Ratio) να ανέρχεται στο 25,4%, και ισχυρή πλεονάζουσα ρευστότητα, με καταθέσεις ύψους €6,6 δισ. Ο δείκτης δανείων προς καταθέσεις (εξαιρουμένων δανείων εξασφαλισμένων με καταθέσεις) ανήλθε στο 29%. Ταυτόχρονα, η Eurobank Cyprus διατηρεί πολύ καλή ποιότητα δανειακού χαρτοφυλακίου, καθώς ο δείκτης μη εξυπηρετούμενων δανείων (NPE ratio), σύμφωνα με τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (EAT) παρέμεινε ιδιαίτερα χαμηλός στο 2,6%, ενώ σύμφωνα με την κανονιστική βάση ο δείκτης NPE βρέθηκε στο 2,4%. Ο δείκτης κόστους προς έσοδα ανήλθε στο 31,3%, αποτυπώνοντας την αποτελεσματική λειτουργία της Eurobank Cyprus.

Η Eurobank Cyprus επέδειξε βαθιά αφοσίωση στους πελάτες και τις οικονομικές τους ανάγκες, βελτιώνοντας συνεχώς τα παρεχόμενα προϊόντα και τις υπηρεσίες της. Επί του παρόντος, η Eurobank Cyprus βρίσκεται στο τελευταίο στάδιο εισαγωγής ενός νέου, υπερσύγχρονου κεντρικού πληροφοριακού συστήματος, βασισμένου στην απλοποίηση λειτουργιών και την ευθυγράμμιση προϊόντων, διεργασιών και διαδικασιών, για να διασφαλίσει την καλύτερη εμπειρία για τους πελάτες. Οι ανθρωπίνοι πόροι, οι διαδικασίες και η τεχνολογία θα συνδυαστούν για να διευκολύνουν την πρόσβαση σε ένα αξιόπιστο ψηφιακό περιβάλλον, που θα έχει στο επίκεντρο τον πελάτη και θα προσανατολίζεται κατά τρόπο δυναμικό στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς. Ο μετασχηματισμός θα συμβάλει στην περαιτέρω ενίσχυση των υπηρεσιών της Eurobank Cyprus και της ηγετικής της θέσης στο Wholesale Banking στην Κύπρο.

Βάσει του πελατοκεντρικού μοντέλου λειτουργίας, αν και με ορθολογική διαχείριση κινδύνων, η Eurobank Cyprus συνεχίζει να υποστηρίζει την οικονομία και τις πρωτοβουλίες βιώσιμης ανάπτυξης στην Κύπρο, αλλά και να δημιουργεί νέες θέσεις εργασίας μέσω της εξέλιξης των δικών της δραστηριοτήτων. Στο πλαίσιο της στρατηγικής εταιρικής κοινωνικής ευθύνης της, η Eurobank Cyprus αναλαμβάνει πρωτοβουλίες που ευθυγραμμίζονται με τις αξίες και τις αρχές του Ομίλου, εστιάζοντας σε τομείς που αντικατοπτρίζουν τόσο την κοινωνία όσο και την οικονομία της Κύπρου. Από τη δημιουργία της, η Eurobank Cyprus υποστηρίζει την κυπριακή οικονομία και τις πρωτοβουλίες βιώσιμης ανάπτυξης, προωθεί τις παραγωγικές επενδύσεις, την καινοτομία και την επιχειρηματικότητα, και συμμετέχει ενεργά στην κοινωνική και την πολιτιστική ζωή της χώρας, λειτουργώντας πάντα με σεβασμό στο περιβάλλον.

Η Eurobank Cyprus έχει δεσμευτεί να στηρίξει την καινοτομία και την επιχειρηματικότητα μέσω των ακόλουθων πρωτοβουλιών:

- Το πρόγραμμα Cyprus Seeds στοχεύει στη μεταφορά της ακαδημαϊκής έρευνας από το πανεπιστημιακό εργαστήριο στην ελεύθερη αγορά, με τη δημιουργία μιας γραμμής διασύνδεσης ώστε τα ερευνητικά έργα να φθάνουν στην αγορά. Εκτός από τις ευκαιρίες επένδυσης και ανάπτυξης και τον σχεδιασμό νέων επιχειρηματικών εγχειρημάτων, το πρόγραμμα αυτό θα μπορούσε να συμβάλει στην παραμονή ταλαντούχων ερευνητών στην Κύπρο και τον περιορισμό του φαινομένου brain drain των μεταδιδακτορικών και διδακτορικών φοιτητών σε διάφορα πανεπιστήμια, οι οποίοι δεν θα μπορούσαν να ολοκληρώσουν την έρευνά τους λόγω περιορισμένων πόρων και πηγών χρηματοδότησης. Πέρα από τη δυνατότητα χρηματοδότησης, το πρόγραμμα Cyprus Seeds παρέχει τη δυνατότητα προσωπικής καθοδήγησης (mentoring) μαζί με μια σειρά πρακτικών σεμιναρίων που στοχεύουν στην αλλαγή της νοοτροπίας των ακαδημαϊκών ερευνητών και τη μετατροπή των ερευνητικών προγραμμάτων σε ελκυστικές για τους επενδυτές, νεοφυείς επιχειρήσεις. Φέτος, οι πιο ώριμες ερευνητικές εργασίες θα παρουσιαστούν στο εξωτερικό σε πιθανούς επενδυτές, σε μια εκδήλωση χορηγούμενη από τη Eurobank Cyprus.

- Το RISE είναι το πρώτο Ερευνητικό Κέντρο για διαδραστικά μέσα, έξυπνα συστήματα και νέες τεχνολογίες στην Κύπρο, και στόχο έχει να συμβάλει και να υποστηρίξει την επιστημονική και οικονομική ανάπτυξη της Κύπρου και την καινοτομία. Το εργαλείο αυτό λαμβάνει τη μορφή ενός Κέντρου, που συνδυάζει δυνατότητες έρευνας και καινοτομίας οι οποίες επιτρέπουν στους ερευνητές να εξελίξουν το ερευνητικό τους έργο και να συνεργαστούν με άλλους ερευνητές.
- Εκπαίδευση και πολιτισμός. Η Eurobank Cyprus ολοκλήρωσε τη χορηγία διδακτορικών και μεταπτυχιακών φοιτητών της Σχολής Μοριακής Ιατρικής του Ινστιτούτου Νευρολογίας και Γενετικής της Κύπρου, και αποτελεί χορηγό της Ιατρικής Σχολής του Πανεπιστημίου της Κύπρου. Ως ενεργός κοινωνικός πολίτης, η Eurobank Cyprus υποστηρίζει τον πολιτισμό μέσω της υποστήριξης τοπικών καλλιτεχνών και πολιτιστικών εκδηλώσεων, ενθαρρύνει τον εθελοντισμό εντός της εταιρείας, ενισχύει οικονομικά φιλανθρωπικά ιδρύματα και πραγματοποιεί δράσεις για την προστασία του περιβάλλοντος, μέσω της μείωσης του δικού της οικολογικού αποτυπώματος.

## 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 εμπέλεια 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.

Στη διάρκεια του 2021 η τράπεζα διατήρησε τα ικανοποιητικά επίπεδα κερδοφορίας της και συνέχισε να προσελκύει καινούργιους πελάτες, διατηρώντας ταυτόχρονα την κεφαλαιακή επάρκεια και τη ρευστότητά της σε πολύ υψηλά επίπεδα. Στο τέλος του 2021 ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας ήταν 25,2% και ο δείκτης κάλυψης ρευστότητας (κατά Basel III) ήταν 410%, ενώ ο δείκτης δανείων προς καταθέσεις (εξαιρουμένων των δανείων με ενέχυρο μετρητά) ήταν 36,07%. Επιπλέον, η Eurobank Private Bank Luxembourg ξεκίνησε ένα μεγάλο έργο αναβάθμισης των συστημάτων της. Μέσω των πλέον εξελιγμένων τεχνολογιών στοχεύει να παραμείνει ιδιαίτερα ανταγωνιστική στη νέα ψηφιακή εποχή.

Στον τομέα του Private Banking, στη διάρκεια του 2021, η τράπεζα διέυρνε σημαντικά το πελατολόγιό της, καθώς και το μέγεθος του συνολικού πελατειακού χαρτοφυλακίου. Σε συνεργασία με τις εξειδικευμένες ομάδες Investment Advisory και Wealth Structuring της τράπεζας, το Private Banking παρουσίασε στους πελάτες επενδυτικά προϊόντα που ανταποκρίνονται στις προκλήσεις των αγορών, και συμμορφώνονται με το νέο και πιο απαιτητικό κανονιστικό πλαίσιο. Επίσης, η ολοκλήρωση του αναβαθμισμένου e-Banking της Eurobank Private Bank Luxembourg βελτίωσε περαιτέρω την εξυπηρέτηση και τη συνολική εμπειρία των πελατών.



## Βουλγαρία

Στη Βουλγαρία, ο Όμιλος δραστηριοποιείται μέσω της θυγατρικής Eurobank Bulgaria AD (Eurobank Bulgaria). Στο τέλος του 2021, η Eurobank Bulgaria διέθετε ένα δίκτυο 205 καταστημάτων σε όλη τη χώρα και σχεδόν 3.000 εργαζομένους.

Το 2021, η Eurobank Bulgaria συνέχισε να παρουσιάζει εύρωστα οικονομικά αποτελέσματα, αξιοποιώντας την ανάκαμψη της βουλγαρικής οικονομίας και την ισχυρή ζήτηση για δάνεια από τους πελάτες της. Τα μικτά δάνεια αυξήθηκαν κατά 16,5%, σε €4,7 δισ., εκ των οποίων 44% ήταν δάνεια προς νοικοκυριά και 56% προς επιχειρήσεις. Το μερίδιο αγοράς αυξήθηκε κατά 40 μονάδες βάσης (bps) φτάνοντας το 12,0%. Οι συνολικές καταθέσεις αυξήθηκαν κατά 20% σε €6,3 δισ., που αντιστοιχεί σε μερίδιο αγοράς 11,3%. Η ρευστότητα διατηρήθηκε ισχυρή, με καθαρό λόγο δανείων προς καταθέσεις στο επίπεδο του 72,6% στις 31 Δεκεμβρίου 2021. Τα συνολικά έσοδα αυξήθηκαν κατά 6%, σε €246,6 εκατ., ενώ τα καθαρά κέρδη ανήλθαν στα €76,4 εκατ.

Για άλλη μια χρονιά η Eurobank Bulgaria διατήρησε τους εξαιρετικούς δείκτες κερδοφορίας της. Η απόδοση των ιδίων κεφαλαίων ανήλθε σε 10,9%, ενώ ο δείκτης κόστους προς έσοδα βελτιώθηκε οριακά, στο 46,73%. Ο δείκτης NPE μειώθηκε κατά περισσότερο από 1,7 ποσοστιαία μονάδα, σε 4,9%, 170 μονάδες βάσης κάτω από τον μέσο όρο της αγοράς. Το 2021, η Eurobank Bulgaria διατήρησε τα ισχυρά αποθέματα κεφαλαίου της. Ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας ανήλθε σε 20,6%, σημαντικά υψηλότερος από τις εποπτικές απαιτήσεις.

Η στρατηγική της Eurobank Bulgaria παραμένει σταθερή και βασίζεται σε τρεις πυλώνες: οργανική ανάπτυξη, ψηφιοποίηση και καινοτομία, και εξυπηρέτηση πελατών. Έχει ήδη ξεκινήσει μια σειρά πρωτοβουλιών για μετασχηματισμό, με στόχο τη βελτίωση της ταχύτητας πρόσβασης στην αγορά, την απλότητα και το lean thinking.

Το 2021, με την ευκαιρία της 30ής επετείου της, η Eurobank Bulgaria ξεκίνησε τη μεγαλύτερη, καινοτόμα και πλήρως διαδικτυακή πρωτοβουλία εταιρικής κοινωνικής ευθύνης με τίτλο «A Universe of Opportunities» (Ένα σύμπαν δυνατοτήτες), που υποστηρίζει την κοινωνική επιχειρηματικότητα και συμβάλλει στη θετική αλλαγή μέσα στην κοινότητα.

Τον Ιούνιο του 2021, η Eurobank Bulgaria ήταν και πάλι σημαντικός συνεργάτης της φιλανθρωπικής σκυταλοδρομίας Postbank Business Run, που διοργανώνεται κάθε χρόνο από το Runner club. 240 ομάδες από 87 εταιρείες συναγωνίστηκαν και συγκέντρωσαν πάνω από €5.000 για δύο φιλανθρωπικούς σκοπούς.

Τον Ιούλιο του 2021, η Eurobank Bulgaria και η Mastercard ανέπτυξαν ένα κοινό έργο για την ανακατασκευή και επέκταση των υποδομών του πάρκου του Vitosha Natural Park, με σκοπό τη δημιουργία του Green Classroom (Πράσινη Τάξη), ένας καινοτόμου κέντρου εκπαίδευσης και ψυχαγωγίας.

Το 2021 η Eurobank Bulgaria ξεκίνησε τη στρατηγική της συνεργασία με τη Finance Academy, στο πλαίσιο ενός εκπαιδευτικού προγράμματος με στόχο τη βελτίωση του οικονομικού γραμματισμού.

Η Eurobank Bulgaria ξεκίνησε επίσης μια μακροχρόνια συνεργασία με το Πανεπιστήμιο της Σόφιας, παρέχοντας διαλέξεις για το μεταπτυχιακό πρόγραμμα Οικονομικών και Τραπεζικής της Σχολής Οικονομικών και Διοίκησης Επιχειρήσεων.

## Σερβία

Στη Σερβία, ο Δεκέμβριος του 2021 υπήρξε σημαντικό ορόσημο για τη θυγατρική του Ομίλου, καθώς η Eurobank a.d. Beograd ένωσε τις δυνάμεις της και συγχωνεύθηκε με την Direktna Banka a.d. Kragujevac. Η νέα τράπεζα λειτουργεί πλέον με το όνομα Eurobank Direktna a.d. Beograd (Eurobank Direktna) και αποτελεί την 7η μεγαλύτερη τράπεζα, κατέχοντας το 5,7% της σερβικής βάσης ενεργητικού ή περισσότερα από €2,4 δισ. συνολικά. Στις 31 Δεκεμβρίου 2021, η Eurobank Direktna διέθετε 127 καταστήματα και 5 επιχειρηματικά κέντρα.

Παρά τις δύσκολες συνθήκες που προκάλεσε η πανδημία COVID-19, η σερβική οικονομία επανήλθε σθεναρά το 2021, έπειτα από μικρή υποχώρηση της τάξης του 0,9% το 2020, ανακάμποντας ταχύτερα από το αναμενόμενο. Σύμφωνα με τη συνοπτική εκτίμηση αναμένεται αύξηση του προϊόντος κατά 7,5% για το 2021, υψηλότερη από τις γειτονικές χώρες. Συνολικά, το ΑΕΠ της Σερβίας αναμένεται να διατηρήσει την ισχυρή πορεία του, σημειώνοντας αύξηση από 4,0% έως 5,0% τα επόμενα 3 χρόνια, εκτός αν ο πληθωρισμός κινηθεί εκτός ελέγχου ή αν η παγκόσμια γεωπολιτική αβεβαιότητα πάρει ακόμα πιο δυσάρεστη τροπή. Η τραπεζική δραστηριότητα στη Σερβία γίνεται ολοένα και πιο ανταγωνιστική, καθώς οι συνθήκες της αγοράς παραμένουν δύσκολες, με ιστορικά χαμηλές τιμές των επιτοκίων, τόσο για το τοπικό όσο και τα ξένα νομίσματα, που έχουν οδηγήσει το καθαρό περιθώριο δανειστικού επιτοκίου στη χαμηλότερη τιμή της δεκαετίας, περίπου στο 2,7%, μειωμένο κατά 0,3 ποσοστιαίες μονάδες σε σχέση με την περασμένη χρονιά. Το σύνολο ενεργητικού για τον τραπεζικό κλάδο αυξήθηκε κατά 9,6%, σε €42,9 δισ. περίπου, περίπου, και αποτελεί το 81% του ΑΕΠ της χώρας. Τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια παραμένουν χαμηλά, μόλις στο 3,5% στο τέλος του 2021 έναντι 3,7% το 2020. Οι άμεσες ξένες επενδύσεις (FDI) έχουν επιδείξει εξαιρετική ανθεκτικότητα και βελτιώθηκαν περαιτέρω το 2021, σε €3,9 δισ., δηλαδή 27% υψηλότερες σε σχέση με το προηγούμενο έτος και 2% σε σχέση με το 2019, πριν από την πανδημία.

Η Eurobank Direktna κατόρθωσε να επιτύχει τους περισσότερους στρατηγικούς της στόχους, διατηρώντας τα λειτουργικά της έσοδα εντός του εκτιμώμενου εύρους, και ταυτόχρονα διατηρώντας την εικόνα ενός ισχυρού και αξιόπιστου χρηματοπιστωτικού ιδρύματος στον τραπεζικό κλάδο της Σερβίας. Η Eurobank Direktna συμμετείχε με αποτελεσματικότητα σε όλα τα μέτρα που είχαν ως στόχο τη διατήρηση της σταθερότητας και της ρευστότητας, όπως ήταν η συνέχιση του κρατικού συστήματος εγγυήσεων και η αναστολή πληρωμών για τα υπόλοιπα των χαρτοφυλακίων ορισμένων ευπαθών ομάδων.

Παρά τη συνεχιζόμενη κρίση λόγω της πανδημίας, επιπλέον των ισχυρών πιέσεων στα περιθώρια δανεισμού, οι δραστηριότητες του Ομίλου στη Σερβία δημιούργησαν έσοδα προ προβλέψεων ύψους €21 εκατ. και καθαρά κέρδη €4,4 εκατ. (μη συμπεριλαμβανομένων των εφάπαξ εξόδων αναδιάρθρωσης και συναλλαγής που σχετίζονται με τη συγχώνευση). Η κανονιστική κεφαλαιακή επάρκεια διατηρήθηκε στιβαρή, στο 20,23% έναντι του ελάχιστου ορίου του 8% σύμφωνα με την Εθνική Τράπεζα της Σερβίας NBS, ενώ τα NPE ανήλθαν σε 6,8% στο τέλος του 2021.

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 ΕΚΕ – εκπαίδευση, υγεία, περιβάλλον, πολιτισμός και συμπερίληψη. Η Eurobank Direktna συνέχισε να υποστηρίζει το σύστημα υγείας πραγματοποιώντας δωρεά ύψους 1,2 εκατ. RSD στο Νοσοκομείο Νεογνών στο Kragujevac για την προμήθεια θερμοκοιτιδίων. Το πρόγραμμα «A School Designed for You» συνεχίστηκε με επιτυχία το 2021 με δωρεές σε τρία σχολεία της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης συνολικού, ύψους 3,5 εκατ. RSD, με την υποστήριξη του Υπουργείου Παιδείας. Το πρόγραμμα βασίζεται στη χρήση της πιστωτικής κάρτας Eurobank Direktna Big Heart Mastercard.

## Πληροφορική

Η πληροφορική (IT) αποτελεί στρατηγικό άξονα ανάπτυξης της Eurobank στη νέα εποχή μετά την πανδημία. Η τεχνολογία θα παίξει καίριο ρόλο στο πρόγραμμα μετασχηματισμού «Eurobank 2030», ως καταλυτικός παράγοντας επιτυχίας για τους στρατηγικούς στόχους της Τράπεζας. Σε αυτό το πλαίσιο, σχεδιάστηκαν δύο στρατηγικές πρωτοβουλίες μετασχηματισμού για την αναβάθμιση της IT αρχιτεκτονικής προς ένα ευέλικτο μοντέλο, που θα υποστηρίξει την ανάπτυξη και την αποτελεσματικότητα του συνολικού προγράμματος μετασχηματισμού. Για τον σκοπό αυτό, ο Όμιλος ξεκίνησε μια φιλόδοξη μακροχρόνια πρωτοβουλία για τη μεταφορά των υποδομών IT στο Cloud, και την υλοποίηση μιας νέας πλατφόρμας δεδομένων και analytics. Επιπλέον, αναμένουμε η μετάβαση στο Cloud να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στους άξονες της βιωσιμότητας και ESG της Τράπεζας, μειώνοντας τα ποσοστά εκπομπής διοξειδίου του άνθρακα.

Ταυτόχρονα, η Eurobank συνέχισε τον ψηφιακό μετασχηματισμό της, επενδύοντας στην ενίσχυση του ανθρώπινου κεφαλαίου στην Τεχνολογία, υποστηρίζοντας αποτελεσματικότερα τις εργασίες της Τράπεζας και αξιοποιώντας στο έπακρο καινοτόμες τεχνολογίες.

Επίσης, μέσα από στοχευμένα έργα Πληροφορικής, η Τράπεζα ανταποκρίθηκε επιτυχώς στο πλήθος κανονιστικών αναγκών που προέκυψαν λόγω των κυβερνητικών μέτρων για την αντιμετώπιση της πανδημίας αλλά και των επιχειρηματικών αποφάσεων της Τράπεζας για στήριξη των δανειοληπτών, επιχειρήσεων και ιδιωτών.

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 τον ανασχεδιασμό του Future Branch, την παροχή ενός εξ' ολοκλήρου ψηφιακού δανείου, τη δυνατότητα πραγματοποίησης ανέπαφων πληρωμών μέσω κινητού (συσκευές Google, Apple, Garmin), την ενσωμάτωση της ηλεκτρονικής διαδικασίας KYC, καθώς και την ενεργοποίηση της υπηρεσίας e-Signature για την υπογραφή συμβάσεων.
- Συνέχιση της αυτοματοποίησης και ψηφιοποίησης των διαδικασιών της Τράπεζας που σχετίζονται με την παροχή πιστώσεων για μικρομεσαίες/μικρές επιχειρήσεις και δάνεια ιδιωτών, με την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών όπως OCR και Μηχανής Υλοποίησης και Εκτέλεσης Επιχειρηματικών Κανόνων (Business Rule Engines).

- Δημιουργία νέων δυνατοτήτων στις πλατφόρμες Δεδομένων και Analytics επιτυγχάνοντας την παροχή ειδοποιήσεων σε πραγματικό χρόνο και την δημιουργία νέων πιστωτικών μοντέλων (early earnings, pre-advised limits). Επιπλέον, σε στενή συνεργασία με τις ομάδες Risk Analytics και τις επιχειρηματικές μονάδες, έχει ξεκινήσει η σταδιακή ανάπτυξη Analytics Factory με σκοπό την υλοποίηση εφαρμογών με χρήση τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης και μηχανικής μάθησης.
- Δημιουργία νέων προϊόντικών πλατφόρμων στον τομέα της διαχείρισης επενδύσεων, των πληρωμών και του trade finance. Παράλληλα, δίνεται έμφαση στον εκσυγχρονισμό των κεντρικών τραπεζικών εφαρμογών, όπως η πλατφόρμα δανείων επιχειρήσεων.
- Δραστική μείωση των Μη-Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων μέσω αντίστοιχων τιλοποιήσεων (έργα Mexico και Wave), ώστε να επιτευχθεί μονοψήφιος δείκτης NPE.
- Εναρμόνιση με πλήθος κανονιστικών και ρυθμιστικών πράξεων. Συνολικά, οι κανονιστικές ανάγκες της Τράπεζας κάλυψαν το 18% της επιχειρηματικής ζήτησης.

Το 2021 παραδόθηκαν περισσότερα από 360 έργα, με τη διαθεσιμότητα όλων των παρεχόμενων υπηρεσιών IT να υπερβαίνει το 99,994%. Από την πλευρά του μοντέλου λειτουργίας, περισσότερα από 30% των παραδοτέων έργων ολοκληρώθηκαν με χρήση agile μεθοδολογίας, ενώ χρησιμοποιήθηκαν πιο ενεργά DevSecOps μέθοδοι εργασίας. Ταυτόχρονα ενισχύθηκε η χρήση της Design Thinking προσέγγισης στο σχεδιασμό νέων προϊόντων. Επιπρόσθετα, ενισχύθηκαν σημαντικά οι τεχνολογικές υποδομές και οι υποδομές ασφαλείας διασφαλίζοντας την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση του αυξημένου όγκου συναλλαγών.

Τέλος, συνεχίζεται το πρόγραμμα του τεχνολογικού μετασχηματισμού στις θυγατρικές του εξωτερικού. Στην Κύπρο, πραγματοποιείται η αντικατάσταση του υφιστάμενου κεντρικού τραπεζικού συστήματος και των ψηφιακών καναλιών με την πλατφόρμα Temenos. Η διαδικασία αυτή θα αποτελέσει τη βάση για την εγκατάσταση της πλατφόρμας στο Λουξεμβούργο σε μεταγενέστερο χρόνο. Παράλληλα, στη Βουλγαρία βρίσκονται σε εξέλιξη αρκετές πρωτοβουλίες ψηφιακού μετασχηματισμού. Στη Σερβία, με βάση την πρόσφατη στρατηγική συμφωνία συγχώνευσης με την Direktna Banka, ολοκληρώθηκε η νομική συγχώνευση, ενώ συνεχίζονται οι προπαρασκευαστικές δραστηριότητες για την λειτουργική συγχώνευση.

## 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 του Ομίλου λαμβάνει τα σχετικά αιτήματα online. Τα αιτήματα αυτά πρώτα αξιολογούνται και εγκρίνονται από εξουσιοδοτημένα στελέχη της Τράπεζας, μέσω των αρμόδιων Μονάδων Διοίκησης.

Ακολουθεί η Τεχνική Αξιολόγηση που διενεργείται από επιτροπή ειδικών στελεχών που ορίζει η Τράπεζα, και το αποτέλεσμα αποστέλλεται στον Τομέα Προμηθειών για τη συνέχιση της διαδικασίας. Στη συνέχεια πραγματοποιείται αποσφράγιση οικονομικών προσφορών και σχετική οικονομική αξιολόγηση με ταυτόχρονη βαθμολόγηση της οικονομικής και της τεχνικής προσφοράς. Μετά το πέρας του διαγωνισμού, η αναγκαιότητα και το κόστος της συνολικής ανάθεσης παρουσιάζονται στην Επιτροπή Προμηθειών του Ομίλου για τελική έγκριση.

Στις συμβάσεις προστίθενται όλοι οι σχετικοί όροι με το έργο, αγαθό ή υπηρεσία, με στόχο την ελαχιστοποίηση των οποιωνδήποτε κινδύνων από την εκάστοτε προμήθεια, ενώ ιδιαίτερη προσοχή δίνεται σε θέματα προσωπικών δεδομένων (ΓΚΠΔ). Το νέο σύστημα διαχείρισης συμβάσεων του Τομέα Προμηθειών τέθηκε επίσης σε εφαρμογή το 2021. Με βάση το σύστημα αυτό, όλες οι συμβάσεις καταχωρούνται με ενιαίο και δομημένο τρόπο, με όλες τις αναγκαίες πληροφορίες και κόστη.

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

### Σημαντικά Σημεία

Το 2021, σύμφωνα με την **Πολιτική Προμηθειών**, η Τράπεζα ξεκίνησε το έργο της Ψηφιακής Σήμανσης για τα Καταστήματα της Eurobank, μέσω διαδικασίας ΠΕΕ, για να προωθήσει την ψηφιακή της πλευρά στους πελάτες της, εισάγοντας τη νέα εποχή rhygital που έχει πλέον υιοθετήσει η Eurobank. Έπειτα από ειδική έρευνα και αξιολόγηση, ολοκληρώθηκε με επιτυχία η διαγωνιστική διαδικασία για μια νέα πλατφόρμα eProcurement / λύση cloud SaaS. Η πλατφόρμα αυτή θα ενσωματώνει όλες τις σύγχρονες τεχνολογίες παραγγελίας, καθώς και ευρείες δυνατότητες δημιουργίας αναφορών. Επιπλέον, πραγματοποιήθηκε διαγωνισμός για το Future Branch και τη νέα εικόνα της Τράπεζας όσον αφορά το δίκτυο των καταστημάτων της. Άλλη μια σημαντική δράση ήταν η πραγματοποίηση δεμένων συμφωνιών (bundle deals) με στρατηγικούς προμηθευτές, σε μια προσπάθεια αύξησης της μόχλευσης της Τράπεζας σε σημαντικές σχέσεις, και ταυτόχρονη επίτευξη μεγαλύτερης εξοικονόμησης.

Πέραν της διαδικτυακής πλατφόρμας αξιολόγησης, η Πολιτική Προμηθειών της Τράπεζας ορίζει τις αρχές προμηθειών που διασφαλίζουν τον τρόπο, την ποιότητα, την αναγκαιότητα αλλά και το σχετικό κόστος της εκάστοτε προμήθειας, ενώ η διαδικασία αξιολόγησης προμηθευτών συμπληρώνει τον τρόπο της αντικειμενικής αξιολόγησης, ορίζοντας συγκεκριμένους κανόνες και κριτήρια.



Στα βασικά σημεία του 2021 συγκαταλέγεται επίσης η ολοκλήρωση του διαγωνισμού για υπηρεσίες Total Facility Management (που ενοποιεί τις hard και soft υπηρεσίες) καθώς και η ολοκλήρωση της νέας οδγίας Διεθνών Προμηθειών, που ενισχύει και προσδιορίζει τη σχέση μεταξύ του Ομίλου και των ξένων θυγατρικών, στη βάση κοινών αρχών.

Στη διάρκεια του 2021, μέσω του Τομέα Προμηθειών, η Τράπεζα διαχειρίστηκε 978 αιτήματα προμηθειών IT αξίας €111 εκατ. καθώς και 4.465 αιτήματα προμηθειών λοιπών αγαθών και υπηρεσιών αξίας €60,1 εκατ. Επίσης ολοκληρώθηκαν με επιτυχία 384 συμβάσεις με προμηθευτές, από τις οποίες 87 αποτελούν ανανεώσεις συμβάσεων και 297 νέες συμβάσεις.

Σύμφωνα με την ευρωπαϊκή νομοθεσία, η Τράπεζα εντάσσει πλέον στις συμβάσεις με τους προμηθευτές της όρο περί «Διασφάλισης Επιχειρησιακής Συνέχειας σε περίπτωση Εξυγίανσης» (Resolution-proof clause). Το 2021, η Τράπεζα ενέταξε 120 όρους περί μέτρων εξυγίανσης στις στρατηγικές της συμβάσεις και ευρύτερα στις συμβάσεις IT, διασφαλίζοντας τη συνεχή υποστήριξη εφαρμογών και υπηρεσιών από την πλευρά των συνεργατών της.

Μια ακόμα πρόκληση που αντιμετωπίστηκε ήταν η ολοκλήρωση 20 κρίσιμων συμφωνιών εξωτερικής ανάθεσης που αφορούσαν προϊόντα και υπηρεσίες IT, καθώς και αγαθά και υπηρεσίες μη σχετικά με το IT, για τα οποία ενημερώθηκε η Τράπεζα της Ελλάδας σύμφωνα με τις σχετικές διαδικασίες.

Ο Τομέας Προμηθειών Ομίλου συμμορφώθηκε και πάλι με τον Κώδικα Δεοντολογίας της Τράπεζας, σύμφωνα με τις αρχές και πρακτικές του. Ο Κώδικας έχει ως στόχο την προστασία του προσωπικού, των πελατών και κυρίως της Τράπεζας από την εφαρμογή παραπλανητικών πρακτικών.

Επιπλέον, όπως υποδεικνύεται από το εθνικό εργατικό δίκαιο, ο Τομέας Προμηθειών Ομίλου ενσωματώνει όρους που σχετίζονται με το παρεχόμενο προσωπικό στις περισσότερες συμβάσεις του. Η Τράπεζα έλαβε το πρώτο βραβείο για την πρωτοβουλία «Αξιολόγηση Προμηθευτών για την Τράπεζα και τον Όμιλο Eurobank» στη διοργάνωση Bravo Sustainability Dialogue and Awards 2021, γεγονός που αποδεικνύει τη δέσμευσή της για μια βιώσιμη προσέγγιση όσον αφορά την αξιολόγηση των προμηθευτών της.

## Συνεργασία με τους Προμηθευτές

Η Eurobank δίνει ιδιαίτερη έμφαση στις σχέσεις που αναπτύσσει με τους προμηθευτές και συνεργάτες της. Το 2021 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 Νοέμβριο του 2021, η Τράπεζα διενήργησε αξιολόγηση για προμηθευτές IT, συμβουλευτικές υπηρεσίες, τεχνικές υπηρεσίες και κατασκευαστικές υπηρεσίες, καθώς και για λοιπά αγαθά και υπηρεσίες, προσθέτοντας για λόγους ποιότητας αλλά και διαχείρισης κινδύνου ειδικούς δείκτες που μετρούν:

- i. τον βαθμό εξάρτησης των προμηθευτών από την Τράπεζα σε σχέση με τον συνολικό τους κύκλο εργασιών,
- ii. 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 όσον αφορά τις παρεχόμενες υπηρεσίες, με στόχο μια πιο ολοκληρωμένη προσέγγιση των σχέσεων με τους προμηθευτές.

Οι προμηθευτές της Τράπεζας και οι σχέσεις με τον καθένα εξ αυτών αναθεωρούνται μέσω των επίσημων διαδικασιών σε τακτά χρονικά διαστήματα, ενώ η Επιτροπή Προμηθειών που έχει θεσπιστεί εξασφαλίζει την τήρηση και τη διαφύλαξη των διαδικασιών τόσο σε σχέση με την αναγκαιότητα της προμήθειας όσο και για τη συγκράτηση του λειτουργικού κόστους. Για λόγους διαφάνειας και διασφάλισης των συμφερόντων του Ομίλου, η Τράπεζα τηρεί τη διαδικασία, Δέουσας Επιμέλειας Ένταξης Νέου Προμηθευτή στην Τράπεζα. Βάσει της ανωτέρω διαδικασίας ο νεοεισερχόμενος προμηθευτής καλείται μεταξύ άλλων να προσκομίσει δημοσιευμένους ισολογισμούς και όλα τα απαραίτητα οικονομικά στοιχεία σε βάθος τριετίας, καθώς και να ενημερώσει την Τράπεζα ως προς τη νομική μορφή της εταιρείας, όπως και για τους πραγματικούς δικαιούχους και τους νόμιμους εκπροσώπους αυτής. **Επιπλέον, αναζητούνται νέες πιστοποιήσεις, που βασίζονται στα κριτήρια ESG, με στόχο την προσέλκυση προμηθευτών που εναρμονίζονται τόσο με περιβαλλοντικούς όσο και με κοινωνικούς παράγοντες.**

Η Τράπεζα χρησιμοποιεί ένα πρόγραμμα ηλεκτρονικής τιμολόγησης, σε συνεργασία με συγκεκριμένους προμηθευτές, με το οποίο τα τιμολόγια των προμηθευτών εκδίδονται online, μέσω μιας πλατφόρμας που συνδέεται απευθείας με το κεντρικό σύστημα ERP της Τράπεζας, εξοικονομώντας χρόνο και μειώνοντας την κατανάλωση χαρτιού.

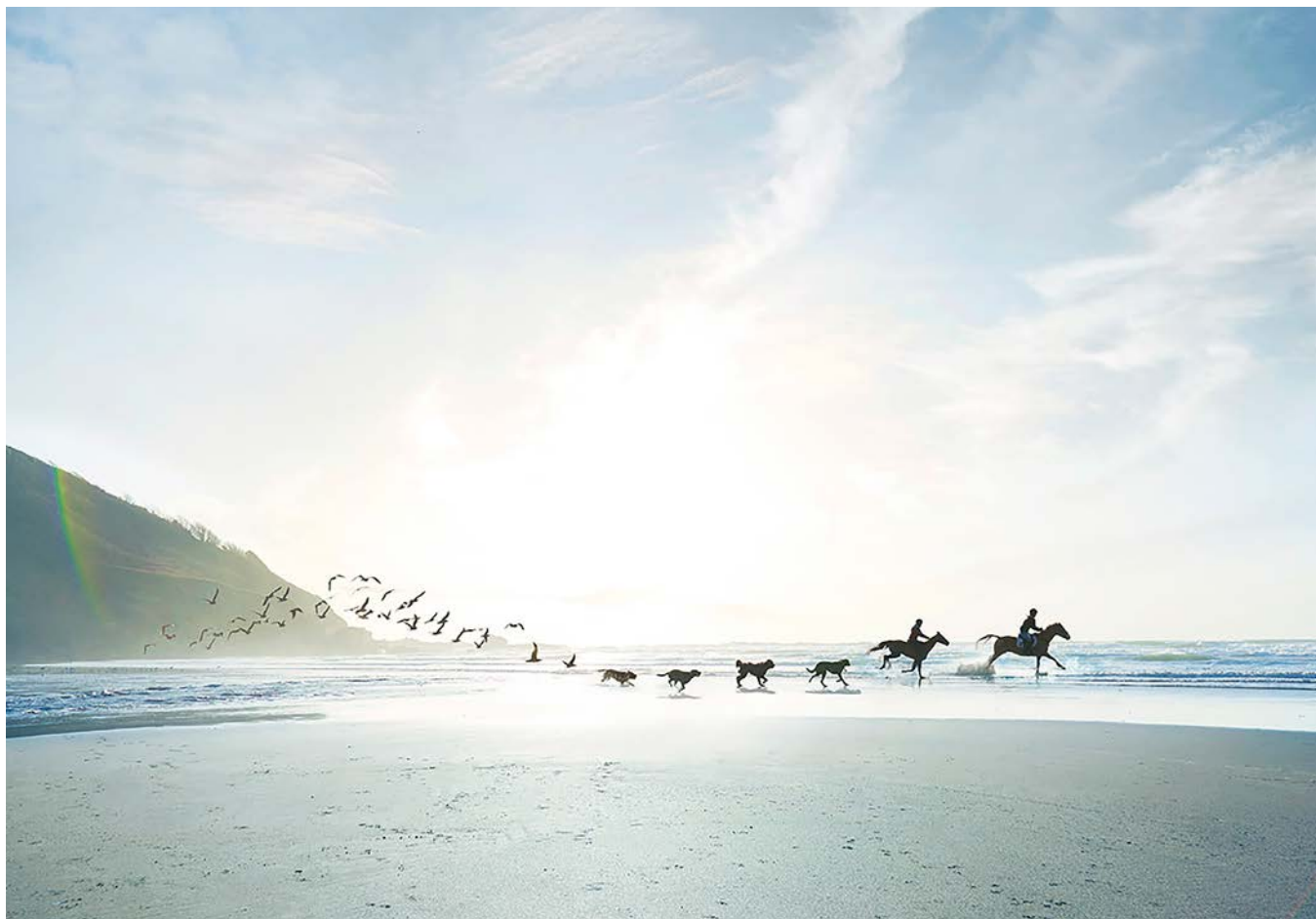
Παράλληλα, για κάποιους τύπους προϊόντων και υπηρεσιών, πραγματοποιούνται ηλεκτρονικές δημοπρασίες μέσω του συστήματος Arriba marketplace, μεγιστοποιώντας τόσο το οικονομικό όφελος, όσο και την αποτελεσματικότητα, ενώ ταυτόχρονα βελτιώνεται και το περιβαλλοντικό αποτύπωμα με τη μείωση της κατανάλωσης του χαρτιού που θα χρησιμοποιούνταν για την υποβολή οικονομικών και τεχνικών προσφορών.

Γενικά, τα πλεονεκτήματα από τη διαδικασία αξιολόγησης προμηθευτών είναι:

- Η εξοικονόμηση κόστους.
- Η διασφάλιση της ποιότητας των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.
- Η δημιουργία αμοιβαία επωφελών σχέσεων συνεργασίας.
- Η διασφάλιση της αποτελεσματικότητας στους χρόνους προμηθειών.
- Η διασφάλιση της διαφάνειας και της αξιοκρατίας στη διαδικασία επιλογής προμηθευτών.
- Προώθηση των κριτηρίων αξιολόγησης πράσινων προμηθειών και ESG.
- Υιοθέτηση μιας ολοκληρωμένης προσέγγισης στις σχέσεις με τους προμηθευτές, λαμβάνοντας υπόψη την εταιρική σχέση πέρα από τον κύκλο εργασιών των προμηθειών.

Η Τράπεζα συνεργάζεται κατά κύριο λόγο με προμηθευτές που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα και εδράζουν, είτε διατηρούν παράρτημα, στο εσωτερικό – κυρίως στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη. Το ποσοστό των δαπανών, σε σχέση με το σύνολο των δαπανών της Τράπεζας, σε τοπικούς προμηθευτές (με έδρα και παρουσία στην ελληνική επικράτεια) ανέρχεται σε 71%, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό σε αλλοδαπούς προμηθευτές (με έδρα και παρουσία στο εξωτερικό) ανέρχεται σε 29% (σε σχέση με 77% και 23%, αντίστοιχα, για το 2020).

# Ανάλυση **Ουσιαστικότητας** και **Επιδόσεις ESG**



## 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: Διοικητικό Συμβούλιο, Ανώτατη Διοίκηση, Επενδυτές, μέτοχοι και επενδυτική κοινότητα, Εργαζόμενοι, Πελάτες, Επιχειρηματική κοινότητα, Πολιτεία και κανονιστικές Αρχές, Κοινωνία των πολιτών, Προμηθευτές και συνεργάτες.

| Ομάδα ενδιαφερόμενων μερών                         | Πλαίσιο συνεργασίας και προσδοκίες   | Τρόποι επικοινωνίας και ανταπόκριση   |
|--|--|---|
| <b>Διοικητικό Συμβούλιο</b>                        | Μέλος του ΔΣ έχει οριστεί υπεύθυνος 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>                            | <p>Διοικητική Επιτροπή ESG που έχει συσταθεί από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο.</p> <p>Θέματα που σχετίζονται με το ESG εξετάζονται σε επίπεδο Διοικητικής Επιτροπής.</p> | <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>• Τακτικές και έκτακτες Γενικές Συνελεύσεις Μετόχων</li> <li>• Τμήμα Εξυπηρέτησης Επενδυτών.</li> <li>• Διεύθυνση Investor Information Services.</li> <li>• Ετήσια Οικονομική Έκθεση.</li> <li>• Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης.</li> <li>• Δημοσιοποίηση οικονομικών αποτελεσμάτων στους διαδικτυακούς τόπους <a href="http://www.eurobankholdings.gr">www.eurobankholdings.gr</a> (Eurobank Holdings) και <a href="http://www.eurobank.gr">www.eurobank.gr</a>.</li> <li>• Δελτία Τύπου και Εταιρικές Ανακοινώσεις.</li> <li>• Δημοσιοποίηση πληροφοριών στον διαδικτυακό τόπο <a href="http://www.eurobankholdings.gr">www.eurobankholdings.gr</a> στην ειδική ενότητα Ενημέρωση Επενδυτών, στις υποενότητες: Μετοχή Eurobank Holdings, Ενημέρωση μετόχων, Εξυπηρέτηση μετόχων και επενδυτών, Οικονομικά αποτελέσματα, Εταιρικές παρουσιάσεις, Ενημερωτικά δελτία, Πιστωτικός τίτλοι, Εταιρικές ανακοινώσεις Eurobank, Εταιρικές ανακοινώσεις Eurobank Holdings.</li> <li>• Δημοσιοποίηση πληροφοριών στον διαδικτυακό τόπο <a href="http://www.eurobank.gr">www.eurobank.gr</a> στην ειδική ενότητα Ενημέρωση Επενδυτών, στις υποενότητες: Ενημέρωση επενδυτών Eurobank Holdings, Οικονομικά αποτελέσματα Eurobank, Οικονομικά αποτελέσματα και εταιρικές παρουσιάσεις, Οικονομικές καταστάσεις θυγατρικών εταιρειών, Πιστωτικός τίτλοι, Ενημερωτικά δελτία, Εταιρική διακυβέρνηση, Εταιρικές ανακοινώσεις, Δελτία Τύπου, Ετήσιοι απολογισμοί.</li> </ul> |

| Ομάδα ενδιαφερόμενων μερών | Πλαίσιο συνεργασίας και προσδοκίες   | Τρόποι επικοινωνίας και ανταπόκριση   |
|----------------------------|--|---|
| <p><b>Εργαζόμενοι</b></p>  | <p>Επικοινωνία με στόχο τη συνεχή και έγκαιρη ενημέρωση για θέματα που αφορούν την Τράπεζα, και την ανάπτυξη και εξέλιξη των δεξιοτήτων.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Επικοινωνία μεταξύ Διοίκησης και εργαζομένων μέσω τακτικών ενημερωτικών συναντήσεων, πρωινών με τη Διοίκηση, επισκέψεων και εκδηλώσεων κοινωνικού χαρακτήρα.</li> <li>• Επικοινωνία με το Contact Center HR4U για θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού.</li> <li>• Καθημερινή επικοινωνία μέσω του εσωτερικού portal της Τράπεζας «Connected».</li> <li>• Αξιοποιώ, ένα σύγχρονο σύστημα αξιολόγησης επιδόσεων των εργαζομένων.</li> <li>• Καινοτόμες μαθησιακές δράσεις και μεθοδολογίες που υποστηρίζουν τους εργαζομένους στον επαναπροσδιορισμό και την αναβάθμιση των γνώσεων και δεξιοτήτων τους (reskilling και upskilling).</li> <li>• Ευαισθητοποίηση εργαζομένων σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα και υποστήριξη συμμετοχής σε εθελοντικές δράσεις μέσα από την Εθελοντική Ομάδα Εργαζομένων της Eurobank, TeamUp και την Ομάδα Προσφοράς των εργαζομένων, WeShare.</li> <li>• Σχεδιασμός και υλοποίηση στρατηγικής επικοινωνίας με στοχευμένες καμπάνιες που ενσωματώνουν πρωτοβουλίες και πρακτικές change management.</li> </ul>   |
| <p><b>Πελάτες</b></p>      | <p>Υπεύθυνη ενημέρωση, εξυπηρέτηση πελατών και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών με σεβασμό και διαφάνεια.</p>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Δίκτυο καταστημάτων λιανικής τραπεζικής και βραβευμένα ηλεκτρονικά/ψηφιακά κανάλια (ATM, e-Banking, Eurobank Mobile App, v-Banking).</li> <li>• Εξειδικευμένοι σύμβουλοι στα καταστήματα (Personal Banking, Business Banking).</li> <li>• Λειτουργία καταστημάτων ειδικού σκοπού. Κατάστημα εξυπηρέτησης διεθνών πελατών (πελάτες golden visa, non dom, κ.λπ.) και ναυτιλιακό 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>• Εύκολη πρόσβαση μέσω της συνεργασίας με τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ).</li> <li>• Δημόσιος διαδικτυακός τόπος <a href="http://www.eurobank.gr">www.eurobank.gr</a>.</li> <li>• Ενημέρωση για τις τρέχουσες χρηματοοικονομικές εξελίξεις μέσω των οικονομικών αναλύσεων του Τομέα Οικονομικών Αναλύσεων και Έρευνας Διεθνών Κεφαλαιαγορών που δημοσιεύονται στον διαδικτυακό τόπο <a href="http://www.eurobank.gr">www.eurobank.gr</a></li> <li>• Ενίσχυση της επικοινωνίας με πελάτες – βιντεοκλήσεις / κλείσιμο ραντεβού.</li> <li>• Μέσα κοινωνικής δικτύωσης.</li> <li>• Επικοινωνία μέσω των διαδικτυακών τόπων <a href="http://www.eurobankholdings.gr">www.eurobankholdings.gr</a> και <a href="http://www.eurobank.gr">www.eurobank.gr</a>.</li> <li>• Ενημερωτικά δελτία (newsletter).</li> <li>• Διοργάνωση ειδικών συνεδρίων.</li> <li>• Ενημερώσεις με ομάδες πελατών.</li> <li>• Έρευνες ικανοποίησης πελατών.</li> <li>• Διαχείριση παραπόνων της Eurobank, Customer Excellence.</li> <li>• Συζητήσεις σε focus group με Relationship Managers μικρών επιχειρήσεων, για τον εντοπισμό των προσδοκιών των πελατών σε θέματα ESG.</li> <li>• Ειδική έκδοση ετήσιου περιοδικού για πελάτες Private Banking.</li> <li>• Ενημερωτικά podcast με τίτλο «Your Personal Experts» για πελάτες Personal Banking.</li> <li>• Ενημερωτικές εκδηλώσεις με τίτλο «Private Circle Events» για πελάτες Private Banking και «Elite Events» για πελάτες Personal Banking.</li> </ul> |



| Ομάδα ενδιαφερόμενων μερών   | Πλαίσιο συνεργασίας και προσδοκίες   | Τρόποι επικοινωνίας και ανταπόκριση   |
|--|--|---|
| <p><b>Επιχειρηματική Κοινότητα</b></p> <p>(περιλαμβάνονται τα επιχειρηματικά δίκτυα, φορείς καινοτόμας επιχειρηματικότητας, κλαδικοί σύνδεσμοι, χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και επιχειρηματίες start-up)</p> | <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 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.</li> <li>• Συστηματικός διάλογος και συνεργασία 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), Σύνδεσμος Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδας (ΣΕΒΕ) και Σύνδεσμος Εξαγωγέων Κρήτης (ΣΕΚ)] για τη στήριξη της επιχειρηματικότητας, της καινοτομίας και της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων.</li> <li>• Διοργάνωση ειδικών εκδηλώσεων (εμπορικές εκδηλώσεις, Trade Corridor, TCA Virtual Connect) με στόχο να έρθουν οι ελληνικές επιχειρήσεις σε επαφή με ξένους εξαγωγείς, να λάβουν τις πληροφορίες που χρειάζονται για τα εγχειρήματά τους και να βρουν πιθανούς συνεργάτες.</li> <li>• Καθιέρωση των βραβείων Ανάπτυξης και Επιχειρηματικότητας «Growth Awards» σε συνεργασία με την Grant Thornton.</li> <li>• Θεματικές εκδηλώσεις σε στοχευμένους επιχειρηματίες σχετικά με τον τουρισμό, τη γεωπολιτική, κ.λπ.</li> <li>• Digital Academy for Business. Το κανάλι που προσφέρει γνώσεις και ευκαιρίες εκπαίδευσης σε επιχειρήσεις, ώστε να αναπτυχθούν περαιτέρω.</li> <li>• Υλοποίηση του προγράμματος egg – enter•grow•go και του Συνεργατικού Σχηματισμού (Cluster) για τον Τουρισμό και τον Πολιτισμό, σε συνεργασία με το Corallia, για την προώθηση της καινοτόμου επιχειρηματικότητας.</li> <li>• Συστηματικός διάλογος με επαγγελματικούς συνδέσμους, για την προώθηση της επιχειρηματικότητας, της καινοτομίας και της εξωστρέφειας της ελληνικής σκηνής start-up και scale-up.</li> </ul> |
| <p><b>Πολιτεία και Κανονιστικές Αρχές</b></p>  | <p>Επικοινωνία με στόχο την πλήρη συμμόρφωση και εναρμόνιση με το εποπτικό και κανονιστικό πλαίσιο.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Συναντήσεις, συνεργασία και διαβουλεύσεις με θεσμικούς εκπροσώπους της Πολιτείας, την Τράπεζα της Ελλάδος, τις εποπτικές Αρχές, τις ενώσεις καταναλωτών και τον Μεσολαβητή Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών.</li> <li>• Παροχή στοιχείων και πληροφοριών, σύνταξη εκθέσεων, συναντήσεις και συμμετοχή σε διαβουλεύσεις (όπου απαιτείται).</li> </ul>   |

| Ομάδα ενδιαφερόμενων μερών   | Πλαίσιο συνεργασίας και προσδοκίες  | Τρόποι επικοινωνίας και ανταπόκριση  |
|--|---|--|
| <p><b>Κοινωνία των Πολιτών</b></p> <p>(περιλαμβάνονται κοινότητες, ΜΚΟ, ακαδημαϊκή και επιστημονική κοινότητα, διεθνείς φορείς και τα ΜΜΕ)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Τακτική επικοινωνία και υποστήριξη δράσεων με κοινωνική επίδραση.</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>• Επεξεργασία αιτημάτων με διαφάνεια και συνέπεια.</li> <li>• Συμμετοχή σε εθελοντικές δράσεις και στήριξη οργανισμών και συλλόγων με χορηγίες και δωρεές.</li> <li>• Συνεργασία με την ακαδημαϊκή κοινότητα (π.χ. Συμβουλευτική Επιτροπή egg).</li> <li>• Δελτία Τύπου (όπου απαιτείται).</li> <li>• Συνεντεύξεις.</li> <li>• Διαφημιστική προβολή.</li> <li>• Μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media).</li> </ul> |
| <p><b>Προμηθευτές και Συνεργάτες</b></p>   | <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, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Μεγάλων Επιχειρήσεων προκειμένου να αναπτυχθεί περαιτέρω η σχέση μεταξύ των προμηθευτών και της Τράπεζας, με εξατομικευμένες επιχειρηματικές προσφορές.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ηλεκτρονικό σύστημα διαγωνισμών.(e-procurement)</li> <li>• Διαδικασία αξιολόγησης προμηθευτών.</li> <li>• Συναντήσεις (όπου απαιτείται).</li> <li>• Τακτική τηλεφωνική και ηλεκτρονική επικοινωνία, με παράλληλη χρήση συνεργατικών εργαλείων (collaboration tools).</li> <li>• Συνέπεια στις πληρωμές.</li> <li>• Ενημέρωση προμηθευτών σχετικά με την Πολιτική Προμηθειών της Τράπεζας.</li> </ul>  |

# Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδράσεων

## Ανάλυση Ουσιαστικότητας

Οι Αρχές Σύνταξης Απολογισμών του οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI) για τον καθορισμό του περιεχομένου, δηλαδή οι αρχές για τη Συμμετοχικότητα Ενδιαφερόμενων Μερών, το Πλαίσιο Βιωσιμότητας, την Ουσιαστικότητα και την Πληρότητα, ελήφθησαν υπόψη κατά τη διαδικασία ανάλυσης ουσιαστικότητας της Eurobank, συνυπολογίζοντας τις δραστηριότητες, τις επιδράσεις, τις ουσιαστικές προσδοκίες και τα συμφέροντα των ενδιαφερόμενων μερών της Τράπεζας.

Η ανάλυση ουσιαστικότητας της Eurobank είναι η κύρια διαδικασία που χρησιμοποιήθηκε για τον καθορισμό του περιεχομένου του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021. Η ανάλυση διενεργήθηκε ώστε να καθοριστούν τα ουσιαστικά θέματα ESG που επηρεάζουν τις αποφάσεις και αξιολογήσεις των ενδιαφερόμενων μερών, καθώς και τα θέματα που αποτυπώνουν τις ευρύτερες περιβαλλοντικές, κοινωνικές και οικονομικές επιδράσεις των δραστηριοτήτων της Eurobank.

**Η Eurobank διενεργεί χαρτογράφηση των ενδιαφερόμενων μερών σε ετήσια βάση, λαμβάνοντας υπόψη εσωτερικές και εξωτερικές ομάδες ενδιαφερόμενων μερών, καθώς και πιθανές αλλαγές της Τράπεζας, των προϊόντων και υπηρεσιών της και των επιχειρηματικών σχέσεων της.**

Το 2021 υπήρξαν αλλαγές στη διαδικασία που ακολουθήθηκε στην ανάλυση ουσιαστικότητας σε σχέση με την προηγούμενη περίοδο αναφοράς, καθώς τόσο οι επιχειρησιακές όσο και οι χρηματοδοτικές δραστηριότητες της Τράπεζας ελήφθησαν υπόψη, σε συνδυασμό με το δυναμικό πλαίσιο βιωσιμότητας και υπεύθυνης τραπεζικής, με αποτέλεσμα να προκύψει ένας πιο ενημερωμένος και πιο εμπλουτισμένος κατάλογος θεμάτων ESG που εντοπίστηκαν.

Η ανάλυση ουσιαστικότητας αποτελούνταν από τρεις φάσεις:

### 1<sup>η</sup> φάση: Εντοπισμός θεμάτων ESG

Η πρώτη φάση της ανάλυσης ουσιαστικότητας είχε ως στόχο τον εντοπισμό των θεμάτων ESG που αποτυπώνουν τις ανάγκες και προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών της Eurobank, καθώς και την ευρύτερη επίδραση της Eurobank είτε μέσω της χρηματοδοτικής της δραστηριότητας είτε από τη λειτουργία της. Στο πλαίσιο αυτό, αξιολογήθηκε το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον του επιχειρηματικού μοντέλου της Eurobank, λαμβάνοντας υπόψη, μεταξύ άλλων:

- Το κανονιστικό πλαίσιο για θέματα που σχετίζονται με το ESG, σε εθνικό επίπεδο και επίπεδο ΕΕ.
- Τις κλαδικές προτεραιότητες και τις προτεραιότητες της Eurobank για θέματα που σχετίζονται με το ESG, όπως αυτές εντοπίστηκαν μέσα από:
  - Τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής UNEP FI. Αυτές περιλαμβάνουν στρατηγικές προτεραιότητες, συστήματα διαχείρισης, καθώς και τα αποτελέσματα της ανάλυσης επιδράσεων της Eurobank που διενεργήθηκε στο πλαίσιο των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής UNEP FI.
  - Τα πρότυπα σύνταξης απολογισμών του οργανισμού GRI.
  - Τα διεθνή και κλαδικά πρότυπα δημοσιοποίησης θεμάτων ESG, καθώς και πλαίσια και πρωτοβουλίες όπως το TCFD, το Sustainability Accounting Standards Board (SASB), το παράρτημα για τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες του GRI και τον Οδηγό Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών.

GRI 102-15

GRI 102-29

GRI 102-42

GRI 102-44

GRI 102-46

GRI 102-47

GRI 102-49

ATHEX C-G3

ATHEX A-G1

- Δείκτες και αξιολογήσεις ESG, όπως οι MSCI, Sustainalytics, S&P Global, FTSE4Good, ISS ESG και Vigeo Eiris.
- Βέλτιστες πρακτικές ESG και θέματα ESG που διαχειρίζονται άλλες τράπεζες στην Ελλάδα και το εξωτερικό.
- Δημοσιεύματα στον Τύπο και τα ΜΜΕ για τις δραστηριότητες της Eurobank.
- Διακλαδικές τάσεις και παγκόσμια σύμφωνα για το ESG, όπως οι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ (UN SDGs), η Συμφωνία του Παρισιού και η Πράσινη Συμφωνία της ΕΕ (EU Green Deal).

## 2<sup>η</sup> φάση: Προτεραιοποίηση θεμάτων ESG

Στη δεύτερη φάση της ανάλυσης ουσιαστικότητας, η Eurobank διεξάγοντας ηλεκτρονική δημοσκόπηση, η οποία απευθύνθηκε σε εσωτερικά και εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη, προτεραιοποίησε τα θέματα ESG που εντοπίστηκαν. Οι ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που συμμετείχαν στην ηλεκτρονική δημοσκόπηση περιελάμβαναν:

| Εσωτερικά Ενδιαφερόμενα Μέρη  | Εξωτερικά Ενδιαφερόμενα Μέρη  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διοικητικό Συμβούλιο</li> <li>• Ανώτατη Διοίκηση</li> <li>• Εργαζόμενοι</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Επενδυτές, Μέτοχοι και Επενδυτική Κοινότητα</li> <li>• Πελάτες</li> <li>• Πολιτεία και Κανονιστικές Αρχές</li> <li>• Επιχειρηματική Κοινότητα</li> <li>• Κοινωνία των Πολιτών</li> <li>• Προμηθευτές και Συνεργάτες</li> </ul> |

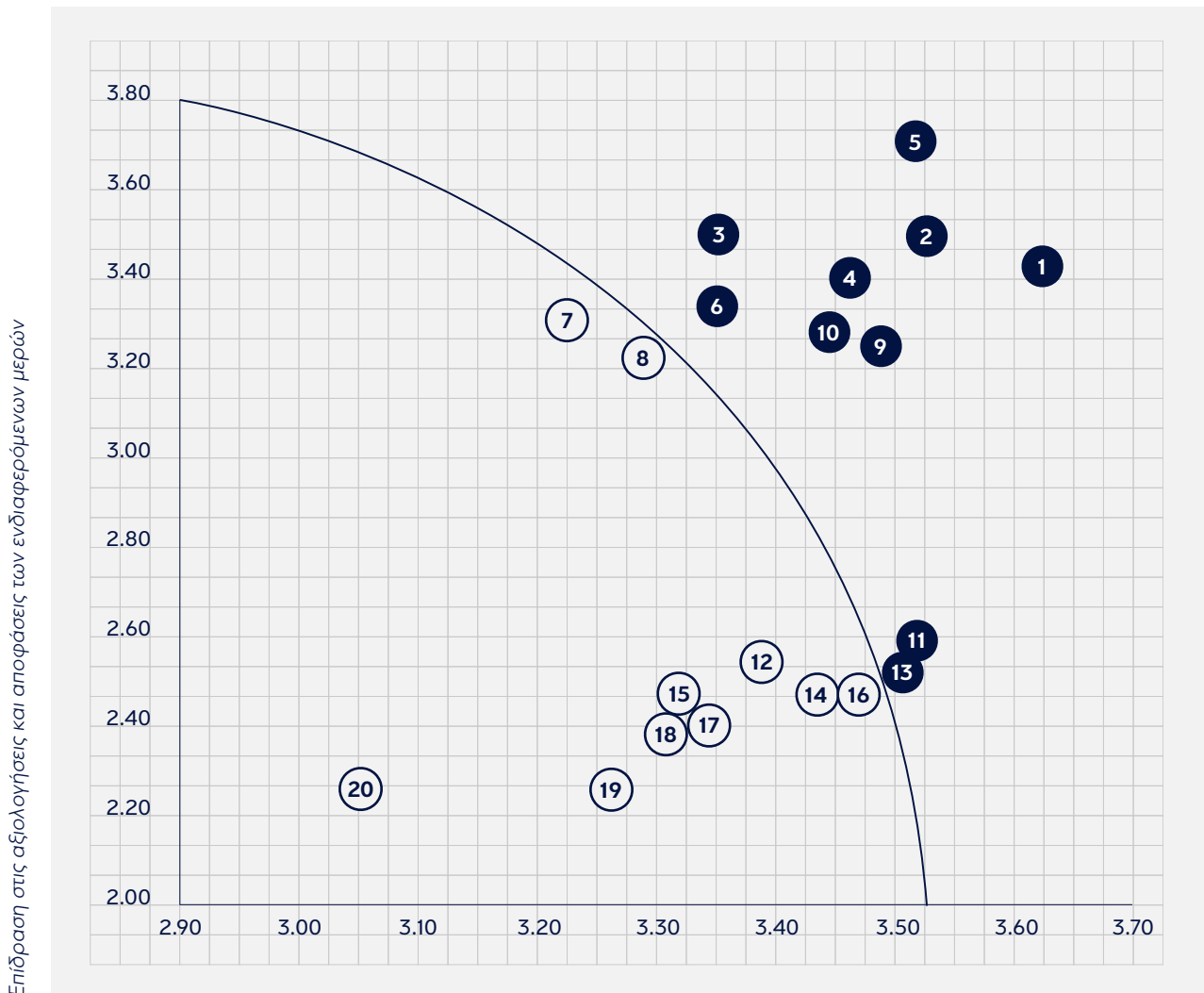
Τα θέματα ESG αξιολογήθηκαν στον βαθμό που:

- Επηρεάζουν τις αξιολογήσεις και αποφάσεις των ομάδων ενδιαφερόμενων μερών.
- Αποτυπώνουν την ευρύτερη επίδραση των δραστηριοτήτων της Eurobank σε περιβαλλοντικά, κοινωνικά και οικονομικά ζητήματα.

## 3<sup>η</sup> φάση: Επικύρωση των ουσιαστικών θεμάτων ESG

Κατά την τρίτη φάση της ανάλυσης ουσιαστικότητας, η Διοικητική Επιτροπή ESG της Eurobank επικύρωσε τα αποτελέσματα της ανάλυσης ουσιαστικότητας. Σε συνέχεια αυτού, δέκα (10) θέματα ESG ορίστηκαν ως ουσιαστικά για την Eurobank και αποτυπώθηκαν στο αντίστοιχο διάγραμμα.

## Διάγραμμα Ανάλυσης Ουσιαστικότητας



Σημασία των ευρύτερων οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιδράσεων

### Επιχειρησιακές Επιδράσεις

- 1 Δημιουργία Άμεσης Οικονομικής Αξίας και Οικονομική Επίδοση
- 2 Καινοτομία και Ψηφιακή Οικονομία
- 3 Εταιρική Διακυβέρνηση, Στρατηγική, Κανονιστική Συμμόρφωση και Διαχείριση Κινδύνων
- 4 Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων Πελατών
- 5 Υπεύθυνη Ενημέρωση και Προστασία των Πελατών
- 6 Περιβαλλοντικές Επιδράσεις από την Εσωτερική Λειτουργία
- 7 Προσέλκυση, Διακράτηση και Ανάπτυξη Ανθρώπινου Κεφαλαίου
- 8 Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία στο Εργασιακό Περιβάλλον
- 9 Διαφορετικότητα, Ισότητα και Συμπερίληψη
- 10 Συνεισφορά στην Αντιμετώπιση Κοινωνικο-οικονομικών Προκλήσεων για το Μέλλον της Χώρας

### Χρηματοδοτικές και Επιχειρησιακές Επιδράσεις

- 11 Οικονομική Συμπερίληψη
- 12 Επιχειρηματικότητα Νέων
- 13 Κλίμα

### Χρηματοδοτικές Επιδράσεις

- 14 Φυσικοί Πόροι
- 15 Απόβλητα και κυκλική οικονομία
- 16 Δημιουργία Απασχόλησης
- 17 Στέγαση
- 18 Μεταφορές
- 19 Σίτιση
- 20 Προστασία Πολιτιστικής Κληρονομιάς



| Ομάδα Ενδιαφερόμενων Μερών                  | Τα Σημαντικότερα Θέματα ESG   | Ομάδα Ενδιαφερόμενων Μερών | Τα Σημαντικότερα Θέματα ESG   |
|---|---|----------------------------|---|
| Εργαζόμενοι                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ασφάλεια και προστασία δεδομένων πελατών</li> <li>Καινοτομία και ψηφιακή οικονομία</li> </ul>                            | Επιχειρηματική Κοινότητα   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ασφάλεια και προστασία δεδομένων πελατών</li> <li>Υπεύθυνη ενημέρωση και προστασία των πελατών</li> </ul>                                  |
| Επενδυτές, Μέτοχοι και Επενδυτική Κοινότητα | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ασφάλεια και προστασία δεδομένων πελατών</li> <li>Υπεύθυνη ενημέρωση και προστασία των πελατών</li> </ul>                | Κοινωνία των Πολιτών       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ασφάλεια και προστασία δεδομένων πελατών</li> <li>Επιχειρηματικότητα νέων</li> </ul>   |
| Πελάτες                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ασφάλεια και προστασία δεδομένων πελατών</li> <li>Υπεύθυνη ενημέρωση και προστασία των πελατών</li> </ul>                | Προμηθευτές και Συνεργάτες | <ul style="list-style-type: none"> <li>Καινοτομία και ψηφιακή οικονομία</li> <li>Συνεισφορά στην αντιμετώπιση Κοινωνικο-οικονομικών προκλήσεων για το μέλλον της χώρας</li> </ul> |
| Πολιτεία και Κανονιστικές Αρχές             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Υπεύθυνη ενημέρωση και προστασία των πελατών</li> <li>Περιβαλλοντικές επιδράσεις από την εσωτερική λειτουργία</li> </ul> |                            |   |

## Ανάλυση Επιδράσεων

Ως ένα πρώτο βασικό βήμα για την εφαρμογή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής του UNEP FI, η Τράπεζα χρησιμοποίησε το Εγχειρίδιο Ανάλυσης Επιδράσεων για τις Τράπεζες που έχει αναπτυχθεί από το UNEP FI, το οποίο συμβάλλει στον εντοπισμό των πιο σημαντικών περιοχών επίδρασης σε επίπεδο χαρτοφυλακίου, και κατ'επέκταση επιτρέπει την ανάπτυξη επιχειρηματικής στρατηγικής και τον καθορισμό στόχων που θα αυξήσουν τις θετικές και θα μειώσουν τις αρνητικές επιδράσεις στις περιοχές που θεωρούνται πιο σημαντικές λόγω της φύσης, του περιεχομένου και της διασποράς του χαρτοφυλακίου της.

Οι περιοχές επίδρασης που προκύπτουν από το εργαλείο είναι εκείνες που περιλαμβάνονται στο Impact Radar (Πρωτοβουλία θετικών επιδράσεων, UNEP FI). Στόχος του Impact Radar είναι να προσφέρει ένα αξιόπιστο και ολοκληρωμένο σύνολο κατηγοριών επίδρασης που αποτυπώνουν τις ανάγκες βιώσιμης ανάπτυξης οι οποίες στηρίζουν τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (μάκρο), ενώ παράλληλα συνθέτουν τη βάση σύγκρισης για τους δείκτες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν ώστε να πλαισιωθούν και να μετρηθούν οι οικονομικές συνεισφορές στη βιώσιμη ανάπτυξη (μίκρο). Επιπλέον βοηθούν στον εντοπισμό αρνητικών και θετικών επιδράσεων και στους τρεις πυλώνες της βιώσιμης ανάπτυξης, επιτρέποντας την ολιστική ανάλυση επιδράσεων.

Το πεδίο εφαρμογής της ανάλυσης επιδράσεων του χαρτοφυλακίου της Τράπεζας περιλάμβανε τις τρεις βασικές επιχειρηματικές δραστηριότητες της στην Ελλάδα: Τραπεζική Ιδιωτών, Επιχειρήσεων και Μεγάλων Επιχειρήσεων.

Τα αποτελέσματα της ανάλυσης επιδράσεων ανά επιχειρηματική δραστηριότητα περιελάμβαναν:

- Τις βασικές περιοχές θετικής επίδρασης της Τραπεζικής Ιδιωτών, όπως απασχόληση, οικονομική σύγκλιση, στέγαση και μετακίνηση. Οι βασικές αρνητικές επιδράσεις σχετίζονταν με την αποδοτικότητα/ασφάλεια πόρων και το κλίμα.
- Τις βασικές περιοχές θετικής επίδρασης της Τραπεζικής Επιχειρήσεων, όπως πολιτισμός και πολιτισμική κληρονομιά, μετακίνηση, απασχόληση, στέγαση, σίτιση και οικονομική σύγκλιση, ενώ στις αρνητικές περιλαμβάνονταν τα απόβλητα, το κλίμα και η αποδοτικότητα/ασφάλεια πόρων.
- Τις βασικές περιοχές θετικής επίδρασης της Τραπεζικής Μεγάλων Επιχειρήσεων, όπως οικονομική σύγκλιση, ενέργεια και απασχόληση, ενώ στις αρνητικές περιλαμβάνονταν η αποδοτικότητα/ασφάλεια πόρων, τα απόβλητα και το κλίμα.

Γενικά, σε σχέση με τις βασικές δραστηριότητες της Τράπεζας συνολικά, οι θετικές επιδράσεις της συγκλίνουν προς την οικονομική σύγκλιση, την απασχόληση, τη στέγαση και τη μετακίνηση, ενώ οι αρνητικές προς το κλίμα, τα απόβλητα και την αποδοτικότητα/ασφάλεια πόρων.

# Ουσιαστικά Θέματα: Οι Φιλοδοξίες, οι Στόχοι και οι Επιδόσεις μας για το ESG

1

## Δημιουργία Άμεσης Οικονομικής Αξίας και Οικονομική Επίδοση

Επιδράσεις που δημιουργούνται από την οικονομική επίδοση της Eurobank ως αποτέλεσμα της δημιουργίας και διανομής άμεσης οικονομικής αξίας στα ενδιαφερόμενα μέρη, στη μορφή μερισμάτων στους μετόχους, αποδοχών και προνομίων στους εργαζομένους, πληρωμών στους παρόχους κεφαλαίων, συνεργάτες και προμηθευτές, όπως επίσης και με τη μορφή άμεσων πληρωμών φόρων στο Κράτος και άμεσης συνεισφοράς στο ΑΕΠ.

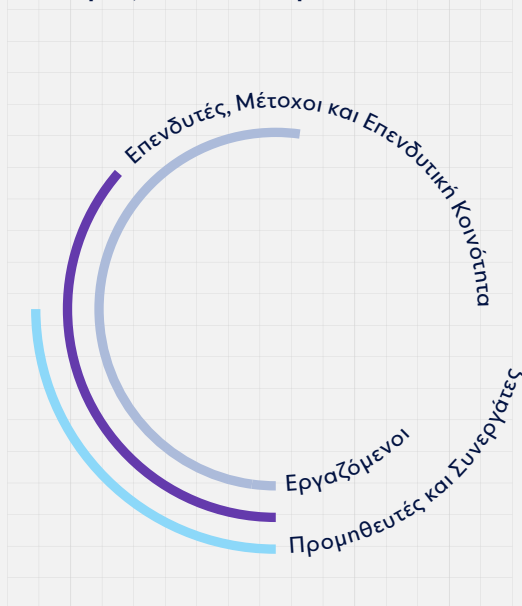
### Γιατί είναι ουσιαστικό το θέμα



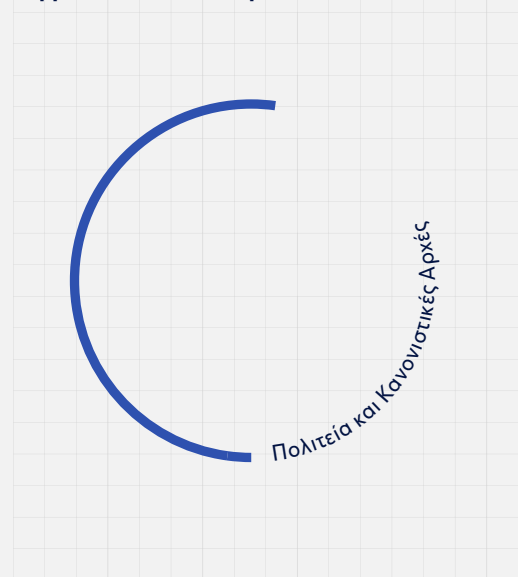
### Πού προκύπτει η επίδραση

Λειτουργικές δραστηριότητες

### Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που επηρεάζονται από το θέμα ESG



### Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που ενδεχομένως προκαλούν ή συμβάλλουν στην επίδραση



Η διοικητική προσέγγιση (επιχειρηματικό μοντέλο) και οι επιδόσεις της άμεσης οικονομικής αξίας για το 2021 παρουσιάζονται στο σχετικό κεφάλαιο της Οικονομικής Επισκόπησης.

\* Οι ομάδες ενδιαφερόμενων μερών Διοικητικό Συμβούλιο και Ανώτατη Διοίκηση επηρεάζουν και επηρεάζονται από όλα τα θέματα ESG.

## 2 Καινοτομία και Ψηφιακή Οικονομία

Επιδράσεις που δημιουργούνται από την εσωτερική λειτουργία της Eurobank μέσω της ανάπτυξης νέων βιώσιμων προϊόντων και της παροχής καινοτόμων υπηρεσιών, με όχημα τον ψηφιακό μετασχηματισμό και τη χρήση ψηφιακών εργαλείων και καναλιών, στοχεύοντας στη βελτιστοποίηση της καταναλωτικής εμπειρίας.

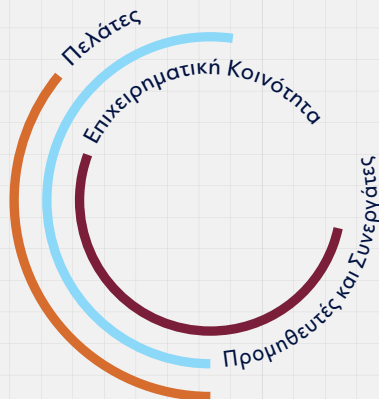
### Γιατί είναι ουσιαστικό το θέμα



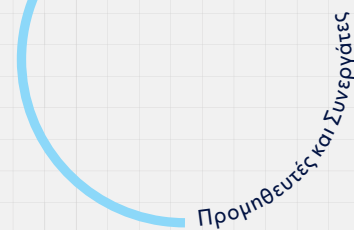
### Πού προκύπτει η επίδραση

Λειτουργικές δραστηριότητες

### Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που επηρεάζονται από το θέμα ESG



### Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που ενδεχομένως προκαλούν ή συμβάλλουν στην επίδραση



2

## Καινοτομία και Ψηφιακή Οικονομία

### Στόχος 2021

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

### Στόχος 2022

- Συνέχιση της παροχής δωρεάν πρόσβασης σε webinars, μελέτες/έρευνες, εργαλεία και workshops μέσω του Digital Academy for Business, και ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού και του μετασχηματισμού της βιωσιμότητας.
- Διασφάλιση 100% διαθεσιμότητας των ψηφιακών καναλιών.
- Αύξηση των πελατών που χρησιμοποιούν το e-Banking και το Eurobank Mobile App κατά 8%.
- Αξιοποίηση τεχνολογιών για την ψηφιοποίηση και αυτοματοποίηση των λειτουργιών της Τράπεζας, βελτιώνοντας την εμπειρία του πελάτη με ταχύτερες και καλύτερης ποιότητας υπηρεσίες.
- Θέσπιση της χρήσης ηλεκτρονικής και ψηφιακής υπογραφής στο σύνολο των προϊόντων καταναλωτικής πίστης και σε όλα τα δίκτυα εξυπηρέτησης.
- Εισαγωγή της υπηρεσίας e-KYB (Know Your Business) κατά τη σύναψη τραπεζικής σχέσης (onboarding) με νομικά πρόσωπα.
- Επέκταση της εφαρμογής της τεχνολογίας Optical Character Recognition (OCR) στα έγγραφα όλων των επιχειρηματικών δανείων.
- Εφαρμογή τεχνολογίας Robotic Process Automation (RPA) για τη βελτίωση της παραγωγικότητας.
- Περαιτέρω μείωση της κατανάλωσης χαρτιού κατά 8 εκατομμύρια σελίδες εσωτερικά και κατά 10 εκατομμύρια σελίδες για statements πελατών.

2

## Καινοτομία και Ψηφιακή Οικονομία

### Επίδοση 2021

- Επανασχεδίαση του Future Branch, δημιουργία αμιγώς ψηφιακού δανείου, διαθεσιμότητα ανέπαφων πληρωμών από το κινητό, ενσωμάτωση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας KYC και εισαγωγή της ηλεκτρονικής υπογραφής σε συμβάσεις.
- Συνέχιση της αυτοματοποίησης και ψηφιοποίησης των διαδικασιών αναδοχής πιστώσεων για δάνεια ΜμΕ και ιδιωτών, και αξιοποίηση νέων τεχνολογιών, όπως OCR και μηχανές επιχειρηματικών κανόνων.
- Εξοικονόμηση 6 εκατομμυρίων σελίδων επιπλέον ετησίως με την αντικατάσταση των έντυπων συμβάσεων, από ηλεκτρονικές.
- Μείωση του χρόνου αναμονής των πελατών για προϊόντα καταναλωτικής πίστης στο 1/4 (μείωση δείκτη cycle time κατά 75% κατά μέσο όρο) και σχεδόν στο 1/5 για τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα.
- Βελτίωση της εξυπηρέτησης σε επιχειρήσεις, με πλήρως ψηφιακή ανανέωση της δέουσας επιμέλειας, χωρίς επίσκεψη σε κατάστημα. Οι ψηφιακές πωλήσεις συνολικά συμμετείχαν στο 17% της ετήσιας παραγωγής. Επιπλέον, δημιουργήθηκε εξειδικευμένο τηλεφωνικό κέντρο, που προσφέρει αναλυτική καθοδήγηση σε πελάτες για ψηφιακά προϊόντα.
- Διασφάλιση 100% διαθεσιμότητας των ψηφιακών καναλιών.
- Αύξηση των πελατών που χρησιμοποιούν το e-Banking και το Eurobank Mobile App κατά 13%.



3

### Εταιρική Διακυβέρνηση, Στρατηγική, Κανονιστική Συμμόρφωση και Διαχείριση Κινδύνων

Επιδράσεις που δημιουργούνται από την εταιρική διακυβέρνηση της Eurobank, τη στρατηγική, την κανονιστική συμμόρφωση και τους μηχανισμούς διαχείρισης κινδύνων, συμπεριλαμβανομένης της επιχειρησιακής συνέχειας και της ενσωμάτωσης ESG κινδύνων, καθώς επίσης και από τις υπεύθυνες επιχειρηματικές πρακτικές διασφάλισης της διαφάνειας στη λειτουργία, τη σύσταση του Διοικητικού Συμβουλίου (ΔΣ) και των Επιτροπών, τη σύνθεση, τους ρόλους και τις αρμοδιότητες φορέων διακυβέρνησης, την πολιτική αποδοχών και τις μεθόδους διαβούλευσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

#### Γιατί είναι ουσιαστικό το θέμα



#### Πού προκύπτει η επίδραση

Λειτουργικές δραστηριότητες

#### Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που επηρεάζονται από το θέμα ESG



#### Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που ενδεχομένως προκαλούν ή συμβάλλουν στην επίδραση



3

## Εταιρική Διακυβέρνηση, Στρατηγική, Κανονιστική Συμμόρφωση και Διαχείριση Κινδύνων

### Στόχος 2021

- Ενίσχυση και βελτίωση των μεθόδων διαχείρισης κινδύνων με την περαιτέρω αυτοματοποίηση των εγκριτικών διαδικασιών μέσω της χρήσης της νέας τεχνολογίας (ψηφιοποίηση).
- Περαιτέρω ενίσχυση και εναρμόνιση των κανόνων εταιρικής διακυβέρνησης που εφαρμόζονται σε επίπεδο Ομίλου σύμφωνα με τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές
- Διανομή και ενημέρωση επί του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής και των επιμέρους πολιτικών του (Πολιτική Αναφοράς Ανέντιμης/Παράτυπης Συμπεριφοράς, Πολιτική κατά της Διαφθοράς και της Δωροδοκίας, Πολιτική για τη Σύγκρουση Συμφερόντων, κ.λπ.) στο 100% του προσωπικού, περιλαμβανομένων των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και στα πρόσωπα που προσφέρουν συμβουλευτικές υπηρεσίες ή απασχολούνται βάσει συμβολαίου παροχής υπηρεσιών ορισμένου χρόνου ή έργου.
- Τουλάχιστον το 65% των στελεχών της Γενικής Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (ΓΔΚΣ) να διαθέτουν επαγγελματικές πιστοποιήσεις στις θεματικές ξεπλύματος χρήματος/ χρηματοδότησης τρομοκρατίας, κανονιστικής συμμόρφωσης, λειτουργικού κινδύνου και σε συναφή αντικείμενα.
- Συμπερίληψη στο πεδίο των δραστηριοτήτων της ΓΔΚΣ της παρακολούθησης των ενεργειών που πραγματοποιεί η Τράπεζα στο πλαίσιο υιοθέτησης και εναρμόνισης με το κανονιστικό πλαίσιο που άπτεται ζητημάτων περιβαλλοντικών και κοινωνικών θεματικών και εταιρικής διακυβέρνησης.
- Παροχή εκπαιδευτικών σεμιναρίων επί του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής και των επιμέρους πολιτικών του τουλάχιστον στο 90% των υπαλλήλων και στελεχών της Τράπεζας έως το 2024.
- Επικαιροποίηση της Πολιτικής Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου.
- Εδραίωση μιας ισχυρής κουλτούρας διαχείρισης κινδύνων μέσα από συνεχή εκπαιδευτικά προγράμματα/ δράσεις.

### Στόχος 2022

- Διασφάλιση ότι το πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης και εσωτερικών πολιτικών της Τράπεζας είναι πάντα κατάλληλο, αποτελεσματικό και σύμφωνα με τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις και τις βέλτιστες πρακτικές.
- Παροχή εκπαιδευτικών σεμιναρίων επί του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής και των επιμέρους πολιτικών του τουλάχιστον στο 90% των υπαλλήλων και στελεχών της Τράπεζας έως το 2024.
- Τουλάχιστον το 65% των στελεχών της Γενικής Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης (ΓΔΚΣ) να διαθέτουν επαγγελματικές πιστοποιήσεις στις θεματικές ξεπλύματος χρήματος/ χρηματοδότησης τρομοκρατίας, κανονιστικής συμμόρφωσης, λειτουργικού κινδύνου και σε συναφή αντικείμενα.
- Επικαιροποίηση της Πολιτικής Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου.
- Επέκταση των δημοσιοποιήσεων/δηλώσεων περί δεοντολογίας/συμμόρφωσης.
- Εδραίωση μιας ισχυρής κουλτούρας διαχείρισης κινδύνων μέσα από συνεχή εκπαιδευτικά προγράμματα/ δράσεις.
- Περαιτέρω αυτοματοποίηση των μεθόδων διαχείρισης κινδύνων για τους σκοπούς της έγκρισης, παρακολούθησης και αναφοράς.
- Καθορισμός ποσοτικής διατύπωσης για τη διάθεση ανάληψης κλιματικού κινδύνου και εισαγωγή δεικτών λειτουργικών κινδύνων με σκοπό την παρακολούθηση.
- Περαιτέρω ενίσχυση της ενσωμάτωσης κλιματικών/περιβαλλοντικών κινδύνων και κινδύνων ESG στο μοντέλο των τριών γραμμών άμυνας (three lines of defense) της Τράπεζας.

3

## Εταιρική Διακυβέρνηση, Στρατηγική, Κανονιστική Συμμόρφωση και Διαχείριση Κινδύνων

### Επίδοση 2021

- Ο Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής και οι επιμέρους πολιτικές του είναι ανά πάσα στιγμή διαθέσιμες στο προσωπικό.
- Το 92% των στελεχών της Γενικής Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου διαθέτουν επαγγελματικές πιστοποιήσεις.
- Η Γενική Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης (ΓΔΚΣ) του Ομίλου παρακολουθεί το πλαίσιο. Η ΓΔΚΣ εκδίδει δύο φορές τον μήνα Κανονιστικό Ενημερωτικό Δελτίο σχετικά με τις τελευταίες κανονιστικές/νομοθετικές εξελίξεις.
- Η Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου παρέχει εκπαίδευση στον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής σε ειδικές μονάδες.
- Υιοθέτηση του Ελληνικού Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης από την Eurobank Holdings (νομική υποχρέωση) και από την Eurobank (μη νομική υποχρέωση), με αποτέλεσμα την επίτευξη ενιαίων βέλτιστων πρακτικών σε επίπεδο Ομίλου.
- Βελτίωση των ρυθμίσεων, διαδικασιών και μηχανισμών εσωτερικής διακυβέρνησης σε επίπεδο Ομίλου.
- Διατήρηση της εκπροσώπησης του γυναικείου φύλου στο ΔΣ σε αρκετά υψηλότερο επίπεδο από τον στόχο του 25%, στο 31%.
- Περαιτέρω βελτίωση της ποιότητας και ποσότητας των δημοσιοποιήσεων που σχετίζονταν με θέματα εταιρικής διακυβέρνησης.
- Περαιτέρω ενίσχυση της διαφορετικότητας σε επίπεδο ανώτατων διευθυντικών στελεχών.
- Συστηματικός σχεδιασμός της συνεχούς επαγγελματικής ανάπτυξης των διευθυντικών στελεχών με την οργάνωση, μεταξύ άλλων, εκπαίδευσης σε θέματα ESG.
- Έντονη υποστήριξη των πρωτοβουλιών ESG της Eurobank, με αποτέλεσμα την περαιτέρω βελτίωση των αξιολογήσεων Διακυβέρνησης.
- Διαρκής παρακολούθηση των νομοθετικών και κανονιστικών εξελίξεων στην Ελλάδα και στην Ευρωζώνη, διασφαλίζοντας την έγκαιρη εφαρμογή τους, μέσω της προσαρμογής των εσωτερικών διαδικασιών διακυβέρνησης.
- Διεξαγωγή εκπαιδευτικών σεμιναρίων με θέμα τις εξελίξεις στη διαχείριση κινδύνων και στις τρεις γραμμές άμυνας (three lines of defense).
- Υλοποίηση έργων για την αυτοματοποίηση διαδικασιών και της βελτίωσης δεδομένων σε όλες τις μονάδες διαχείρισης κινδύνων

4

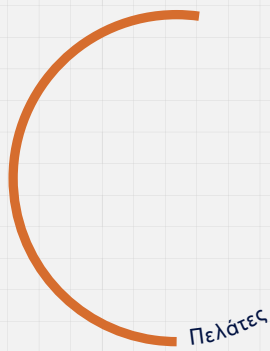
## Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων Πελατών

Επιδράσεις που δημιουργούνται από την εσωτερική λειτουργία της Eurobank μέσω δραστηριοτήτων που σχετίζονται με την προστασία και ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων των πελατών.

### Γιατί είναι ουσιαστικό το θέμα



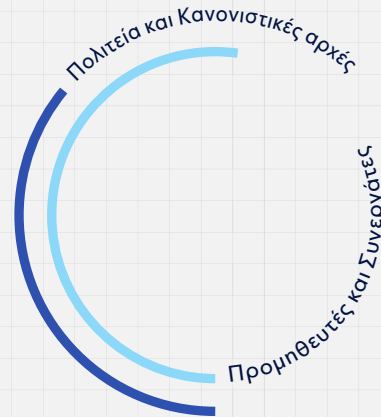
### Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που επηρεάζονται από το θέμα ESG



### Πού προκύπτει η επίδραση

Λειτουργικές δραστηριότητες

### Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που ενδεχομένως προκαλούν ή συμβάλλουν στην επίδραση



4

## Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων Πελατών

### Στόχος 2021

- Έγκαιρη ενημέρωση της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα σε περίπτωση περιστατικού παραβίασης προσωπικών δεδομένων από το οποίο ενδέχεται να προκληθεί κίνδυνος στα δικαιώματα και τις ελευθερίες των προσώπων τα οποία αφορά.
- Ανταπόκριση στα αιτήματα πελατών εντός των προβλεπόμενων χρονικών ορίων, σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (ΓΚΠΔ).
- Διατήρηση της πιστοποίησης κατά το πρότυπο ISO/IEC 27001:2013 (Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών).

### Στόχος 2022

- Έγκαιρη ενημέρωση της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα για τυχόν παραβιάσεων προσωπικών δεδομένων (από τις οποίες ενδέχεται να προκληθεί κίνδυνος στα δικαιώματα και τις ελευθερίες των προσώπων).
- Ανανέωση της πιστοποίησης κατά το πρότυπο ISO/IEC 27001:2013.
- Ανταπόκριση στα αιτήματα πελατών εντός των προβλεπόμενων χρονικών ορίων, σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (ΓΚΠΔ).

### Επίδοση 2021

- Δεν υπήρξαν παραβιάσεις προσωπικών δεδομένων τις οποίες η Τράπεζα όφειλε να αναφέρει στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Επίσης δεν υπήρξαν τεκμηριωμένες καταγγελίες σχετικά με παραβιάσεις της ιδιωτικής ζωής και απώλειες/διαρροές προσωπικών δεδομένων πελατών. Όλα τα αιτήματα πελατών (512) που παρελήφθησαν διευθετήθηκαν εντός των προθεσμιών που ορίζει ο ΓΚΠΔ.
- Ανανεώθηκε η πιστοποίηση σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ασφάλειας ISO/IEC 27001:2013 (της οποίας το εύρος διευρύνθηκε ώστε να καλύπτει και την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων στο cloud).



5

## Υπεύθυνη Ενημέρωση και Προστασία των Πελατών

Επιδράσεις που δημιουργούνται από την εσωτερική λειτουργία της Eurobank μέσω της διασφάλισης της διαφάνειας και της δημοσιοποίησης πληροφοριών για τα χρηματοοικονομικά προϊόντα, που επιτρέπουν την ενημερωμένη λήψη αποφάσεων των πελατών, καθώς και την παροχή ανοιχτής γραμμής για την καταχώρηση παραπόνων ή την επίλυση τυχόν προβλημάτων.

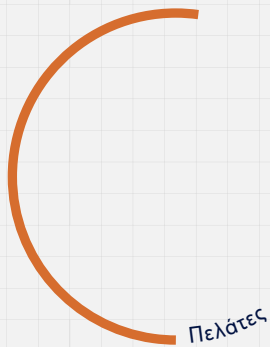
### Γιατί είναι ουσιαστικό το θέμα



### Πού προκύπτει η επίδραση

Λειτουργικές δραστηριότητες

### Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που επηρεάζονται από το θέμα ESG



### Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που ενδεχομένως προκαλούν ή συμβάλλουν στην επίδραση

Πολιτεία και Κανονιστικές Αρχές

5

## Υπεύθυνη Ενημέρωση και Προστασία των Πελατών

### Στόχος 2021

- Εδραίωση της κουλτούρας άριστης εξυπηρέτησης των πελατών σε όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης της Τράπεζας με εισαγωγή της στοχοθέτησης στελεχών βάσει του Net Promoter Score (NPS).
- Σχεδιασμός και προτεραιοποίηση έργων πληροφορικής (IT) βάσει Customer Feedback.
- Προτεραιοποίηση πρωτοβουλιών για την περαιτέρω βελτίωση της ποιότητας της εξυπηρέτησης και της εμπειρίας του πελάτη.
- Προσαρμογή των customer journey βάσει ανατροφοδότησης από τους πελάτες.
- Αύξηση των δράσεων close-the-loop και της επικοινωνίας.

### Στόχος 2022

- Περαιτέρω ενίσχυση των δεικτών (KPI) για το customer excellence με την προσθήκη νέων πηγών VoC.
- Αύξηση όλων των μετρήσιμων δεικτών NPS και των υπολοίπων δεικτών (KPI) για το customer excellence.
- Διασφάλιση μιας κουλτούρας customer excellence μέσα από τον καθορισμό και τη συνεπή εφαρμογή σαφών προτύπων εξυπηρέτησης πελατών σε όλα τα κανάλια όπου υπάρχει φυσική αλληλεπίδραση με τους πελάτες (καταστήματα, EuroPhone, v-Banking).

### Επίδοση 2021

- Η Τράπεζα επικοινωνήσε με όλους τους πελάτες που απάντησαν στις μετρήσεις NPS για να τους ευχαριστήσει και να τους διαβεβαιώσει ότι η αξιολόγησή τους ελήφθη σοβαρά υπόψη. Τέλος, υπήρξε προσωπική επικοινωνία με 720 πελάτες, ώστε να τους πληροφορήσει για τις ενέργειες στις οποίες προχώρησε ή θα προχωρούσε άμεσα ώστε να διευθετήσει το θέμα που τους απασχολούσε.
- Το 2021 το NPS του δικτύου καταστημάτων αυξήθηκε κατά 18 μονάδες σε σχέση με το 2020.

6

## Περιβαλλοντικές Επιδράσεις από την Εσωτερική Λειτουργία

Επιδράσεις που δημιουργούνται στο φυσικό περιβάλλον (πχ. στο κλίμα, το νερό, την ποιότητα του αέρα, το έδαφος, τα απόβλητα, τα υλικά και την αποδοτικότητα των πόρων) από την εσωτερική λειτουργία της Eurobank.

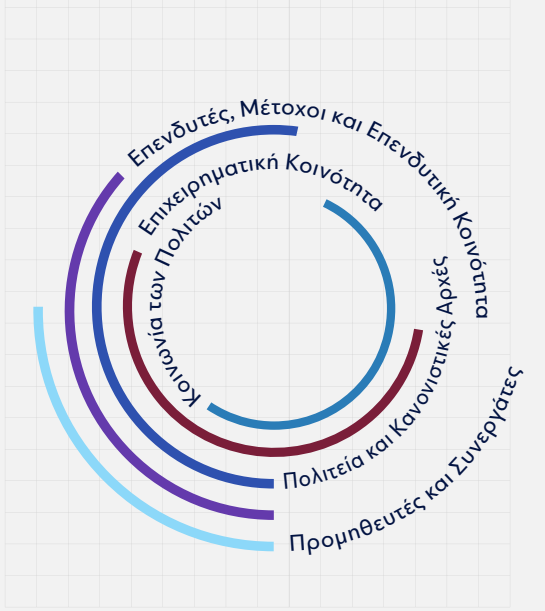
### Γιατί είναι ουσιαστικό το θέμα



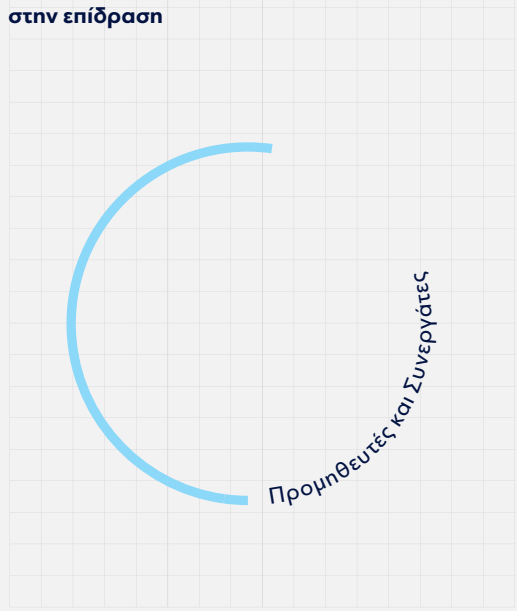
### Πού προκύπτει η επίδραση

Λειτουργικές δραστηριότητες

### Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που επηρεάζονται από το θέμα ESG



### Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που ενδεχομένως προκαλούν ή συμβάλλουν στην επίδραση



6

## Περιβαλλοντικές Επιδράσεις από την Εσωτερική Λειτουργία

### Στόχος 2021

- Περαιτέρω αύξηση της ψηφιοποίησης των εσωτερικών διαδικασιών.
- Θέσπιση των paperless branch με περαιτέρω μείωση της κατανάλωσης χαρτιού εσωτερικά στην Τράπεζα.
- Επέκταση των e-statements.
- Μείωση κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας κατά 5% σε σχέση με το 2020.
- Διατήρηση της προμήθειας χαρτιού σε χαμηλά επίπεδα: 225.000 κιλά.
- Ανακύκλωση 100% των κενών μελανοδοχείων εκτύπωσης, λαμπτήρων/μπαταριών και αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.
- Πιστοποίηση ενός κτιρίου κατά LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) και BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method).

### Στόχος 2022

- Μείωση κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας κατά 4% σε σχέση με το 2021.
- Αύξηση κατανάλωσης ενέργειας από ΑΠΕ κατά 1% σε σχέση με το 2021.
- Μείωση κατανάλωσης νερού κατά 3% σε σχέση με το 2021.
- Ανακύκλωση 100% των κενών μελανοδοχείων εκτύπωσης, λαμπτήρων/μπαταριών και αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού.
- Πιστοποίηση ενός κτιρίου κατά LEED και BREEAM.

### Επίδοση 2021

- Συνολική κατανάλωση ενέργειας: 45.138 MWh, -5,53% σε σχέση με το 2020.
- Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας: 41.395 MWh, -5,22% σε σχέση με το 2020.
- Κατανάλωση ενέργειας από ΑΠΕ: 97,42%
- Προμήθεια χαρτιού: 209 τόνοι, -15,35% σε σχέση με το 2020.
- Επιτεύχθηκε ο στόχος της ανακύκλωσης 100% των κενών μελανοδοχείων εκτύπωσης (659 κιλά).
- Επιτεύχθηκε ο στόχος της ανακύκλωσης 100% λαμπτήρων/μπαταριών (5,9 τόνοι) και αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (40,7 τόνοι).
- Επιτεύχθηκε ο στόχος για την πιστοποίηση ενός κτιρίου κατά LEED (Leadership in Energy and Environmental Design).

9

## Διαφορετικότητα, Ισότητα και Συμπερίληψη

Επιδράσεις που δημιουργούνται από την εσωτερική λειτουργία της Eurobank μέσω δραστηριοτήτων που σχετίζονται με την παροχή ίσων ευκαιριών στο εργασιακό περιβάλλον, σεβασμό προς τα ανθρώπινα δικαιώματα και τη διαφορετικότητα, καταπολέμηση κάθε μορφής διάκρισης και αποκλεισμού.

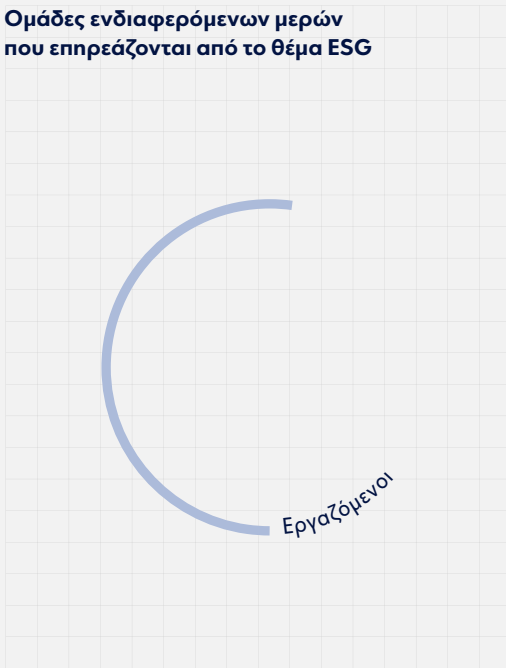
### Γιατί είναι ουσιαστικό το θέμα



### Πού προκύπτει η επίδραση

Λειτουργικές δραστηριότητες

### Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που επηρεάζονται από το θέμα ESG



### Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που ενδεχομένως προκαλούν ή συμβάλλουν στην επίδραση





9

## Διαφορετικότητα, Ισότητα και Συμπερίληψη

### Στόχος 2022

- Ενσωμάτωση παραμέτρων διαφορετικότητας και συμπερίληψης στη στρατηγική ESG.
- Θέσπιση Πολιτικής για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη.
- Περαιτέρω προώθηση της πρωτοβουλίας Women in Banking (ολοκλήρωση του 1ου κύκλου του προγράμματος WiB και σχεδιασμός του 2ου κύκλου).
- Προώθηση της πρωτοβουλίας «the Boardroom» στην Ελλάδα, την οποία στηρίζει η Eurobank ως μια πρωτοβουλία που βοηθά τις γυναίκες να σπάσουν τη γυάλινη οροφή (glass ceiling) και να γίνουν μέλη ΔΣ.

### Επίδοση 2021

Η Τράπεζα ανέλαβε μια σειρά πρωτοβουλιών για να αντιμετωπίσει θέματα σχετικά με τη διαφορετικότητα, την ισότητα και τη συμπερίληψη. Μεταξύ αυτών, συμπεριλαμβάνονται οι εξής:

- Women in Banking – πρόγραμμα leadership acceleration για γυναίκες με σκοπό την ενδυνάμωση και ανάπτυξη ταλαντούχων γυναικών επαγγελματιών ώστε να συνεχίσουν τη σταδιοδρομία τους σε ηγετικές θέσεις. Το πρόγραμμα περιλαμβάνει mentoring, εκπαίδευση και δράσεις ως κοινότητα γυναικών.
- Συμμετοχή στον δείκτη Bloomberg GEI, που επιβεβαιώνει τη δέσμευση της Τράπεζας να στηρίξει την υπεύθυνη ανάπτυξη, χωρίς διακρίσεις, και τη δέσμευσή της ως προς την ενσωμάτωση κριτηρίων ESG σε όλες τις πτυχές των δραστηριοτήτων του Ομίλου.

10

## Συνεισφορά στην Αντιμετώπιση Κοινωνικο-οικονομικών Προκλήσεων για το Μέλλον της Χώρας

Σχετίζεται με την επίδραση πρωτοβουλιών εταιρικής υπευθυνότητας, όπως προαγωγή της αριστείας στην εκπαίδευση (ΜΠΡΟΣΤΑ για την παιδεία), αντιμετώπιση της δημογραφικής πρόκλησης με την παροχή στήριξης σε νέους γονείς και οικογένειες (ΜΠΡΟΣΤΑ για την οικογένεια) και συνεισφορά στις εθνικές προσπάθειες για ανθεκτικότητα και ανάκαμψη.

### Γιατί είναι ουσιαστικό το θέμα



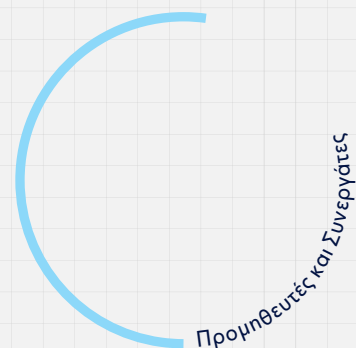
### Πού προκύπτει η επίδραση

Λειτουργικές δραστηριότητες

### Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που επηρεάζονται από το θέμα ESG



### Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που ενδεχομένως προκαλούν ή συμβάλλουν στην επίδραση



10

## Συνεισφορά στην Αντιμετώπιση Οικονομικο-κοινωνικών Προκλήσεων για το Μέλλον της Χώρας

### Στόχος 2022

- Διεξαγωγή άσκησης SROI για την επίδραση της πρωτοβουλίας ΜΠΡΟΣΤΑ για την παιδεία.
- Συνέχιση της πρωτοβουλίας ΜΠΡΟΣΤΑ για την οικογένεια.
- Συνέχιση των πρωτοβουλιών που προάγουν την αριστεία στην εκπαίδευση (20η επέτειος).
- Ολοκλήρωση των μέτρων ανακούφισης για τη στήριξη περιοχών που επλήγησαν από τις φωτιές.
- Αναθεώρηση της στρατηγικής ΕΚΕ με έμφαση στο ανθρωποκεντρικό μοντέλο.

### Επίδοση 2021

- Υλοποίηση της πρωτοβουλίας ΜΠΡΟΣΤΑ για την οικογένεια για την αντιμετώπιση του δημογραφικού ζητήματος στην Ελλάδα.
- Δέσμευση 1 εκατομμυρίου ευρώ σε μέτρα ανακούφισης για τη στήριξη περιοχών που επλήγησαν από τις φωτιές.
- Επιβράβευση 1.106 κορυφαίων μαθητών σε όλη την Ελλάδα (και άνω των 20.000 τα τελευταία 19 χρόνια), μέσω της πρωτοβουλίας ΜΠΡΟΣΤΑ για την παιδεία.

11

## Οικονομική Συμπερίληψη

Οι δραστηριότητες και οι χρηματοδοτήσεις που παρέχονται από την Eurobank ενδεχεται να δημιουργούν επιδράσεις στη δίκαιη και ίση πρόσβαση σε ακίνητα, υπηρεσίες, πόρους και ευκαιρίες, καθώς και σε ανάπτυξη της αγοράς η οποία δημιουργεί αξία στην κοινωνία και συνεισφέρει στην επιτάχυνση της οικονομικής σύγκλισης. Οι επιδράσεις περιλαμβάνουν την πλήρη και δίκαιη πρόσβαση ευάλωτων κοινωνικών ομάδων στην αγορά εργασίας, σε χρηματοδοτήσεις, στην επιχειρηματικότητα και γενικότερα, σε οικονομικές ευκαιρίες.

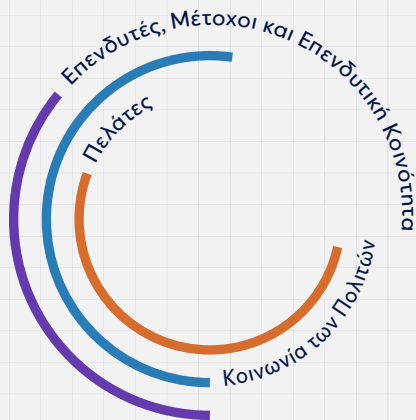
### Γιατί είναι ουσιαστικό το θέμα



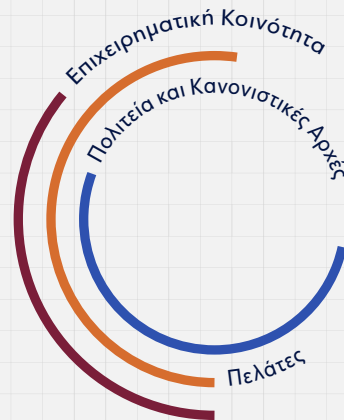
### Πού προκύπτει η επίδραση

Χρηματοδοτικές και Λειτουργικές δραστηριότητες

### Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που επηρεάζονται από το θέμα ESG



### Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που ενδεχομένως προκαλούν ή συμβάλλουν στην επίδραση



11

## Οικονομική Συμπερίληψη

### Στόχος 2021

- Διαχρονική συνεργασία με την ΕΙΒ για την αντιμετώπιση της νεανικής ανεργίας και τη στήριξη της γυναικείας επιχειρηματικότητας, μέσω προγράμματος 500 εκατ. ευρώ.
- Ενέργειες στα φυσικά και ψηφιακά κανάλια, καθώς και στον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας ([www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)), για εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία (ΑμΕΑ).

### Στόχος 2022

- Παροχή χρηματοδότησης για ενεργειακή αναβάθμιση κατοικίας σε δικαιούχους χαμηλού εισοδήματος μέσω της συμμετοχής της Τράπεζας στο πρόγραμμα Εξοικονομώ 2021, με εγγυοδοσία από την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα.
- Συνέχιση της συνεργασίας με την ΑFI στο πλαίσιο του προγράμματος ΕaSI.
- Παροχή νέων χρηματοδοτικών προγραμμάτων σε νέες αγροτικές επιχειρήσεις (ταμείο μικροπιστώσεων για αγρότες) και νεοφυείς επιχειρήσεις (ταμείο καινοτομίας), σε συνεργασία με την ΕΑΤ.

### Επίδοση 2021

Συνέχιση της συνεργασίας με την ΑFI στο πλαίσιο του προγράμματος ΕaSI για την παροχή χρηματοδότησης σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες με σκοπό τη δημιουργία μικρής επιχείρησης ή την ανάπτυξη υπάρχουσας μικρής επιχείρησης.



## 13 Κλίμα

Επίδραση της χρηματοδότησης που παρέχει η Eurobank σε συγκεκριμένους κλάδους, καθώς και η επιχειρησιακή της επίδραση, στη σύνθεση της παγκόσμιας ατμόσφαιρας και την έκθεσή της σε εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου ως άμεσος παράγοντας που συμβάλει στην κλιματική αλλαγή. Περιλαμβάνει την επίδραση της Eurobank στην παραγωγή ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας.

Το θέμα είναι ουσιαστικό λόγω του φυσικού κινδύνου και του κινδύνου μετάβασης της κλιματικής αλλαγής και της συνολικής επίδρασης του τραπεζικού κλάδου στην παγκόσμια προσπάθεια προς το μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα (net zero). Το θέμα είναι πολυδιάστατο και σχετίζεται τόσο με τη χρηματοδοτική επίδραση (όπως περιγράφεται στις ενότητες «Με επίκεντρο τη βιώσιμη χρηματοδότηση» και «Κλιματικός κίνδυνος»), όσο και την επιχειρησιακή επίδραση (όπως περιγράφεται στην ενότητα της «Περιβαλλοντικής Ανασκόπησης»).

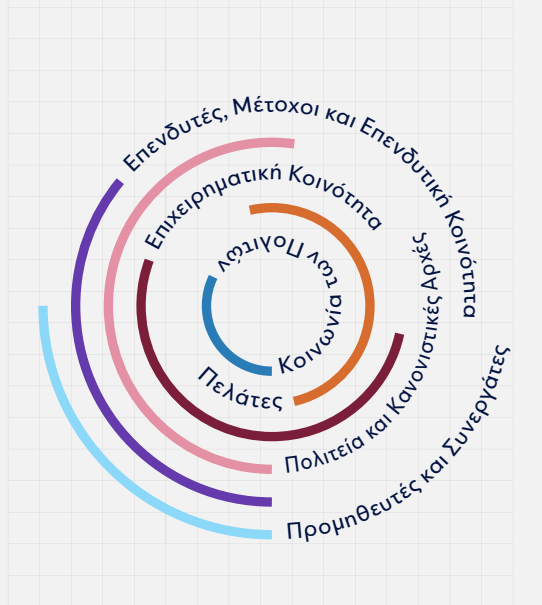
### Γιατί είναι ουσιαστικό το θέμα



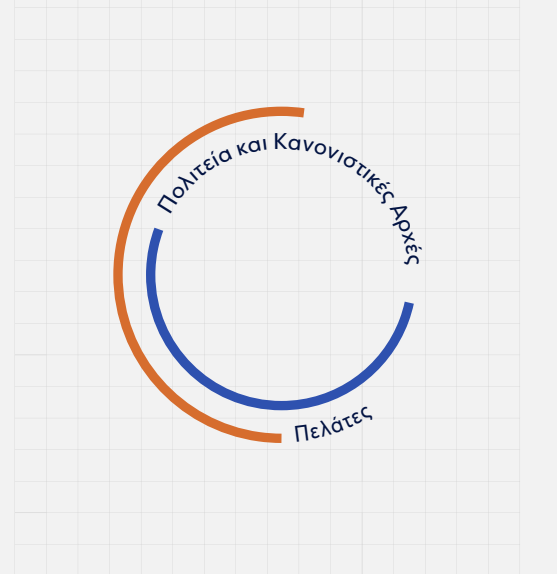
### Πού προκύπτει η επίδραση

Χρηματοδοτικές και Λειτουργικές δραστηριότητες

### Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που επηρεάζονται από το θέμα ESG



### Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών που ενδεχομένως προκαλούν ή συμβάλλουν στην επίδραση



### Στόχος 2021

- Μείωση των λειτουργικών εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου κατά 5% σε σχέση με το 2020.
- Ενσωμάτωση ESG κριτηρίων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων που σχετίζονται με το επενδυτικό χαρτοφυλάκιο.
- Ενίσχυση της διείσδυσης των δανειακών προϊόντων με πράσινο και κοινωνικό χαρακτήρα.
- Δημιουργία Πλαισίου Πράσινων Ομολόγων με σκοπό τη χρήση των κεφαλαίων για τη χρηματοδότηση πράσινων έργων.
- Παροχή χρηματοδότησης για πρωτοβουλίες στον τομέα των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (ΑΠΕ), βιώσιμων υποδομών και λύσεων φιλικών προς το περιβάλλον.
- Αυξημένη προσοχή στον κλιματικό και περιβαλλοντικό κίνδυνο και εμπλουτισμός των αντίστοιχων πιστοδοτικών διαδικασιών.

### Στόχος 2022

- Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου των Score 1 και 2 κατά 4% σε σχέση με το 2021.
- Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου Score 2 κατά 4% σε σχέση με το 2021.
- Λειτουργική ένταξη του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης όσον αφορά πολιτικές, διαδικασίες και διεργασίες.
- Επέκταση των δυνατοτήτων συλλογής δεδομένων για δεδομένα που σχετίζονται με τον κλιματικό κίνδυνο.
- Αύξηση της διείσδυσης προϊόντων ESG.
- Ταξινόμηση τουλάχιστον 20% των νέων ετήσιων εκταμιεύσεων προς μεγάλες εταιρείες ως πράσινα / βιώσιμα για το περιβάλλον.

### Επίδοση 2021

- Δημιουργία του Πλαισίου Πράσινων Ομολόγων και έναρξη δημιουργίας του Πλαισίου Βιώσιμων Επενδύσεων.
- Εκπόνηση και υποβολή στην ΕΚΤ Οδικού Χάρτη και σχεδίου δράσης για την ενσωμάτωση του κλιματικού κινδύνου.
- Έγκριση 1 δισ. ευρώ για δάνεια με βιώσιμα χαρακτηριστικά, εκ των οποίων 423 εκατ. ευρώ έχουν ήδη εκταμιευτεί.
- Πρώτη ελληνική Τράπεζα που εισήγαγε προθεσμιακή ESG Deposits (συγκεντρώνοντας περίπου 200 εκατ. ευρώ το 2021).
- Εκκίνηση του προγράμματος ESG για ξενοδοχεία.
- Συνδιοργανωτής για πράσινα και βιώσιμα ομόλογα ύψους 2,5 δισ. ευρώ που εκδόθηκαν από ελληνικές επιχειρήσεις το 2021.
- Εισαγωγή των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων με την έγκριση του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης.
- Θέσπιση δομής διακυβέρνησης για τον κλιματικό κίνδυνο και εξειδικευμένης Διεύθυνσης Κλιματικού Κινδύνου Ομίλου, με αρμοδιότητες που περιλαμβάνουν την ενσωμάτωση κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων στο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων της Τράπεζας, σύμφωνα με την επιχειρηματική στρατηγική της.
- Ανάθεση της ευθύνης για κλιματικά και περιβαλλοντικά θέματα σε συγκεκριμένο μέλος του ΔΣ σε επίπεδο Ομίλου.
- Καταγραφή 17.135 tCO<sub>2</sub>e συνολικών εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου μειωμένο κατά 5,35% σε σχέση με το 2020.
- Καταγραφή 17.115 tCO<sub>2</sub>e εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου Score 1 και 2, μειωμένο κατά 5,27% σε σχέση με το 2020.
- Καταγραφή 16.169 tCO<sub>2</sub>e εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου Score 2, μειωμένο κατά 5,56% σε σχέση με το 2020.

## Αξιολογήσεις ESG

| Αξιολογήσεις και Δείκτες ESG    | Οικ. Έτος 2020 | Οικ. Έτος 2021* |
|---------------------------------|----------------|-----------------|
| MSCI ESG RATING                 | BB             | BBB ▲           |
| SUSTAINALYTICS                  | 28,5           | 15.3 LOW RISK ▲ |
| S&P GLOBAL                      | 32             | 48 ▲            |
| CDP                             | F              | D ▲             |
| VIGEO EIRIS                     | 36             | 38 ▲            |
| ATHEX ESG INDEX                 | -              | ✓               |
| REFINITIV                       | -              | 69              |
| FTSE4GOOD                       | ✓              | ✓               |
| ISS ESG                         | E:2 / S:2      | E:2 / S:3       |
| BLOOMBERG GENDER-EQUALITY INDEX | -              | ✓ (GEI 2022) ▲  |

▲ βελτίωση

\*Βαθμολογίες αξιολογήσεων ESG όπως ίσχυαν την 31.12.2021.

# Συμμετοχές σε Οργανισμούς και Διακρίσεις

## Συμμετοχές σε Οργανισμούς

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



## Διακρίσεις 2021



### Τραπεζικές Εργασίες

#### Best Bank in Greece

Περιοδικό Global Finance



### Συναλλακτική Τραπεζική

#### Market Leader Cash Management in Greece

Περιοδικό Euromoney

#### Best Treasury and Cash Management Provider in Greece

Περιοδικό Global Finance



### Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

#### Best Consumer Digital Bank in Western Europe

Περιοδικό Global Finance

#### Best Consumer Digital Bank in Greece

Περιοδικό Global Finance

#### Best Consumer Online Product Offerings in Western Europe

#### Most Innovative Digital Bank in Greece

Περιοδικό Global Finance



### Private Banking

#### Best Private Bank in Greece

Περιοδικό Global Finance

#### Best Private Bank in Greece

Περιοδικό World Finance

#### Best Private Bank in Cyprus

Περιοδικό Global Finance

#### Best Private Bank in Cyprus

Περιοδικό Euromoney



### Υπηρεσίες Global Markets and Treasury

#### Best FX Provider in Greece

Περιοδικό Global Finance



### Υπηρεσίες Θεματοφυλακής

#### Outstanding Performer in Southern Europe

Περιοδικό Global Custodian

#### Best Sub Custodian Bank in Greece

Περιοδικό Global Finance



Μάθετε περισσότερα στην ενότητα Οι διακρίσεις μας.



# Οικονομική Ανασκόπηση

## Οικονομικά Αποτελέσματα 2021



Τα αποτελέσματα του 2021 ξεπέρασαν τις αρχικές προσδοκίες σε όρους κερδοφορίας, ποιότητας ενεργητικού και κεφαλαιακής επάρκειας. Ειδικότερα, τα **οργανικά κέρδη προ προβλέψεων** ανήλθαν σε €900 εκατ. και τα **προσαρμοσμένα καθαρά κέρδη** διαμορφώθηκαν σε €424 εκατ. το 2021, με την **απόδοση των ενσώματων ιδίων κεφαλαίων**<sup>1</sup> να ανέρχεται σε 8,2%. Ο δείκτης των NPEs μειώθηκε από 14,0% το 2020 σε 6,8% το 2021, καθιστώντας τη Eurobank την 1<sup>η</sup> ελληνική τράπεζα με μονοψήφιο δείκτη. Επίσης, οι κεφαλαιακοί δείκτες ενισχύθηκαν περισσότερο του αναμενομένου, ως αποτέλεσμα της υψηλότερης κερδοφορίας και των θετικότερων επιπτώσεων από τις συναλλαγές «Mexico», «Wave» και «Triangle». Κατά συνέπεια, ο δείκτης συνολικής κεφαλαιακής επάρκειας ανήλθε σε 16,8%<sup>2</sup> και ο δείκτης CET1 με την πλήρη εφαρμογή των όρων της Βασιλείας III αυξήθηκε σε 13,6%<sup>2</sup>, έναντι πρόβλεψης 12,8%.

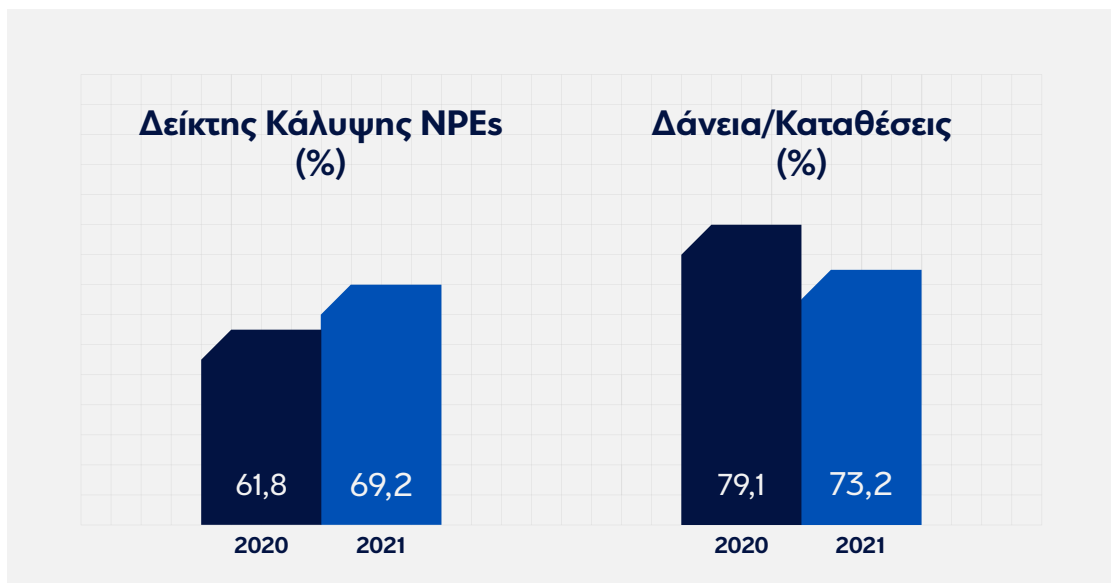
- Τα **καθαρά έσοδα από τόκους** μειώθηκαν κατά 2,1% το 2021 σε €1.321 εκατ., κυρίως λόγω της από-ενοποίησης των NPEs χαρτοφυλακίων. Το **καθαρό επιτοκιακό περιθώριο** υποχώρησε σε 1,84% το 2021, από 2,03% το 2020.
- Τα **καθαρά έσοδα από αμοιβές και προμήθειες** ενισχύθηκαν κατά 18,7% σε ετήσια βάση ανήλθαν σε €456 εκατ., κυρίως λόγω των εσόδων από τις εργασίες του Δικτύου, τις χορηγήσεις δανείων και τη διαχείριση περιουσίας. Τα έσοδα από αμοιβές και προμήθειες αντιστοιχούσαν σε 64 μονάδες βάσης επί του συνολικού ενεργητικού το 2021, έναντι 58 μονάδων βάσης το 2020.
- Η αύξηση των εσόδων προμηθειών υπερκέρασε τη μείωση των επιτοκιακών εσόδων, με αποτέλεσμα τα **οργανικά έσοδα** να αυξηθούν κατά 2,5% σε €1.776 εκατ. το 2021. Τα **λοιπά έσοδα** υποχώρησαν σε €128 εκατ. το 2021, από €439 εκατ. το 2020, κυρίως λόγω χαμηλότερων εσόδων από κέρδη ομολόγων. Κατά συνέπεια, τα **συνολικά έσοδα** μειώθηκαν κατά 12,3% σε €1.904 εκατ. το 2021.

<sup>1</sup> Προσαρμοσμένα καθαρά κέρδη.

<sup>2</sup> Pro-forma για την πώληση υπηρεσιών αποδοχής και εκκαθάρισης συναλλαγών καρτών (Triangle). Περιλαμβανομένων των κερδών της χρήσης που τελούν υπό την έγκριση της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων.



- Οι **Λειτουργικές δαπάνες** αυξήθηκαν κατά 0,8% στα €876 εκατ. με το **δείκτη κόστους-εσόδων** να παραμένει σταθερά κάτω του 50%, στο 46,0%.
- Τα **οργανικά κέρδη προ προβλέψεων** αυξήθηκαν κατά 4,1% το 2021, στα €900 εκατ.
- Τα **συνολικά κέρδη προ προβλέψεων** μειώθηκαν κατά 21,1% το 2021 σε €1.028 εκατ., λόγω χαμηλότερων λοιπών εσόδων.
- Οι **προβλέψεις επισφαλών απαιτήσεων** διαμορφώθηκαν σε €418 εκατ. το 2021 και αντιστοιχούσαν σε 111 μονάδες βάσης επί των μέσων χορηγήσεων, καθώς ο ρυθμός σχηματισμού νέων NPEs ήταν σημαντικά χαμηλότερος του αναμενομένου.
- Ως αποτέλεσμα των ανωτέρω, τα **οργανικά λειτουργικά κέρδη** αυξήθηκαν κατά 64,9% έναντι του 2020 σε €482 εκατ.
- Τα **προσαρμοσμένα κέρδη προ φόρων** διαμορφώθηκαν σε €585 εκατ. και τα **προσαρμοσμένα καθαρά κέρδη** σε €424 εκατ. το 2021.
- Οι **δραστηριότητες στο εξωτερικό** ήταν κερδοφόρες με τα **προσαρμοσμένα καθαρά κέρδη** να διαμορφώνονται σε €148 εκατ. το 2021. Τα **οργανικά κέρδη προ προβλέψεων** ενισχύθηκαν κατά 7,5% και ανήλθαν σε €259 εκατ., και τα **οργανικά λειτουργικά κέρδη** αυξήθηκαν κατά 28,0% σε €186 εκατ. το 2021.
- Ο **δείκτης των NPEs** μειώθηκε κατά 7,2 ποσοστιαίες μονάδες έναντι του 2020 και διαμορφώθηκε σε 6,8% στο τέλος του 2021, καθιστώντας τη Eurobank την 1<sup>η</sup> τράπεζα στην Ελλάδα με μονοψήφιο δείκτη. Τα **συνολικά NPEs** υποχώρησαν κατά €2,9 δισ. το 2021 και διαμορφώθηκαν σε €2,8 δισ. Η **κάλυψη των NPEs** από τις σωρευτικές προβλέψεις ενισχύθηκε κατά 7,4 ποσοστιαίες μονάδες σε ετήσια βάση και ανήλθε σε 69,2%.



- Οι δείκτες **CET1** και **συνολικής κεφαλαιακής επάρκειας** (CAD) διαμορφώθηκαν σε 14,5%<sup>3</sup> και 16,8%<sup>3</sup> στο τέλος του 2021, αυξημένοι κατά 60 και 50 μονάδες βάσης αντίστοιχα έναντι του 2020. Οι δείκτες αυτοί είναι σημαντικά υψηλότεροι των αντίστοιχων ελαχίστων εποπτικών ορίων για το 2022 (TSCR) 6,2% και 11,0%. Ο δείκτης CET1 με την πλήρη εφαρμογή της Βασιλείας III αυξήθηκε κατά 160 μονάδες βάσης το 2021 και διαμορφώθηκε σε 13,6%<sup>3</sup>, ως αποτέλεσμα της υψηλότερης του αναμενομένου κερδοφορίας και των θετικότερων επιπτώσεων από τις συναλλαγές «Mexico», «Triangle» και «Wave». Η δεσμευτική συμφωνία με την Worldline B.V. για την πώληση 80% των υπηρεσιών αποδοχής και εκκαθάρισης συναλλαγών καρτών (Project «Triangle») συνεισφέρει θετικά 80 μονάδες βάσης στο δείκτη κεφαλαίων και η συνθετική τιτλοποίηση χαρτοφυλακίου ενήμερων δανείων ύψους €1,7 δισ. (Project «Wave») συνεισφέρει 40 μονάδες βάσης. Η σημαντική μείωση των NPEs το 2021 σε συνδυασμό με την ενίσχυση των εποπτικών κεφαλαίων, οδήγησαν στη βελτίωση του **δείκτη Texas** από 63% το 2020 σε 36% το 2021.
- Το **σταθμισμένο ενεργητικό** διαμορφώθηκε σε €39,9 δισ. στο τέλος του 2021.
- Οι **νέες εκταμιεύσεις** δανείων στην Ελλάδα διαμορφώθηκαν σε €7,8 δισ. το 2021. Τα **ενήμερα δάνεια** σε επίπεδο Ομίλου ενισχύθηκαν οργανικά σε ετήσια βάση κατά €1,5δισ. Τα **συνολικά υπόλοιπα χορηγήσεων** (προ προβλέψεων) διαμορφώθηκαν σε €40,8 δισ. στο τέλος του 2021, περιλαμβανομένων των ομολόγων υψηλής διαβάθμισης ύψους €5,1 δισ. Τα επιχειρηματικά δάνεια διαμορφώθηκαν σε €22,4 δισ., τα στεγαστικά σε €10,1 δισ. και τα καταναλωτικά σε €3,2 δισ.
- Οι **καταθέσεις πελατών** ενισχύθηκαν κατά €5,9 δισ. το 2021. Οι καταθέσεις ταμειευτηρίου και όψεως ανήλθαν σε €40,6 δισ. και οι προθεσμιακές και λοιπές σε €12,6 δισ. Ο **δείκτης χορηγήσεων προς καταθέσεις** βελτιώθηκε περαιτέρω σε 73,2%, από 79,1% το 2020. Ο **δείκτης κάλυψης ρευστότητας** βελτιώθηκε και αυτός σε 152,4% το 2021, από 123,7% το 2020.

<sup>3</sup> Pro-forma για την πώληση υπηρεσιών αποδοχής και εκκαθάρισης συναλλαγών καρτών (Triangle). Περιλαμβανομένων των κερδών της χρήσης που τελούν υπό την έγκριση της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων.

## Οικονομικά Μεγέθη Eurobank Holdings

| Βασικά Οικονομικά Μεγέθη             | 2021         | 2020          | Μεταβολή |
|--------------------------------------|--------------|---------------|----------|
| Καθαρά Έσοδα από Τόκους              | €1.321 εκατ. | €1.349 εκατ.  | -2,1%    |
| Καθαρά Έσοδα Προμηθειών              | €456 εκατ.   | €384 εκατ.    | 18,7%    |
| Λειτουργικά Έσοδα                    | €1.904 εκατ. | €2.172 εκατ.  | -12,3%   |
| Λειτουργικά Έξοδα                    | €876 εκατ.   | €869 εκατ.    | 0,8%     |
| Οργανικά Κέρδη προ Προβλέψεων        | €900 εκατ.   | €865 εκατ.    | 4,1%     |
| Κέρδη προ Προβλέψεων                 | €1.028 εκατ. | €1.303 εκατ.  | -21,1%   |
| Προβλέψεις για Πιστωτικούς Κινδύνους | €418 εκατ.   | €572 εκατ.    | -26,9%   |
| Οργανικά Λειτουργικά Κέρδη           | €482 εκατ.   | €292 εκατ.    | 64,9%    |
| Προσαρμοσμένα Καθαρά Κέρδη           | €424 εκατ.   | €538 εκατ.    | -21,2%   |
| Καθαρά Κέρδη μετά φόρων              | €328 εκατ.   | -€1.215 εκατ. |          |

## Οικονομικά Μεγέθη Eurobank Holdings

| Στοιχεία Ισολογισμού                         | 2021          | 2020          |
|--|---------------|---------------|
| Καταναλωτικά Δάνεια                          | €3.241 εκατ.  | €3.406 εκατ.  |
| Στεγαστικά Δάνεια                            | €10.097 εκατ. | €11.641 εκατ. |
| Δάνεια προς Μικρές Επιχειρήσεις              | €3.752 εκατ.  | €4.476 εκατ.  |
| Δάνεια προς Μεσαίες και Μεγάλες Επιχειρήσεις | €18.604 εκατ. | €17.832 εκατ. |
| Ομόλογα Υψηλής Διαβάθμισης                   | €5.116 εκατ.  | €3.505 εκατ.  |
| Σύνολο Χορηγήσεων (προ προβλέψεων)           | €40.839 εκατ. | €40.901 εκατ. |
| Σύνολο Καταθέσεων                            | €53.168 εκατ. | €47.290 εκατ. |
| Σύνολο Ενεργητικού                           | €77.852 εκατ. | €67.721 εκατ. |

| Χρηματοοικονομικοί Δείκτες                             | 2021               | 2020  |
|--|--------------------|-------|
| Καθαρό Περιθώριο Επιτοκίου                             | 1,84%              | 2,03% |
| Δείκτης Κόστους προς Έσοδα                             | 46,0%              | 40,0% |
| Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα (NPEs)                     | 6,8%               | 14,0% |
| Σωρευτικές Προβλέψεις προς μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα | 69,2%              | 61,8% |
| Προβλέψεις προς Δάνεια (Κόστος Κινδύνου)               | 1,11%              | 1,52% |
| Απόδοση Ενσώματων Ιδίων Κεφαλαίων <sup>1</sup>         | 8,2%               | 9,5%  |
| Κεφάλαια Κοινών Μετοχών Κατηγορίας I (CET1)            | 14,5% <sup>3</sup> | 13,9% |
| Συνολική Κεφαλαιακή Επάρκεια (CAD)                     | 16,8% <sup>3</sup> | 16,3% |

<sup>1</sup> Προσαρμοσμένα καθαρά κέρδη.

<sup>3</sup> Pro-forma για την πώληση υπηρεσιών αποδοχής και εκκαθάρισης συναλλαγών καρτών (Triangle). Περιλαμβανομένων των κερδών της χρήσης που τελούν υπό την έγκριση της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων.

## Άμεση Οικονομική Αξία

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

|  |                |
|--|----------------|
| <b>Άμεση Οικονομική Αξία που παράγεται</b>                               | <b>€ 1.806</b> |
| Έσοδα  | € 2.128        |
| Προβλέψεις για πιστωτικούς κινδύνους από δάνεια και απαιτήσεις πελατών   | € 323          |
| <b>Οικονομική Αξία που διανέμεται</b>                                    |                |
| <b>Λειτουργικά κόστη</b>   | <b>€ 235</b>   |
| ΕΚ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ:   |                |
| Χορηγίες   | € 3            |
| <b>Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων (αμοιβές και έξοδα προσωπικού)</b>   | <b>€ 253</b>   |
| ΕΚ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ:   |                |
| Μισθοί, ημερομίσθια και έκτακτες αμοιβές                                 | € 212          |
| Ιατρικές, Συνταξιοδοτικές και Λοιπές Παροχές                             | € 40           |
| <b>Κόστος προγραμμάτων εθελούσιας εξόδου και λοιπές σχετικές δαπάνες</b> | <b>€ 10</b>    |
| <b>Λοιπές δαπάνες αναδιάρθρωσης</b>                                      | <b>€ 7</b>     |
| <b>Τόκοι έξοδα και Προμήθειες έξοδα</b>                                  | <b>€ 609</b>   |
| <b>Λοιπές ζημιές απομείωσης και προβλέψεις</b>                           | <b>-€ 7</b>    |
| <b>Πληρωμές προς το Δημόσιο εξαιρουμένου του ΦΜΥ</b>                     | <b>€ 119</b>   |
| <b>Πληρωμές προς την κυβέρνηση</b>                                       | <b>€ 14</b>    |
| <b>Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης</b>                                     | <b>€ 45</b>    |
| <b>Εισφορές στα ταμεία εξυγίανσης και εγγύησης των καταθέσεων</b>        | <b>€ 60</b>    |
| <b>Οικονομική Αξία αποτελεσμάτων χρήσης που διανέμεται</b>               | <b>€ 1.226</b> |
| <b>Μη διανεμηθείσα Οικονομική αξία</b>                                   | <b>€ 579</b>   |
| <b>Φόρος Εισοδήματος</b>   | <b>€ 110</b>   |
| <b>Φόρος μισθωτών υπηρεσιών και αλληλεγγύης</b>                          | <b>€ 41</b>    |
| <b>Μη διανεμηθείσα Οικονομική αξία μετά Φόρων</b>                        | <b>€ 428</b>   |



## Επιχειρηματικό Μοντέλο

Η Eurobank παρέχει ένα ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στους πελάτες της λιανικής τραπεζικής και της τραπεζικής επιχειρήσεων. Η στρατηγική της Eurobank επικεντρώνεται επίσης στην Ελλάδα, σε δραστηριότητες που αποφέρουν έσοδα προμηθειών, όπως η διαχείριση περιουσίας, οι υπηρεσίες private banking, οι χρηματοπιστηριακές υπηρεσίες, το treasury, η επενδυτική τραπεζική, η χρηματοδοτική μίσθωση, το factoring, η διαχείριση ακινήτων, οι λοιπές εμπορικές συναλλαγές και τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα. Η Eurobank συγκαταλέγεται επίσης μεταξύ των σημαντικότερων παρόχων τραπεζικών υπηρεσιών και πιστώσεων σε μεγάλες, μικρομεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ), σε μικρές επιχειρήσεις και επαγγελματίες και σε νοικοκυριά, επικεντρώνοντας τις προσπάθειες της στη χρηματοδότηση του κύκλου ανάπτυξης της οικονομίας, στην Ελλάδα και στις άλλες χώρες που δραστηριοποιείται, συμπεριλαμβανομένης της σημαντικής συμμετοχής στα κεφάλαια του Ταμείο Ανθεκτικότητας και Ανάκαμψης (ΤΑΑ).

Ο Όμιλος έχει σημαντική διεθνή παρουσία σε τέσσερις χώρες εκτός Ελλάδας (περισσότερες πληροφορίες αναφέρονται στην ενότητα «Διεθνείς Δραστηριότητες», στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Eurobank Holdings). Το διαφοροποιημένο επιχειρηματικό μοντέλο της Eurobank, ανά επιχειρηματικό κλάδο, γεωγραφική κατανομή και πελάτη, συμβάλλει στην ενίσχυση της ανθεκτικότητάς του στις αλλαγές του εξωτερικού περιβάλλοντος. Η στρατηγική της στοχεύει στη βελτιστοποίηση των χρηματοοικονομικών επιδόσεών της, στη διατήρηση μιας ισχυρής κεφαλαιακής βάσης καθώς και στη συμβολή της στην οικονομία και την κοινωνία με ολιστικό τρόπο. Κατά την άσκηση των επιχειρηματικών του δραστηριοτήτων, ο Όμιλος λαμβάνει υπόψη τις ιδιαίτερες και διαφορετικές ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών και επικεντρώνεται στο πώς θα δημιουργεί πρόσθετη αξία γι' αυτούς.

Σε αυτό το πλαίσιο ο Όμιλος:

- α) Αξιοποιεί κατάλληλα τα διαθέσιμα κεφάλαια για την υποστήριξη των πελατών του και τη χρηματοδότηση των οικονομιών στις οποίες δραστηριοποιείται, κυρίως στην Ελλάδα και στη Νοτιοανατολική Ευρώπη.
- β) Βασίζεται στις δεξιότητες και την εμπειρία των ανθρώπινου δυναμικού του για την υλοποίηση της επιχειρηματικής του στρατηγικής, καθώς και για τη βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών προς τους πελάτες, για το σκοπό αυτό, ενισχύει τη δέσμευση του προσωπικού με την ενδυνάμωση των γνώσεων και των εμπειριών των υπαλλήλων του μέσω προγραμμάτων κατάρτισης και ανάπτυξης και παρέχοντας ένα ασφαλές και παραγωγικό εργασιακό περιβάλλον.
- γ) Επενδύει σε υποδομές πληροφορικής και στον ψηφιακό μετασχηματισμό για την επίτευξη αποτελεσματικής λειτουργίας και τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών.

Έχοντας δημιουργήσει ένα ευέλικτο λειτουργικό μοντέλο προσανατολισμένο στη βιωσιμότητα, ο Όμιλος προσαρμόσε άμεσα το λειτουργικό του μοντέλο για να αντιμετωπίσει τις επιπτώσεις από την πανδημία Covid-19, ενισχύοντας τις υπάρχουσες υποδομές ψηφιακών καναλιών ώστε να υποστηρίξει τους πελάτες, τις επιχειρήσεις και τα νοικοκυριά.

Όραμα της Eurobank είναι να αποτελεί την κορυφαία τράπεζα στη δημιουργία ευημερίας για τους πελάτες, τους εργαζόμενους, του μετόχους και την κοινωνία, προσφέροντας πρωτοποριακές λύσεις.

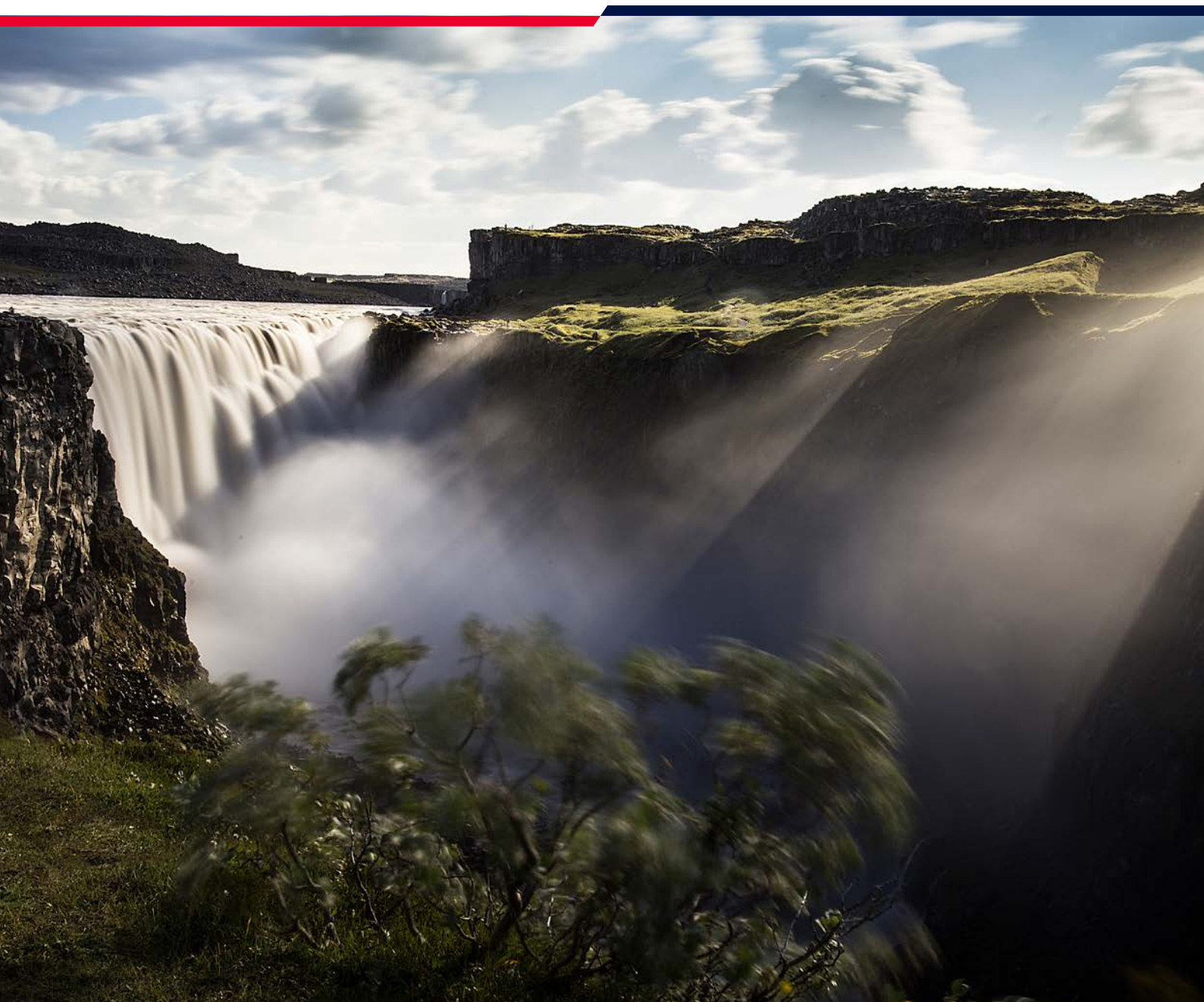
## Εξωτερικοί Ελεγκτές

Η Τακτική Γενική Συνέλευση των μετόχων στις 23.7.2021 όρισε τακτικό ελεγκτή των ετήσιων οικονομικών καταστάσεων (ενοποιημένων και μη ενοποιημένων) της Eurobank Holdings για τη χρήση 2021 την εταιρία KPMG Ορκωτοί Ελεγκτές Ανώνυμη Εταιρεία (KPMG), η οποία ανέθεσε τη διενέργεια του τακτικού ελέγχου στο μέλος της κ. Χαράλαμπο Γ. Σιρούνη, ορκωτό ελεγκτή λογιστή (ΑΜ ΣΟΕΛ 19071) ως τακτικό ελεγκτή, ορίζοντας ως αναπληρωτή, σε περίπτωση κωλύματος του τακτικού ελεγκτή, το μέλος της κ. Νικόλαο Ε. Βουνισέα, ορκωτό ελεγκτή λογιστή (ΑΜ ΣΟΕΛ 18701). Ο Όμιλος της Eurobank Holdings, στο πλαίσιο διαφύλαξης της ανεξαρτησίας των εξωτερικών ελεγκτών, εφαρμόζει με συνέπεια πολιτική για την ανεξαρτησία των τακτικών εξωτερικών ελεγκτών και πολιτική σχετικά με τη διαγωνιστική διαδικασία που ακολουθείται από την ίδια για την ανάθεση του τακτικού ελέγχου των οικονομικών καταστάσεων της σε εξωτερικούς ελεγκτές.

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

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

# Περιβαλλοντική Ανασκόπηση





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

Η εφαρμογή αυτών των συστημάτων έχει οδηγήσει σε σημαντικές μειώσεις στην κατανάλωση ενέργειας και την εκπομπή αερίων του θερμοκηπίου. Παράλληλα, το 2021 η Eurobank συνέχισε τη διαχείριση τυχόν περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων του δανειακού χαρτοφυλακίου. Επίσης, με στόχο την περαιτέρω προστασία του περιβάλλοντος, η Τράπεζα θα εντάξει e-Hybrid αυτοκίνητα στον στόλο των εταιρικών της αυτοκινήτων.

## Περιβαλλοντική Πολιτική

Η **Περιβαλλοντική Πολιτική** του Ομίλου Eurobank, που θεσπίστηκε το 2003, αποτυπώνει τη δέσμευση της Eurobank για υπεύθυνη στάση απέναντι στο περιβάλλον.

Η Eurobank δεσμεύεται να παρακολουθεί και να βελτιώνει τις περιβαλλοντικές της επιδόσεις, να ευαισθητοποιεί όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, καθώς και να προωθεί καλές πρακτικές στο σύνολο του δικτύου της.

Ταυτόχρονα, αναπτύσσει πράσινα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες, έτσι ώστε να προσφέρει στους πελάτες της εργαλεία που προάγουν τις δραστηριότητες που προστατεύουν το περιβάλλον. Πέρα από την κάλυψη των βασικών νομοθετικών απαιτήσεων, η Τράπεζα αναλαμβάνει επιπλέον πρωτοβουλίες για χάραξη νέων ορίων στις περιβαλλοντικά υπεύθυνες επιχειρηματικές δραστηριότητες. Μέχρι σήμερα, ως αποτέλεσμα της πολιτικής της, η Eurobank:

- Έχει πιστοποιηθεί από το 2004 για την εφαρμογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά το διεθνές πρότυπο ISO 14001, το οποίο καλύπτει το 100% των δραστηριοτήτων της.
- Είναι εγγεγραμμένη από το 2009 στο Μητρώο των Ευρωπαϊκών Επιχειρήσεων που εφαρμόζουν το Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου (EMAS) της ΕΕ.



Η Περιβαλλοντική Πολιτική του Ομίλου Eurobank είναι διαθέσιμη στο [eurobank.gr](http://eurobank.gr)





Ένα και μόνο νούμερο είναι η αρχή  
για να αλλάξει συνολικά το **κλίμα**  
προς το καλύτερο.

97,42% της ηλεκτρικής ενέργειας  
που καταναλώθηκε στην Τράπεζα  
το 2021 προερχόταν από  
ανανεώσιμες πηγές ενέργειας,  
πιστοποιημένες με Εγγυήσεις  
Προέλευσης.



# Η Επιχειρησιακή **Επίδραση** στο **Περιβάλλον**

Η Eurobank αντιμετωπίζει την αλληλεπίδρασή της με το περιβάλλον συστηματικά και σφαιρικά, λαμβάνοντας υπόψη της, τόσο τις άμεσες επιδράσεις στο περιβάλλον από τις δραστηριότητές της (όπως η λειτουργία των κτιρίων και των καταστημάτων της), όσο και τις έμμεσες επιδράσεις της (όπως οι φιλικές προς το περιβάλλον χρηματοδοτήσεις και οι σχέσεις με προμηθευτές). Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα εφαρμόζει πιστοποιημένο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, το οποίο καλύπτει το 100% των δραστηριοτήτων της, με βάση προγράμματα και πρωτοβουλίες που ανήκουν στους εξής τομείς:

- Εξοικονόμηση φυσικών πόρων.
- Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.
- Μείωση, ανακύκλωση και ορθή διαχείριση στερεών αποβλήτων.
- Εκπαίδευση, ενημέρωση και ευαισθητοποίηση προσωπικού.
- Αξιολόγηση περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων κατά τη χρηματοδότηση πελατών.

Από το 2015 η Τράπεζα εφαρμόζει ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας, πιστοποιημένο κατά το διεθνές πρότυπο ISO 50001, το οποίο καλύπτει το 100% των δραστηριοτήτων της. Η Τράπεζα, στο πλαίσιο της εφαρμογής του κανονισμού EMAS, εκδίδει κάθε χρόνο την Περιβαλλοντική Έκθεση, η οποία επαληθεύεται και επικυρώνεται από εξωτερικό φορέα πιστοποίησης, και περιλαμβάνει πληροφορίες για τις περιβαλλοντικές επιδόσεις και τις πρωτοβουλίες της Τράπεζας.

## Ενέργεια και Εκπομπές Αερίων

### Κατανάλωση Ενέργειας

Η σημασία της κλιματικής αλλαγής καθιστά την κατανάλωση ενέργειας και την παρακολούθηση των αντίστοιχων εκπομπών αερίων ανάμεσα στις κορυφαίες προτεραιότητες για την Τράπεζα. Η κατανάλωση ενέργειας προκύπτει από:

- την καύση πετρελαίου και φυσικού αερίου στα κτίρια της Τράπεζας για θέρμανση,
- τη χρήση πετρελαίου και βενζίνης από τα οχήματα της Τράπεζας,
- την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για όλες τις λειτουργίες του Ομίλου.



Η Περιβαλλοντική Έκθεση είναι διαθέσιμη στο [eurobank.gr](http://eurobank.gr), στην ενότητα Εκθέσεις ESG.

GRI 102-48

GRI 103-2

GRI 103-3

GRI 302-1

GRI 302-3

GRI 302-4

GRI 305-1

GRI 305-2

GRI 305-3

GRI 305-4

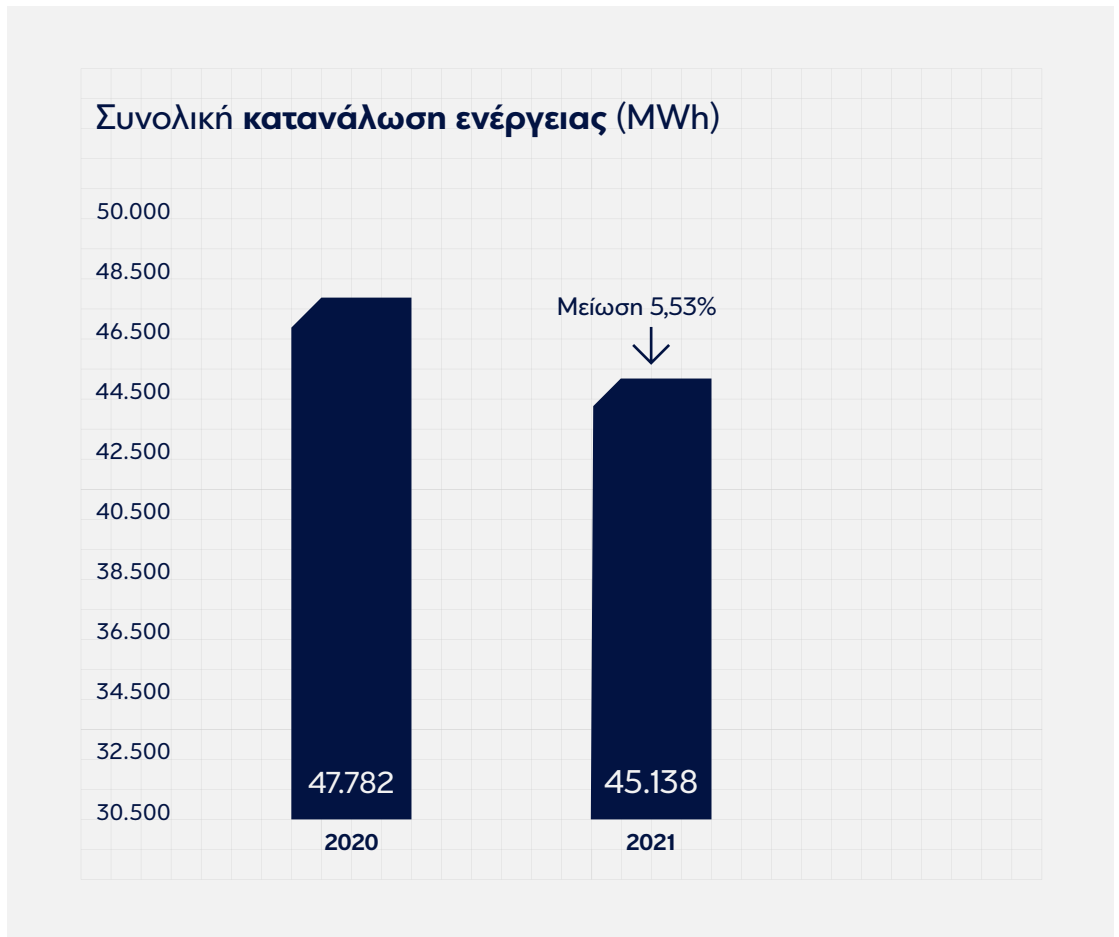
GRI 305-5

ATHEX A-E1

ATHEX C-E1

ATHEX C-E2

ATHEX C-E3



**Κατανάλωση ενέργειας από την Eurobank<sup>(1)</sup>**

|                                   | 2020          |               | 2021          |               | Μεταβολή <sup>(2)</sup> |
|-----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------------------|
|                                   | MWh           | TJ            | MWh           | TJ            |                         |
| Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας   | 43.674        | 157,23        | 41.395        | 149,02        | -5,22%                  |
| Κατανάλωση φυσικού αερίου         | 3.819         | 13,75         | 3.432         | 12,35         | -10,13%                 |
| Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης   | 221           | 0,80          | 249           | 0,90          | 12,70%                  |
| Κατανάλωση βενζίνης για οχήματα   | 50            | 0,18          | 46            | 0,17          | -8,73%                  |
| Κατανάλωση πετρελαίου για οχήματα | 17            | 0,06          | 16            | 0,06          | -7,67%                  |
| <b>Σύνολο</b>                     | <b>47.782</b> | <b>172,01</b> | <b>45.138</b> | <b>162,50</b> | <b>-5,53%</b>           |

<sup>(1)</sup> Το 2021 για τη μετατροπή ποσοτήτων πετρελαίου θέρμανσης και καύσιμου σε kWh, χρησιμοποιήθηκαν συντελεστές από το “CDP – conversion of fuel data” (Έκδ. 3.3. Ιανουάριος 2021), οι οποίοι χρησιμοποιήθηκαν επίσης για την αναδιτύπωση του 2020.

<sup>(2)</sup> Τυχόν απόκλιση οφείλεται στη στρογγυλοποίηση των δεκαδικών.

Το 2021 η συνολική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ανήλθε σε 41.395 MWh, παρουσιάζοντας μείωση σε σχέση με το 2020 κατά 5,22%. Η επίδοση αυτή είναι εναρμονισμένη με τους στόχους περιβαλλοντικής διαχείρισης που τέθηκαν για το 2021 για 5% μείωση χρήσης ηλεκτρικής ενέργειας σε σχέση με το 2020.

Γενικά, η συνολική κατανάλωση ενέργειας μειώθηκε κατά 2.644MWh / 9,52TJ (5,53%) το 2021 σε σχέση με το 2020. Επιπλέον, η συνολική κατανάλωση ενέργειας ανά τετραγωνικό μέτρο επιφάνειας κτιριακών χώρων μειώθηκε κατά 5,41% σε σχέση με το 2020. Το ποσοστό της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας προς τη συνολική κατανάλωση ενέργειας ήταν 91,71% για το 2021, έναντι 91,40% για το 2020.

Το 2021 το 97,42% (40.327 MWh) της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας της Τράπεζας προήλθε από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (ΑΠΕ), πιστοποιημένες με εγγυήσεις προέλευσης. Αυτό μεταφράζεται σε 1,86% βελτίωση σε σχέση με το 2020. Όσον αφορά τον Όμιλο στην Ελλάδα (Τράπεζα και θυγατρικές), η επίδοση ήταν 96,71% (41.800 MWh), που σημαίνει 3,01% βελτίωση σε σχέση με το 2020. Επίσης, η χρήση ηλεκτρικής ενέργειας για τον Όμιλο το 2021 ανήλθε σε 43.223 MWh (155,59 TJ), ενώ το 2020 ήταν 45.557 MWh (164,00 TJ), σημειώνοντας μείωση κατά 5,12 %.

Η συνολική κατανάλωση ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές, που προέρχεται αποκλειστικά από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, ανήλθε επίσης στις 40.327 MWh για το 2021 (το 2020 ήταν 41.761 MWh), ενώ από τις μη ανανεώσιμες πηγές ενέργειας ανήλθε σε 4.811 MWh<sup>1</sup> (το 2020 ήταν 6.020 MWh).

Τα θετικά αυτά αποτελέσματα επιτεύχθηκαν στο πλαίσιο της εφαρμογής ενός πιστοποιημένου Συστήματος Διαχείρισης Ενέργειας. Με στόχο τη μείωση της ενεργειακής της κατανάλωσης, η Eurobank εφαρμόζει μια μεθοδολογία που βασίζεται στο μοντέλο “Pay As You Save”, σε συνεργασία με σύμβουλο ενέργειας, στο πλαίσιο της πρότυπης Σύμβασης Ενεργειακής Απόδοσης Διαμοιραζόμενου Οφέλους.

Το 2021, η Τράπεζα πραγματοποίησε στοχευμένες παρεμβάσεις ενεργειακής αναβάθμισης τόσο στον υφιστάμενο εξοπλισμό όσο και στον σχεδιασμό των νέων χώρων, που αφορούν τον εσωτερικό φωτισμό, τις φωτεινές επιγραφές, τον κλιματισμό, τις ηλεκτρικές εγκαταστάσεις και τον ηλεκτρομηχανολογικό εξοπλισμό.

## Δείκτης Ενεργειακής Έντασης

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 προς το σύνολο των λειτουργικών της εσόδων και χρησιμοποιείται για την παρακολούθηση της ενεργειακής απόδοσης ως προς την κλίμακα των δραστηριοτήτων της (λειτουργικά έσοδα για το 2021: 1.519 εκατ. ευρώ, για το 2020: 1.542 εκατ. ευρώ). Το 2021 ο δείκτης ενεργειακής έντασης ανήλθε στις 29,71 MWh/εκατ. ευρώ (για το 2020: 30,99 MWh/εκατ. ευρώ), μείωση κατά 4,13 % σε σχέση με το 2020. Σκοπός της Τράπεζας είναι η μείωση των ενεργειακών αναγκών της σε σχέση με τις δραστηριότητές της στα επόμενα χρόνια.

<sup>1</sup> Περιλαμβάνεται η ηλεκτρική ενέργεια από μη ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, το φυσικό αέριο, το πετρέλαιο θέρμανσης, η βενζίνη και το πετρέλαιο κίνησης.

## Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου

Οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου αντιστοιχούν στις παρακάτω κατηγορίες:

- Άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Scope 1) που προέρχονται από την κατανάλωση της Τράπεζας σε φυσικό αέριο και πετρέλαιο θέρμανσης για τη θέρμανση κτιρίων, και τη χρήση καυσίμων για τα ιδιόκτητα οχήματα της Τράπεζας. Περιλαμβάνονται επίσης στοιχεία για τα φθοριούχα αέρια που απελευθερώνονται από εγκαταστάσεις κλιματισμού και συστήματα αυτόματης πυρόσβεσης της Τράπεζας (διαφεύγουσες εκπομπές).
- Έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου που απελευθερώνονται λόγω της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας (Scope 2).
- Έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου που σχετίζονται με επιχειρηματικά ταξίδια (Scope 3).

Η Eurobank εφαρμόζει το διεθνές πρότυπο ISO 14064-1:2018, με οδηγίες για την ποσοτικοποίηση και την αναφορά των εκπομπών και των απορροφήσεων αερίων του θερμοκηπίου. Ως εκ τούτου, η κατηγοριοποίηση και η υποβολή εκθέσεων για τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου βασίζονται στο πρότυπο ISO 14064 (Παράρτημα Β) και αντιστοιχούν στο εταιρικό πρωτόκολλο Greenhouse Gas Protocol – GHG (Scope 1, 2 και 3). Από το 2022, οι σχετικές αναφορές θα υπόκεινται σε εξωτερική πιστοποίηση από ανεξάρτητο τρίτο μέρος.

Με στόχο την παρακολούθηση και μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματός της, από το 2021 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 GHG Emissions Calculation Tool 2020 για το Scope 3.

| Κατηγορία για τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου  | Scope   | 2020 <sup>(1),(2)</sup> | 2021 <sup>(2),(3),(4)</sup> | Μεταβολή      |
|--|---------|-------------------------|-----------------------------|---------------|
| Κατηγορία 1<br>Άμεσες εκπομπές και απορροφήσεις αερίων του θερμοκηπίου (tCO <sub>2</sub> e) <sup>(5)</sup> | Scope 1 | 945,92                  | 946,33                      | 0,04%         |
| Κατηγορία 2<br>Έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου από εισαγόμενη ενέργεια (tCO <sub>2</sub> e)        | Scope 2 | 17.120,47               | 16.168,59                   | -5,56%        |
| Κατηγορία 3<br>Έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου από τις μεταφορές (tCO <sub>2</sub> e)              | Scope 3 | 36,38                   | 19,66                       | -45,93%       |
| <b>Total GHG emissions</b>   |         | <b>18.102,77</b>        | <b>17.134,59</b>            | <b>-5,35%</b> |

<sup>(1)</sup> Οι νέοι συντελεστές μετατροπής CO<sub>2</sub> σύμφωνα με τα δεδομένα της ελληνικής Εθνικής Έκθεσης Απογραφής και του ΔΑΠΕΕΠ χρησιμοποιήθηκαν για την επαναδιατύπωση των δεδομένων του 2020.

<sup>(2)</sup> Περιλαμβάνει διοξείδιο του άνθρακα, μεθάνιο και οξείδιο του αζώτου.

<sup>(3)</sup> Περιλαμβάνει διαφεύγουσες εκπομπές (υδροφθοράνθρακες).

<sup>(4)</sup> Το 2020 θεωρείται έτος βάσης (base year) για τη συγκεκριμένη επίδοση.

<sup>(5)</sup> Δεν γνωστοποιούνται βιογενείς εκπομπές CO<sub>2</sub>, καθώς η Τράπεζα δεν παράγει τέτοιες.

- Οι συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου σε τόνους ισοδύναμων διοξειδίου του άνθρακα (tCO<sub>2</sub>e) μειώθηκαν κατά 5,35% (968,18 tCO<sub>2</sub>e) σε σχέση με το 2020.
- Οι συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου σε τόνους ισοδύναμων διοξειδίου του άνθρακα (tCO<sub>2</sub>e) ανά μονάδα επιφάνειας κτιριακών χώρων μειώθηκαν κατά 4,54%, ενώ ανά εργαζόμενο μειώθηκαν κατά 6,22% σε σχέση με το 2020.



Η ένταση εκπομπών άνθρακα<sup>1</sup> για το 2021 ανήλθε σε 11,26 tCO<sub>2</sub>e/εκατ. ευρώ, μείωση κατά 3,86% σε σχέση με το 2020. Ο αντίστοιχος δείκτης έντασης για τις εκπομπές των πεδίων εφαρμογής 1, 2 και 3 ήταν 0,62, 10,64 και 0,01 tCO<sub>2</sub>e/εκατ. ευρώ αντίστοιχα.

Αυτή η επίδοση συμμορφώνεται με τους στόχους περιβαλλοντικής διαχείρισης που τέθηκαν για το 2021 για 5% μείωση σε έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Scope 2) σε σχέση με το 2020. Η Τράπεζα, περιορίζοντας σημαντικά τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου από τις λειτουργίες της, συμβάλλει στον περιορισμό της κλιματικής αλλαγής και συνεισφέρει στην επίτευξη του παγκόσμιου στόχου βιώσιμης ανάπτυξης για το κλίμα (SDG13).

## Επενδυτικά Ακίνητα – Πράσινα Κτίρια

Η Eurobank επιδιώκει τη σταδιακή αναβάθμιση του χαρτοφυλακίου της ακίνητης περιουσίας της, στοχεύοντας σε σύγχρονα κτίρια υψηλών προδιαγραφών και φιλικά προς το περιβάλλον.

Η Τράπεζα αναβαθμίζει ήδη μεγάλα ακίνητα σε ενεργειακά αποδοτικά πράσινα κτίρια. Η ζήτηση για τέτοια κτίρια είναι υψηλή, καθώς οι μεγάλες εταιρείες που λειτουργούν στην Ελλάδα, ακολουθούν τις σχετικές προδιαγραφές που θέτουν οι κεντρικές διευθύνσεις στο εξωτερικό αναφορικά με τη στέγαση των γραφείων τους, και αναζητούν κτίρια με υψηλή ποιότητα και σύγχρονες προδιαγραφές. Η τάση είναι παρόμοια και για τις ελληνικές εταιρείες οι οποίες, τώρα περισσότερο από ποτέ, ενδιαφέρονται για κτίρια υψηλής ενεργειακής απόδοσης.

<sup>1</sup> Υπολογίζεται ως εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου για τα Scope 1 και 2 ανά εκατ. ευρώ των λειτουργικών εσόδων της Τράπεζας.

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

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

Η Eurobank επέλεξε να πιστοποιεί τα πράσινα κτίριά της, με στόχο να επικυρώσει την αξία βιωσιμότητας των περιουσιακών στοιχείων της, αλλά και να επιδείξει τις επιδόσεις βιωσιμότητας, συνεισφέροντας:

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

Η Eurobank επενδύει ενεργά στην αναβάθμιση της ενεργειακής απόδοσης των ακινήτων του χαρτοφυλακίου της με στόχο τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος. Κάθε χρόνο, φιλοδοξεί να αξιολογεί επιλεγμένα ακίνητα του χαρτοφυλακίου, έτσι ώστε σταδιακά να πιστοποιηθούν σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα. Τα πιστοποιημένα ακίνητα του χαρτοφυλακίου της Τράπεζας παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί. Σημειώνεται ότι αυτή τη στιγμή εγκαταστάσεις εμβαδού 53.845 m<sup>2</sup> βρίσκονται σε διαδικασία πιστοποίησης.

#### Επενδυτικά ακίνητα – Πράσινα κτίρια

| Τύπος Πιστοποίησης | Αριθμός ακινήτων | Εμβαδόν (m <sup>2</sup> ) | % Εμβαδού στο σύνολο πιστοποιημένων ακινήτων |
|--------------------|------------------|---------------------------|--|
| LEED               | 9                | 133.884                   | 41,70%                                       |
| BREEM              | 10               | 187.323                   | 58,30%                                       |
| <b>Σύνολο</b>      | <b>19</b>        | <b>321.207</b>            | <b>100,00%</b>                               |



## Φυσικοί Πόροι

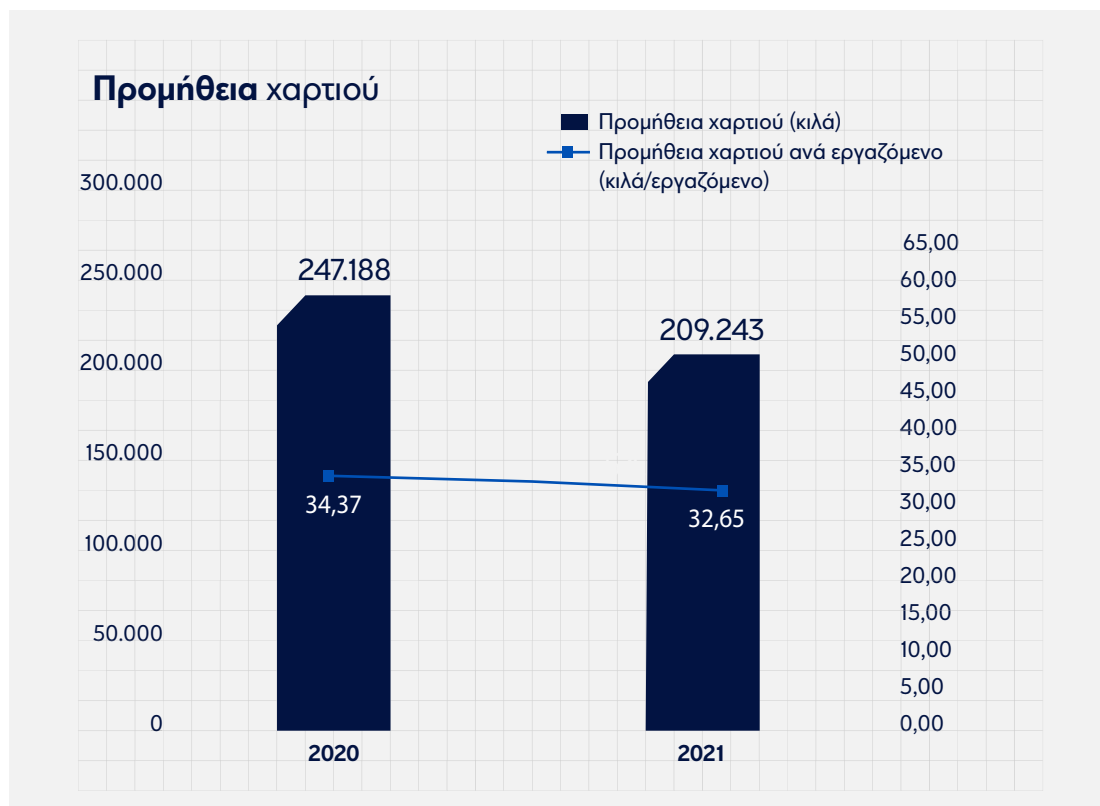
### Χρήση Χαρτιού

Στο πλαίσιο της προσπάθειάς της για μείωση των απορριμάτων, η Τράπεζα αντιμετωπίζει τη μείωση κατανάλωσης χαρτιού μέσα από την ψηφιοποίηση των δραστηριοτήτων της (πλήρης ψηφιοποίηση συναλλαγών για προϊόντα, χρήση e-Statement κ.ά.). Επιπλέον, εφαρμόστηκαν παρεμβάσεις στις διαδικασίες και διάφορες προωθητικές δραστηριότητες για να ενισχυθεί η καθιέρωση της ψηφιακής κουλτούρας.

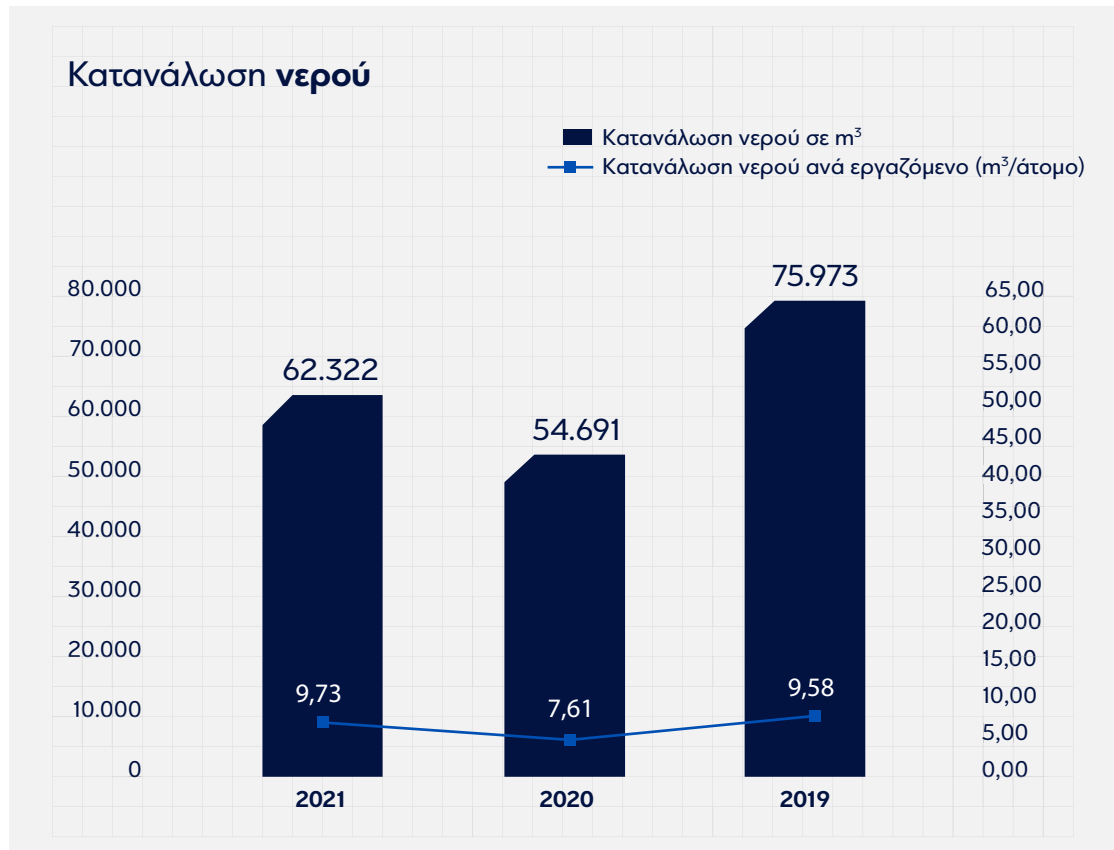
Ως αποτέλεσμα αυτών των προσπαθειών, το 2021 η προμήθεια χαρτιού ανήλθε σε 209,2 τόνους και υπήρξε μείωση κατά 15,35% σε σχέση με το 2020 (επιτυγχάνοντας τον καθορισμένο στόχο των 225 τόνων για το 2021), ενώ η αντίστοιχη κατανάλωση ανά εργαζόμενο μειώθηκε κατά 5,01%. Το 2021 παρουσιάστηκε σημαντική αύξηση στη χρήση της υπηρεσίας e-Statement, καθώς οι επιπλέον χρήστες του e-Banking που επέλεξαν τα e-Statement ξεπέρασαν τους 228.000, με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση 560.000 επιπλέον φυσικών αντιγράφων. Το 2021 η διακοπή της αποστολής έντυπων statements για όλους τους καταθετικούς λογαριασμούς που ολοκληρώθηκε τον Δεκέμβριο του 2020, σε συνδυασμό με τη δυνατότητα λήψης statements μέσω email/sms, για τους πελάτες της Τράπεζας που δεν ήταν χρήστες του e-Banking, είχε ως αποτέλεσμα τη μείωση των έντυπων statements κατά 35% σε σχέση με το 2020 (20,2 εκατ. σελίδες το 2021 σε σχέση με 31,2 εκατ. σελίδες το 2020). Εξίσου σημαντική είναι και η εξοικονόμηση της Τράπεζας σε οικονομικό επίπεδο χάρη στη διακοπή των έντυπων statements, η οποία έχει ξεπεράσει τα 23 εκατ. ευρώ από τότε που η υπηρεσία έγινε διαθέσιμη.

Σημειώνεται ότι η συνολική προμήθεια σε χαρτί A4 και A3 έχει πιστοποίηση PEFC.

| Προμήθεια χαρτιού ανά έτος                         | 2021    | 2020    |
|--|---------|---------|
| Προμήθεια χαρτιού (κιλά)                           | 209.243 | 247.188 |
| Προμήθεια χαρτιού ανά εργαζόμενο (κιλά/εργαζόμενο) | 32,65   | 34,37   |
| Μεταβολή ως προς το έτος βάσης 2014 (%)            | -63,56% | -56,95% |



## Κατανάλωση Νερού



Όσον αφορά την παρακολούθηση των περιβαλλοντικών επιδράσεων, η Τράπεζα δίνει ιδιαίτερη προσοχή στην εξοικονόμηση νερού, εφαρμόζοντας μέτρα όπως η εγκατάσταση ειδικών συστημάτων για τον έλεγχο της ροής του νερού στις εγκαταστάσεις ύδρευσης. Το 2021 η κατανάλωση νερού ανήλθε σε 62.322m<sup>3</sup> (το 2020 σε 54.691m<sup>3</sup>, το 2019 σε 74.973m<sup>3</sup>), αύξηση δηλαδή κατά 13,95% σε σχέση με το 2020. Η αύξηση αυτή οφείλεται στην αυξημένη παρουσία προσωπικού στον εργασιακό χώρο το 2021 σε σχέση με το 2020.

## Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων

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

Οι μετρήσεις για τα κύρια ρεύματα αποβλήτων αναλύονται παρακάτω:

- Μελανοδοχεία εκτυπωτών: Το 2021 συνεχίστηκε η πλήρης εφαρμογή του προγράμματος Managed Print Services, με βάση το οποίο ανακυκλώθηκαν 958 άδεια μελανοδοχεία εκτυπωτών (659 κιλά).
- Χαρτί και υλικά συσκευασίας: Το 2021 166.724 κιλά της προμήθειας χαρτιού ανακυκλώθηκαν μέσω της υπηρεσίας Total Facility Management. Η συνολική ποσότητα χαρτιού που ανακυκλώθηκε είναι πολύ μεγαλύτερη, καθώς μεγάλο μέρος του χαρτιού διοχετεύθηκε στα δημοτικά συστήματα ανακύκλωσης στις περιοχές όπου δραστηριοποιείται η Τράπεζα. Επίσης ανακυκλώθηκαν 186,5 κιλά υλικών συσκευασίας.
- Απόβλητα ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού: Ανακυκλώθηκαν 40.701 κιλά του αποσυρόμενου εξοπλισμού.
- Λαμπτήρες: Παραδόθηκαν για ανακύκλωση 391,3 κιλά αποσυρόμενων λαμπτήρων.
- Συσσωρευτές: Παραδόθηκαν για ανακύκλωση 5.551 κιλά αποσυρόμενων συσσωρευτών (συμπεριλαμβανομένων των φορητών μπαταριών).

| Απόβλητα (τόνοι)                                  | 2020         | 2021         | Μεταβολή <sup>(1)</sup> |
|---|--------------|--------------|-------------------------|
| <b>Μη επικίνδυνα απόβλητα</b>                     |              |              |                         |
| Μελανοδοχεία εκτυπωτών                            | 3,2          | 0,7          | -80%                    |
| Χαρτί και υλικά συσκευασίας                       | 147,3        | 166,9        | 13%                     |
| <b>Σύνολο μη επικίνδυνων αποβλήτων</b>            | <b>150,5</b> | <b>167,6</b> | <b>11%</b>              |
| <b>Επικίνδυνα απόβλητα (τόνοι)</b>                |              |              |                         |
| Ανακύκλωση ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού | 59,5         | 40,7         | -32%                    |
| Ανακύκλωση συσσωρευτών                            | 26,8         | 5,1          | -81%                    |
| Λαμπτήρες / Συσσωρευτές                           | 0,4          | 0,5          | 15%                     |
| Ανακύκλωση λαμπτήρων                              | 0,2          | 0,4          | 98%                     |
| <b>Σύνολο επικίνδυνων αποβλήτων</b>               | <b>86,9</b>  | <b>46,6</b>  | <b>-46%</b>             |
| <b>Σύνολο</b>                                     | <b>237,5</b> | <b>214,2</b> | <b>-10%</b>             |

<sup>(1)</sup> Τυχόν απόκλιση οφείλεται στη στρογγυλοποίηση των δεκαδικών.

Το συνολικό ποσό όλων των ρευμάτων αποβλήτων ανήλθε σε 214,2 τόνους. Επιπλέον, η Τράπεζα συνέχισε το επιτυχημένο πρόγραμμα δωρεάς ηλεκτρονικού εξοπλισμού, στο πλαίσιο της προσπάθειας διαχείρισης του κύκλου ζωής των υλικών που αγοράζει. Το 2021 η Τράπεζα δώρισε 1.841 τεμάχια ηλεκτρονικού εξοπλισμού που αντιστοιχούν σε περίπου 6.000 κιλά. Να σημειωθεί ότι το βάρος του ηλεκτρονικού εξοπλισμού που δωρίστηκε υπολογίζεται με βάση το μέσο βάρος για κάθε τύπο εξοπλισμού. Η Τράπεζα δεν έχει καθιερώσει διαδικασία για την ακριβή ζύγιση του εξοπλισμού που δωρίζεται.

## Εκπαίδευση, Ενημέρωση και Ευαισθητοποίηση Προσωπικού

Στο πλαίσιο της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και του Συστήματος Διαχείρισης Ενέργειας, η Eurobank φροντίζει για την ευαισθητοποίηση και εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα περιβάλλοντος, ενέργειας και κλιματικής αλλαγής, καθώς και για την εφαρμογή ορθών διαδικασιών. Το σύνολο των εργαζομένων που εκπαιδεύτηκαν σε περιβαλλοντικά θέματα το 2021 ανήλθε σε 2.445 άτομα. Παράλληλα, σε ετήσια βάση πραγματοποιείται ενημέρωση σχετικά με την ενεργειακή κατανάλωση των καταστημάτων και των κτιρίων της Τράπεζας.

## Συμμετοχή σε Περιβαλλοντικά Ευαισθητοποιημένες Επιχειρήσεις

Η Τράπεζα επιδιώκει να συμμετέχει επιλεκτικά σε εταιρείες με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά και ισχυρές αναπτυξιακές προοπτικές, με έμφαση στην εξωστρέφεια και την περιβαλλοντική ευαισθησία. Παράλληλα, προσφέρει συμβουλευτικές υπηρεσίες και τεχνογνωσία για την ανάπτυξη και επέκταση τέτοιων επιχειρήσεων στην Ελλάδα και το εξωτερικό. **Σε αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα συμμετέχει στο μετοχικό κεφάλαιο της εταιρείας ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ ΑΕ από το 2010, μαζί με έναν συνεπενδυτή του ιδιωτικού τομέα, μέσω της εταιρείας SINDA Ltd.** Ο όμιλος εταιρειών ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ είναι ένας από τους μεγαλύτερους στην Ελλάδα στην προστασία του περιβάλλοντος, με δραστηριοποίηση σε τομείς όπως η διαχείριση στερεών και υγρών αποβλήτων, η διαχείριση υδάτινων πόρων, η αποκατάσταση ρυπασμένων εδαφών, η εξοικονόμηση ενέργειας και η παραγωγή ενέργειας από ΑΠΕ. Ορισμένα από τα μεγάλα έργα στα οποία συμμετέχει η εταιρεία περιλαμβάνουν την κατασκευή περιβαλλοντικού πάρκου και πάρκου ανανεώσιμων πηγών ενέργειας στον πρώην ΧΥΤΑ στα Ν. Λιόσια (η συμφωνία υπεγράφη τον Οκτώβριο του 2021), τη «Μονάδα επεξεργασίας απορριμμάτων Ν. Ηλείας μέσω ΣΔΙΤ», δυναμικότητας 80.000 τόνων αστικών αποβλήτων ετησίως (κατασκευή, συντήρηση και λειτουργία για 25 χρόνια), όπως επίσης και τη «Μονάδα Επεξεργασίας Αποβλήτων στην Αλεξανδρούπολη», δυναμικότητας 46.000 τόνων αστικών στερεών αποβλήτων ετησίως.

Επίσης, η Τράπεζα συμμετέχει στο private equity fund ΑΚΕΣ IBG HF III, το οποίο εξειδικεύεται στις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και ειδικότερα στην εγκατάσταση και λειτουργία μικρομεσαίων φωτοβολταϊκών και αιολικών πάρκων στην Ελλάδα. Το 2021, το fund, το οποίο βρίσκεται υπό εκκαθάριση, ολοκλήρωσε την εκποίηση των λειτουργικών μονάδων του (αιολικά πάρκα 50 MW και φωτοβολταϊκά πάρκα 17MW). Το τρέχον χαρτοφυλάκιο περιλαμβάνει μόνο πάρκα υπό ανάπτυξη συνολικής ισχύος 109MW (αιολικά πάρκα 106MW και φωτοβολταϊκά πάρκα 3MW), εκ των οποίων ισχύς 98MW αναλογεί στο fund και τα υπόλοιπα σε συνεπενδυτές. Η Eurobank αποτελεί τον τρίτο μεγαλύτερο μεριδιούχο του fund.

## Αξιολόγηση Περιβαλλοντικού Κινδύνου

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

# Στοιχεία Περιβαλλοντικής Επίδρασης

|  | 2020                | 2021            |
|--|---------------------|-----------------|
| Δείκτης ενεργειακής έντασης (MWh/εκατ. ευρώ)                     | 30,99               | 29,71           |
| Δείκτης έντασης εκπομπών άνθρακα (tCO <sub>2</sub> e/εκατ. ευρώ) | 11,72               | 11,26           |
| Προμήθεια χαρτιού (κιλά)   | 247.188             | 209.243         |
| Προμήθεια χαρτιού ανά εργαζόμενο (κιλά/εργαζόμενο)               | 34,37               | 32,65           |
| Μείωση της προμήθειας χαρτιού ως προς το έτος βάσης 2014 (%)     | 56,95%              | 63,56%          |
| Κατανάλωση νερού (m <sup>3</sup> )                               | 54.691              | 62.322          |
| Εκπαίδευση προσωπικού (# εργαζομένων)                            | 143                 | 2.445           |
| Κατανάλωση ενέργειας (MWh)                                       | 47.782              | 45.138          |
| Κατανάλωση ενέργειας από ΑΠΕ (MWh)                               | 41.772<br>(87%)     | 40.327<br>(89%) |
| Κατανάλωση ενέργειας από μη ΑΠΕ (MWh)                            | 6.020               | 4.811           |
| Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (MWh)                            | 43.674              | 41.395          |
| Συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (tCO <sub>2</sub> e)   | 18.102,77           | 17.134,59       |
| Ανακύκλωση άδειων μελανοδοχείων εκτυπωτών (# μελανοδοχείων)      | 3.787<br>(3.237 kg) | 958<br>(59 kg)  |
| Ανακύκλωση χαρτιού (κιλά)  | 147.105             | 166.724         |
| Ανακύκλωση υλικών συσκευασίας (κιλά)                             | 133,3               | 186,5           |
| Ανακύκλωση ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (κιλά)         | 59.510              | 40.701          |
| Ανακύκλωση λαμπτήρων (κιλά)                                      | 197,4               | 391,3           |
| Ανακύκλωση συσσωρευτών (κιλά)                                    | 27.231              | 5.551           |
| Επικίνδυνα απόβλητα (τόνοι)                                      | 86,9                | 46,6            |
| Μη επικίνδυνα απόβλητα (τόνοι)                                   | 150,5               | 167,6           |



# Κοινωνικο-οικονομική **Ανασκόπηση**







# Καινοτομία και Ψηφιακή Οικονομία

Η μετάβαση από το φυσικό στο rhygital περιβάλλον: μια καινοτόμα νοοτροπία που συνδυάζει την εξυπηρέτηση στο χώρο της Τράπεζας με την τεχνολογία, και εισάγει μια νέα οπτική στις σχέσεις της Τράπεζας με τους πελάτες της.

Η Eurobank έχει αναγνωρίσει τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που σχετίζονται με το σημαντικό ζήτημα της καινοτομίας και της ψηφιακής οικονομίας στην επιχειρηματική της συνέχεια και τη δημιουργία αξίας. Με γνώμονα τα παραπάνω, η Τράπεζα:

- Υλοποιεί πρωτοβουλίες για την προώθηση της ψηφιοποίησης και έχει προσφέρει στους πελάτες της νέες πρωτοποριακές υπηρεσίες, στο πλαίσιο του Προγράμματος Μετασχηματισμού «Eurobank 2030», καθώς και μια σειρά ψηφιακών προϊόντων για ιδιώτες και επιχειρήσεις.
- Έχει δημιουργήσει καινοτόμες υπηρεσίες Open Banking με τεχνολογία API, επιτρέποντας τη συγκέντρωση δεδομένων και την εκκίνηση πληρωμών μεταξύ χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων (payment initiation).
- Έχει απλοποιήσει και ψηφιοποιήσει τα βασικά σημεία του customer journey των πελατών και έχει εξοπλίσει τα καταστήματά της με τεχνολογία υψηλών προδιαγραφών, ώστε να βελτιστοποιήσει την ψηφιακή εμπειρία και εξυπηρέτηση του πελάτη.
- Εφαρμόζει την έννοια της διαχείρισης της κοινότητας (community management) σε όλα τα κανάλια κοινωνικής δικτύωσης της Eurobank, με αποτέλεσμα να μπορεί να χτίζει καλύτερες σχέσεις με τους πελάτες της.
- Έχει δημιουργήσει το Κέντρο Καινοτομίας το οποίο προσφέρει ταχύρρυθμες και στοχευμένες, καινοτόμες πρωτοβουλίες.

Η Eurobank έχει λάβει πολλά βραβεία σε αναγνώριση της προσπάθειάς της για επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού.

## Ψηφιακή Εμπειρία Πελάτη

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

Η Eurobank προχώρησε στη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου χαρτοφυλακίου ψηφιακών προϊόντων για ιδιώτες και επιχειρήσεις, με στόχο πάντα τη βέλτιστη ψηφιακή εμπειρία και εξυπηρέτηση. Η Τράπεζα προσφέρει ήδη ένα σύνολο ψηφιακών προϊόντων, όπως online πιστωτική κάρτα, online ασφάλεια αυτοκινήτου, online προπληρωμένη κάρτα, online προθεσμιακές καταθέσεις, online προσωπικό δάνειο, online ασφάλεια Safe Pocket, ενώ το 2021 παρουσίασε και το fast loan. Οι ψηφιακές πωλήσεις αντιστοιχούν στο 17% των ετήσιων πωλήσεων συνολικά (σε συγκρίσιμους όρους). Επιπλέον, δημιουργήθηκε ένα νέο εξειδικευμένο τηλεφωνικό κέντρο, προσφέροντας στους πελάτες καθοδήγηση βήμα-βήμα για τα ψηφιακά προϊόντα (Ομάδα Digital Assisted Sales).

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

Σε συνέχεια της παρουσίασης του νέου e-Banking για Επιχειρήσεις, η Eurobank ενίσχυσε το προϊόν της με ειδικές λειτουργικότητες, σχεδιασμένες να καλύψουν καθημερινές συναλλαγές, και με δυνατότητες αυτοεξυπηρέτησης για τις αυξανόμενες ανάγκες των σύγχρονων επιχειρήσεων. Η εφαρμογή Eurobank BusinessApp αναβαθμίστηκε και εμπλουτίστηκε με νέες λειτουργικότητες, καθιστώντας τις καθημερινές τραπεζικές συναλλαγές για τις επιχειρήσεις ευκολότερες.

Στο πλαίσιο του Open Banking, η Eurobank δημιούργησε καινοτόμα χρηματοπιστωτικά προϊόντα και υπηρεσίες με τεχνολογία API (διεπαφή προγραμματισμού εφαρμογών), επιτρέποντας την ανταλλαγή δεδομένων, όπως τα στοιχεία λογαριασμού και οι υπηρεσίες εκκίνησης πληρωμών, καθώς και υπηρεσίες ταυτοποίησης και αυτοματοποίησης πληρωμών. Μέσα από το API Portal της Eurobank, πιστοποιημένοι σχεδιαστές εφαρμογών αποκτούν πρόσβαση σε API της Eurobank με απλό και ασφαλή τρόπο. Συμμορφώνεται με τη νέα οδηγία της ΕΕ σχετικά με τις υπηρεσίες πληρωμών (PSD2), η οποία έχει ως στόχο να διασφαλίσει φθηνότερες, ασφαλέστερες και πιο καινοτόμες online συναλλαγές για τους καταναλωτές. Η Τράπεζα κατέκτησε τη 12η θέση στην κατάταξη των κορυφαίων τραπεζών για τις δοκιμές API (ανάμεσα σε 2.500 API που δοκιμάστηκαν από τη Salt Edge που εξειδικεύεται στο Open Banking) για την επίτευξη της ενσωμάτωσης σε μία ημέρα και την εξέλιξη ως προς την οδηγία PSD2 για την υποστήριξη του Open Finance.

Κατά τη διάρκεια του τρέχοντος έτους, οι πελάτες που χρησιμοποιούσαν το e-Banking και το Eurobank Mobile App αυξήθηκαν κατά 13% σε σύγκριση με το 2020 (έναντι 30% αύξησης το 2020 και 26% αύξησης το 2019), εκτελώντας το 92% (έναντι 88% το 2020 και 80% το 2019) του όγκου και το 59% (έναντι 53% το 2020 και 52% το 2019) της αξίας όλων των συναλλαγών από όλα τα κανάλια της Eurobank, με εξαίρεση τις αναλήψεις και καταθέσεις. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 75% των mobile χρηστών χρησιμοποιεί αποκλειστικά το Eurobank Mobile App για τις συναλλαγές του με την Τράπεζα σε μηνιαία βάση (έναντι του 70% το 2020 και του 60% το 2019). Το 2021 οι πελάτες που άρχισαν να χρησιμοποιούν για πρώτη φορά το Eurobank MobileApp αυξήθηκαν κατά 21% ως προς το 2020 (έναντι 26% το 2020 και 40% το 2019). Επίσης, το ίδιο έτος, οι συνδέσεις που πραγματοποιήθηκαν στο Eurobank Mobile App αυξήθηκαν κατά 26% ως προς το 2020 (έναντι 70% το 2020 και 185% το 2019). Όσον αφορά τις συναλλαγές POS με σύστημα NFC, σημειώθηκε αύξηση 50% το τέταρτο τρίμηνο του 2021 (συνολικός όγκος συναλλαγών: 3,5 εκατ.) σε σχέση με το τρίτο τρίμηνο. 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.

Ο όγκος των συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν μέσω ψηφιακών καναλιών (διαδίκτυο, εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα) αυξήθηκε κατά 22% το 2020 (έναντι 22% το 2020 και 17% το 2019), με 20% αντίστοιχη αύξηση σε αξία ως προς το 2020 (έναντι 4% το 2020 και 16% το 2019), ενώ ο αριθμός των χρηστών που πραγματοποίησε εγχρήματες συναλλαγές αυξήθηκε κατά 17% (έναντι 36% το 2020 και 24% το 2019).

Επιτεύχθηκε επίσης μια σημαντική αύξηση στη χρήση της υπηρεσίας e-Statements το 2021, καθώς η υπηρεσία έγινε διαθέσιμη σε 18% περισσότερους πελάτες, οι οποίοι έλαβαν 3,8 εκατ. ηλεκτρονικά statements (έναντι 3,2 εκατ. το 2020 και 2,3 εκατ. το 2019), με αποτέλεσμα να εξοικονομηθούν επιπλέον €648 χιλ. (έναντι €1 εκατ. το 2020 και €242 χιλ. το 2019). Τέλος το Eurobank Mobile App κατατάχθηκε 1ο σε Appstore και iOS, μεταξύ των άλλων τραπεζών στην Ελλάδα.

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 2021, συνολικά 8.000 χρήστες συμμετείχαν σε διάφορες ερευνητικές δραστηριότητες, από ποσοτικές διαδικτυακές έρευνες έως ποιοτικές δοκιμές χρηστικότητας. Το πλούσιο υλικό που απέδωσαν αυτές οι προσπάθειες σχετικά με τις ανάγκες και τις επιθυμίες των χρηστών, αλλά και τα ζητήματα χρηστικότητας, οδήγησαν στη λήψη αποφάσεων για προϊόντα με βάση τα δεδομένα και είχαν ως αποτέλεσμα σημαντικές βελτιώσεις στην εμπειρία και τη μετατροπή (conversion), με ορισμένες περιπτώσεις να παρουσιάζουν εντυπωσιακή αύξηση στο conversion rate, πάνω από 75%.

Η Eurobank έχει ενεργή ψηφιακή παρουσία στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, με στόχο τη διάδοση της πληροφορίας και την ενίσχυση της αξίας μέσα από νέες πηγές δεδομένων, πηγές γνώσης και τρόπους σύνδεσης με τους πελάτες. Το 2021 ο διαδικτυακός τόπος eurobank.gr δέχθηκε πάνω 27 εκατ. επισκέψεις. Το 57% των επισκεπτών βρήκε τον διαδικτυακό τόπο της Eurobank με αναζήτηση στη Google. Η ομάδα Group Websites, σε συνεργασία με την Ομάδα IT και εξωτερικούς συνεργάτες, αναβάθμισε τις υποδομές CMS (Content Management System – Σύστημα διαχείρισης περιεχομένου), από την πλατφόρμα Sitecore 8, στη Sitecore 9. Τον Νοέμβριο επιτεύχθηκε ένα σημαντικό ορόσημο: Παρουσιάστηκε το ανανεωμένο eurobank.gr με βάση τη νέα εταιρική ταυτότητα. Συνολικά, πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 10.000 ενημερώσεις/ενέργειες για το eurobank.gr (π.χ. νέες σελίδες, δελτία Τύπου κ.ά.). Σχετικά με τα αναλυτικά στοιχεία και τη βελτιστοποίηση του διαδικτυακού τόπου, η ομάδα πραγματοποίησε 7 δοκιμές A/B και 5 προσωποποιημένες δοκιμές, ώστε να αυξηθούν οι ψηφιακές πωλήσεις.

Σχετικά με τη χρήση ψηφιακών καναλιών (digital engagement), η Eurobank διαθέτει 11 ενεργά κανάλια σε διαφορετικές πλατφόρμες, όπως Facebook, LinkedIn, Instagram και YouTube. Μέσω αυτών των καναλιών, διαχειρίστηκε τόσο την παραγωγή περιεχομένου, με 908 δημοσιεύσεις σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης (αύξηση 74% σε σχέση με το 2020), όσο και την κοινότητα, με 7.360 σχόλια (αύξηση 38% σε σχέση με το 2020). 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.

Η Τράπεζα κατέκτησε την πρώτη θέση στην κατάταξη για προβολές βίντεο και αλληλεπιδράσεις στο LinkedIn και στο YouTube σε ολόκληρο τον τραπεζικό κλάδο. Ένα ακόμα σημείο επαφής ήταν τα 67 εγγενή άρθρα σε ψηφιακά ειδησεογραφικά μέσα, που προώθησαν περαιτέρω τα προϊόντα και τις καμπάνιες της Τράπεζας κατά τη διάρκεια του έτους.

Η Τράπεζα δημιούργησε επίσης σημαντικό ψηφιακό περιεχόμενο στα Group Websites με συνολικά πάνω από 4.800 επικοινωνίες και 119 εσωτερικές καμπάνιες email. Ταυτοχρόνως, παρουσιάστηκαν 2 νέες ενότητες στο eurobank.gr, ένα για το ESG (Environmental, Social, Governance) και ένα για τους διεθνείς πελάτες. Η Eurobank, μέσω του Τομέα Lean and Digital, συνέχισε την απλοποίηση, αυτοματοποίηση και ψηφιοποίηση των διαδικασιών που καθορίζουν την εμπειρία του πελάτη στις συναλλαγές του μαζί της, αλλά και τον ανασχεδιασμό εσωτερικών διαδικασιών για την ελαχιστοποίηση της σπατάλης πόρων (waste) και του λειτουργικού κόστους του Οργανισμού.

Η ψηφιοποίηση και αυτοματοποίηση των customer journeys εξοικονόμησε στην Τράπεζα χρόνο ισοδύναμο με πάνω από 100 ανθρώπους. Επιπλέον, ο χρόνος που χρειάζεται ένας νέος πελάτης για να ανοίξει λογαριασμό σε ένα κατάστημα της Τράπεζας μειώθηκε κατά 40%. Για το 50% των αιτήσεων καταναλωτικών δανείων, τα οικονομικά δεδομένα των πελατών ανακτώνται αυτόματα χωρίς κάποια προσπάθεια από μέρους του πελάτη. Ο αριθμός υπογραφών που απαιτούνται από τους πελάτες μειώθηκε κατά 5,5 εκατ., ενώ για συγκεκριμένα προϊόντα η μείωση ήταν αξιοσημείωτη, της τάξης του 10 προς 1. Επίσης, η Τράπεζα έδωσε στους πελάτες τη δυνατότητα να μπορούν να εγκρίνουν τα επενδυτικά προϊόντα τους διαδικτυακά, χωρίς να χρειάζεται επίσκεψη σε κατάστημα. Το αποτέλεσμα όλων των παραπάνω ήταν να μειωθεί συνολικά η κατανάλωση χαρτιού κατά 10 εκατ. σελίδες.

Εξοπλίστηκαν όλες οι θέσεις εργασίας των καταστημάτων με προσωπικά scanner και tablet για ηλεκτρονική υπογραφή. Όλες οι συναλλαγές στο ταμείο, καθώς και τα απλά προϊόντα και οι αιτήσεις ασφαλιστικών και επενδυτικών προϊόντων, μπορούν πλέον να υπογραφούν ηλεκτρονικά. Επίσης, εφαρμόστηκε η αποστολή των αντιγράφων ταμειακών συναλλαγών στους πελάτες με email και συνεχίστηκε η ενημέρωση των στοιχείων των πελατών μέσω email ή e-Banking, χωρίς να απαιτείται η επίσκεψή τους στο κατάστημα. Ακόμη, η Τράπεζα δέχεται πλέον στις συμβάσεις της τις ψηφιακές υπογραφές των πελατών.

Το 2021 επιτεύχθηκε, επίσης, περαιτέρω απλοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών. Ο απαιτούμενος χρόνος επεξεργασίας των αιτήσεων επιχειρηματικών δανείων μειώθηκε στο μισό, καθώς τα στοιχεία λαμβάνονται πλέον αυτόματα. Το ποσοστό της άμεσης απάντησης για τα προϊόντα καταναλωτικής πίστης προς τους πελάτες ανέβηκε στο 70% και αυξάνεται συνεχώς, ενώ πλέον είναι δυνατή η ενημέρωσή τους και με email ή SMS.

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.

Η ομάδα Advanced Analytics και Campaign Management, μέσω της διαχειριστικής πλατφόρμας Campaign Management, πραγματοποίησε περισσότερες από 10 χιλ. ενέργειες και 30 εκατ. επαφές μέσω όλων των ψηφιακών και φυσικών διαύλων επικοινωνίας της Τράπεζας. Οι ενέργειες αυτές εκτελούνται με μεγάλο ποσοστό αυτοματοποίησης. Η ποιότητα στην προσέγγιση πελατών διασφαλίζεται μέσω μιας κεντρικής επικοινωνιακής πολιτικής, επιτυγχάνοντας open rate για κανάλια email και Viber τουλάχιστον 2 φορές μεγαλύτερα σε σύγκριση με αντίστοιχα διεθνή σημεία αναφοράς. Επιπλέον, το 25% από τις καμπάνιες άμεσων ψηφιακών καναλιών έχουν αυτοματοποιηθεί πλήρως, για την υποστήριξη άρτια σχεδιασμένων customer journeys.

Ο Δείκτης Net Promoter Score (NPS) της Eurobank (μία ευρέως διαδεδομένη μέτρηση για την ικανοποίηση των πελατών) 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. Επίσης, αξιοποιήθηκε η μηχανική μάθηση για την ανάπτυξη μιας ολοκληρωμένης μηχανής προτάσεων/συστάσεων με σκοπό να ενισχυθεί περαιτέρω η προσωποποίηση στις ενέργειες άμεσου μάρκετινγκ.

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).

Ξεκίνησε επίσης η συνεργασία με το AML, εφαρμόζοντας αλγόριθμους μηχανικής μάθησης στον χαρακτηρισμό μεγάλου αριθμού ανοικτών, συστημικά καταγεγραμμένων, περιστατικών, δημιουργώντας το έδαφος για ευρεία μελλοντική συνεργασία.

## Καινοτομία

Η αποστολή του Κέντρου Καινοτομίας της Eurobank είναι να παρέχει ταχύτατες και εστιασμένες καινοτόμες δράσεις στην Τράπεζα, καθώς και να συνεισφέρει στην αύξηση της κερδοφορίας και της αποδοτικότητας, σύμφωνα με τη στρατηγική της Τράπεζας. Αξιοποιώντας πρωτοποριακές μεθοδολογίες, αναδυόμενες τεχνολογίες και την ανοικτή καινοτομία, και σε συνεργασία με εταιρείες FinTech, ο βασικός στόχος του είναι η δημιουργία νέων και καινοτόμων λύσεων για την Τράπεζα, εξαλείφοντας αδύνατα σημεία, εντοπίζοντας λύσεις και συμβαδίζοντας με τις εξελίξεις στην ψηφιακή εποχή.

Με το υφιστάμενο πρόγραμμα eXplore, το Κέντρο Καινοτομίας οδηγεί και προάγει την καινοτομία σε ολόκληρη την Τράπεζα, μέσα από μικρές διατμηματικές ομάδες εργαζομένων της Τράπεζας που πειραματίζονται σε νέες ιδέες και αναπτύσσουν concept, τα οποία δοκιμάζουν με δυνητικούς πελάτες, προκειμένου πολύ γρήγορα να επαληθεύσουν ή να απορρίψουν τις όποιες υποθέσεις. Μέσα από τον συνδυασμό εργαλείων από τις μεθοδολογίες Agile, Design Thinking και Lean StartUp, το πρόγραμμα ωθεί τους συμμετέχοντες να υιοθετήσουν μια κουλτούρα καινοτομίας και επιχειρηματικότητας, έχοντας τον πελάτη στο επίκεντρο, εντοπίζοντας τις ανάγκες του και αναπτύσσοντας νέα προϊόντα και υπηρεσίες, με στόχο την καλύτερη και πιο προσωποποιημένη εμπειρία.

Κατά τη διάρκεια του 2021, παρά την υγειονομική κρίση λόγω του COVID-19 η οποία μείωσε τις δραστηριότητες παγκοσμίως, το Κέντρο Καινοτομίας παρουσίασε 3 πιλοτικές υλοποιήσεις και 1 proof of concept, καταφέροντας να εκπαιδεύσει περισσότερους από 73 εργαζομένους της Eurobank στη νοοτροπία της καινοτομίας και τη μεθοδολογία eXplore, αξιοποιώντας στο έπακρο τα νέα ψηφιακά εργαλεία που διατίθενται από την Τράπεζα. Το Κέντρο Καινοτομίας συνέβαλε σημαντικά στη δημιουργία και προώθηση του Transformation Challenge Box, μιας πρωτοποριακής καινοτομίας από το Γραφείο Μετασχηματισμού της Τράπεζας, που καταγράφει και υλοποιεί τις ιδέες του προσωπικού. Επιπλέον, το Κέντρο Καινοτομίας ξεκίνησε μια διαδικασία αναζήτησης FinTech εταιρειών στον κλάδο του ESG, για συνεργασία με το Τμήμα Μικρών Επιχειρήσεων της Τράπεζας, με σκοπό την παροχή εργαλείου ελέγχου ESG σε εμπόρους.

Τον Σεπτέμβριο του 2021, το Κέντρο Καινοτομίας παρουσίασε, επίσης, το Innovation Lab και το UX Lab, για να ενισχύσει την επιχειρηματικότητα, την ενδοεταιρική επιχειρηματικότητα, την εξωστρέφεια και την καινοτομία σε ολόκληρη την Τράπεζα, συνδέοντας εταιρείες FinTech με την Τράπεζα και βελτιώνοντας την εμπειρία των πελατών. Τα Innovation και UX Labs προσφέρουν αίθουσες συνεργασίας (Collaboration Panel Rooms), αίθουσες παρατήρησης και δοκιμών του UX Lab, hot-desking για τους εργαζομένους της Eurobank, μια μεγάλη αίθουσα συνεδριάσεων και μεγάλους χώρους γενικής χρήσης, όπου ομάδες της Τράπεζας με μέλη με διαφορετικές εξειδικεύσεις δημιουργούν και δοκιμάζουν νέα καινοτόμα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες μέσω της διαδικασίας proof of concept και πιλοτικών MVP (ελάχιστο βιώσιμο προϊόν – minimum viable product).



## Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων Πελατών σε Θέματα ESG

Η Eurobank έχει λάβει μέτρα για να βοηθήσει τους πελάτες να αφομοιώσουν την ορολογία του ESG και τον τρόπο εφαρμογής του. Ιδιαίτερα όσον αφορά την ανάπτυξη δεξιοτήτων, η Enterprise Greece και η Eurobank διοργάνωσαν από κοινού τη διαδικτυακή εκδήλωση «ESG: A Growing Opportunity for Greek Businesses International Expansion», με στόχο την ενημέρωση εκπροσώπων ελληνικών εταιρειών στα εξής:

- Μέγιστη αξιοποίηση των ευκαιριών που προκύπτουν από την υιοθέτηση προτύπων ESG για την προσέλκυση νέων επενδύσεων.
- Επέκταση σε νέες διεθνείς αγορές.
- Ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας προς τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Η Τράπεζα προγραμματίζει να πραγματοποιηθούν εντός του 2022 επιπλέον 4 ενημερωτικά workshops.

### Σημαντικά άρθρα και webinars

**Εισαγωγή στα κριτήρια ESG και τη βιώσιμη ανάπτυξη.** Προσφέρει γνώσεις για τις διαφορές μεταξύ της βιώσιμης ανάπτυξης και των κριτηρίων ESG, καθώς και για τους λόγους που η μεταστροφή στο μοντέλο ESG θα κάνει τις επιχειρήσεις πιο ανταγωνιστικές και πιο βιώσιμες χρηματοοικονομικά.

**ESG: Ορισμοί και ορολογία.** Εξετάζει τη διαφορά μεταξύ βιωσιμότητας και βιώσιμης ανάπτυξης, τι είναι η ανθρακοποίηση και τα μικροπλαστικά και πώς η κυκλική οικονομία επηρεάζει τις επιχειρήσεις.

**Παγκόσμιες προκλήσεις βιωσιμότητας.** Παρουσιάζει τους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ (SDGs) και τη Συμφωνία του Παρισιού για την Κλιματική Αλλαγή. Εξετάζει επίσης τις πιο σημαντικές παγκόσμιες συμφωνίες του 21ου αιώνα για τη βιώσιμη ανάπτυξη, την κλιματική αλλαγή και την προστασία του περιβάλλοντος.

**Πρωτοβουλίες GRI και UN Global Compact.** Εξετάζει πώς οι οδηγίες του GRI (Global Reporting Initiative) και του Global Compact (Οικουμενικό Σύμφωνο) του ΟΗΕ μπορούν να παίξουν κεντρικό ρόλο στην αποτελεσματική τεκμηρίωση και καταγραφή των δεδομένων που απαιτούνται ώστε οι επιχειρήσεις να στραφούν προς μια πιο βιώσιμη ανάπτυξη, οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά.

## Digital Academy for Business

Η Eurobank υποστηρίζει ενεργά τις ελληνικές επιχειρήσεις στη μετάβασή τους στο μοντέλο ESG, με μια σειρά άρθρων και webinars του Digital Academy.

Το Digital Academy for Business, ένα ψηφιακό κανάλι που δημιουργήθηκε το 2019, γεμάτο γνώσεις, πρακτικές και πληροφορίες για επαγγελματίες και ιδιοκτήτες επιχειρήσεων, έχει ως στόχο να ενισχύσει το ταξίδι μετασχηματισμού προς την ψηφιακή πραγματικότητα και τη βιωσιμότητα, καθώς και την ανταγωνιστικότητα των ελληνικών επιχειρήσεων. **Το ψηφιακό κανάλι παρέχει δωρεάν πρόσβαση σε webinars, εξειδικευμένα άρθρα, μελέτες/έρευνες, βέλτιστες πρακτικές, εργαλεία και workshops προσαρμοσμένα στις ανάγκες των επιχειρήσεων και τις συνθήκες της αγοράς. Παραμένει η πρώτη και μοναδική πρωτοβουλία από ελληνική τράπεζα για τον ψηφιακό και βιώσιμο μετασχηματισμό των εταιρειών.**

Το Digital Academy προσφέρει διάφορες θεματικές στις ελληνικές επιχειρήσεις, όπως «Βιώσιμη χρηματοδότηση ESG», «Ψηφιακό μάρκετινγκ», «Βέλτιστες πρακτικές και εργαλεία ηλεκτρονικού εμπορίου», «Κανονοποίηση πελατών ηλεκτρονικού εμπορίου» και «Βέλτιστες πρακτικές για απομακρυσμένη εργασία». Το 2021 διοργάνωσε τα παρακάτω workshops:

- **3 workshops σχετικά με τη «Βιώσιμη χρηματοδότηση ESG» που παρακολούθησαν 213 εταιρείες.**
- **4 workshops σχετικά με «Βέλτιστες πρακτικές και εργαλεία ηλεκτρονικού εμπορίου» που παρακολούθησαν 199 εταιρείες.**
- **1 workshop σχετικά με την «Κανονοποίηση πελατών ηλεκτρονικού εμπορίου» που παρακολούθησαν 59 εταιρείες.**

Το σχέδιο δράσης του Digital Academy εστιάζει σε νέα θέματα, όπως «Ηλεκτρονική τιμολόγηση και ηλεκτρονικές πληρωμές», «Τουρισμός», «Υπηρεσίες Cloud» και «Τεχνητή Νοημοσύνη», ενώ ταυτόχρονα θα προσφέρει περισσότερα workshops για το ESG. Ένα εργαλείο ψηφιακής ωριμότητας βρίσκεται υπό κατασκευή, στοχεύοντας στη μέτρηση του ψηφιακού αποτυπώματος των ελληνικών επιχειρήσεων.

| Digital Academy for Business                  |     |
|---|-----|
| Workshops που διοργανώθηκαν το 2021           | 8   |
| Εταιρείες που παρακολούθησαν workshop το 2021 | 471 |

# Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων **Πελατών**

Οι κίνδυνοι του κυβερνοχώρου εξακολουθούν να αποτελούν σημαντική απειλή για τον χρηματοπιστωτικό κλάδο παγκοσμίως, καθώς έχει αυξηθεί σημαντικά ο αριθμός και ο βαθμός πολυπλοκότητας των κυβερνοεπιθέσεων, οι οποίες πραγματοποιούνται τόσο από κρατικά υποστηριζόμενους κυβερνοεγκληματίες όσο και από εγκληματίες του κυβερνοχώρου με οικονομικά κίνητρα.

Οι κυβερνοεπιθέσεις, οι ηλεκτρονικές απάτες και οι παραβιάσεις προσωπικών δεδομένων είναι πλέον καθημερινό φαινόμενο, ειδικά στον χρηματοπιστωτικό κλάδο εξαιτίας της εξέλιξης των νέων τεχνολογιών, της εκτεταμένης χρήσης των ψηφιακών καναλιών για την πραγματοποίηση οικονομικών συναλλαγών και των προηγμένων δεξιοτήτων των κυβερνοεγκληματιών.

Η Eurobank, οι πελάτες της και οι συνεργαζόμενες εταιρείες παροχής υπηρεσιών, δεν αποτελούν εξαίρεση σε όλα τα παραπάνω, καθώς μπορεί επίσης να αποτελέσουν στόχο κυβερνοεπιθέσεων, να υποστούν διαρροή προσωπικών δεδομένων ή άλλες παραβιάσεις.

## Κυβερνοασφάλεια

Η κυβερνοασφάλεια εξακολουθεί να αποτελεί κορυφαία προτεραιότητα για την Eurobank και ειδικότερα η ασφάλεια των συναλλαγών, της πληροφορίας, των προσωπικών δεδομένων, καθώς και η ανθεκτικότητα των συστημάτων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) από τις συνεχώς αυξανόμενες και μεταβαλλόμενες κυβερνοαπειλές.

Στην Eurobank, η κυβερνοασφάλεια δεν αντιμετωπίζεται κατά τρόπο μεμονωμένο, αλλά ενσωματώνεται πλήρως στη στρατηγική, τη δομή και τη λειτουργία της, από τη δημιουργία νέων ψηφιακών προϊόντων και υπηρεσιών έως την προστασία των προσωπικών δεδομένων, των συστημάτων ΤΠΕ και των υποδομών της. Συνολικά, η στρατηγική κυβερνοασφάλειας βασίζεται σε μια πολύπλευρη αμυντική προσέγγιση με άξονες την Πρόβλεψη, Πρόληψη, Ανίχνευση και Απόκριση.

Η Eurobank εφαρμόζει επίσης το μοντέλο τριών γραμμών άμυνας (3LoD - 3 Lines of Defence) για να διασφαλίζει συνεχώς την ορθή διαχείριση των κινδύνων και την αποτελεσματικότητα των μηχανισμών άμυνας. Στη δεύτερη γραμμή άμυνας, έχει οριστεί Υπεύθυνος Ασφάλειας Πληροφοριών (CISO) ο επικεφαλής της Εταιρικής Ασφάλειας Ομίλου, με άμεση γραμμή αναφοράς σε Αναπληρωτή Διευθύνοντα Σύμβουλο ο οποίος είναι μέλος στο Διοικητικό Συμβούλιο και στη Διοικητική Επιτροπή της Eurobank. Ο CISO ενημερώνει τακτικά τη Διοικητική Επιτροπή και την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων, ώστε να τους παρέχει την αντικειμενική διασφάλιση σχετικά με την αποτελεσματικότητα του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων κυβερνοασφάλειας της Eurobank.

Κατά τη διάρκεια του 2021, η Eurobank διαχειρίστηκε με επιτυχία όλες τις κυβερνοεπιθέσεις που δέχτηκε, με πιο χαρακτηριστικές αυτές που σχετιζόνταν με κατανεμημένες επιθέσεις άρνησης εξυπηρέτησης (DDoS) διαδικτυακών υπηρεσιών, κακόβουλο λογισμικό και κακόβουλα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Λόγω των υφιστάμενων μηχανισμών ασφάλειας και ελέγχου, καμία από τις κυβερνοεπιθέσεις αυτές δεν επέφερε κάποιο συμβάν ή παραβίαση της ασφάλειας, ούτε κάποια σημαντική διακοπή στις υπηρεσίες της ή ζημιά στους πελάτες της και ούτε έχει επιφέρει αρνητικό αντίκτυπο στα αποτελέσματα των εργασιών της.

Το 2021 η Eurobank συνέχισε να επενδύει προδραστικά σε προηγμένες, αποτελεσματικές και οικονομικά αποδοτικές τεχνολογίες ασφάλειας και μηχανισμούς άμυνας, ώστε να καλύπτει τις διαρκώς αυξανόμενες απειλές και τις εξελισσόμενες κανονιστικές απαιτήσεις, να ελαχιστοποιεί τις διακοπές των υπηρεσιών της και να προστατεύει τα συστήματα και τα δεδομένα από μη εξουσιοδοτημένη ή παράνομη επεξεργασία και από τυχαία απώλεια, καταστροφή ή βλάβη.

Πιο συγκεκριμένα, κατά τη διάρκεια του 2021, η Eurobank:

- Συνέχισε να συμμορφώνεται με τις εξελισσόμενες κανονιστικές και νομικές 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.
- Διασφάλισε ότι εφαρμόζονται οι ίδιες αρχές σχεδιασμού που διέπουν το υπάρχον περιβάλλον ασφαλείας, καθώς μεταφέρει σταδιακά τις ψηφιακές της υπηρεσίες στο cloud.
- Ενίσχυσε περαιτέρω το επίπεδο ασφαλείας της, καθώς πραγματοποίησε την μετάβαση σε ένα πιο υβριδικό μοντέλο εργασίας του προσωπικού της ώστε να ελαχιστοποιήσει τον κίνδυνο εκμετάλλευσης ευπαθειών ή διαρροής δεδομένων.
- Πέτυχε 99,994% διαθεσιμότητα των υπηρεσιών Τεχνολογίας Πληροφορικής.
- Εξέδωσε ένα ολοκληρωμένο σύνολο κατευθυντήριων οδηγιών κυβερνοασφάλειας.
- Συνέχισε την έγκαιρη εγκατάσταση διορθωτικών ενημερώσεων ασφαλείας, που παρέχονται από τους προμηθευτές λογισμικού / συστημάτων, καθώς και την άμεση αποκατάσταση 0-day ή/και άλλων κρίσιμων ευπαθειών.
- Εκτέλεσε εσωτερικές και εξωτερικές δοκιμαστικές επιθέσεις καθώς και αξιολογήσεις ευπάθειας, για την έγκαιρη ανίχνευση τυχόν απειλών που δύναται να την επηρεάσουν.
- Ενίσχυσε τα προγράμματα εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης για εργαζομένους και πελάτες σχετικά με τις αναδυόμενες απειλές κυβερνοασφάλειας και τις διαδικτυακές απάτες.
- Εκτέλεσε ασκήσεις προσομοίωσης επιθέσεων ηλεκτρονικού ψαρέματος (phishing) ώστε να αξιολογήσει το πόσο ευάλωτο είναι το προσωπικό της σε επιθέσεις κοινωνικής μηχανικής και ηλεκτρονικές απάτες.
- Υλοποίησε σημαντικά επιπλέον βήματα για να διασφαλίσει την προστασία των δεδομένων που διαμοιράζονται με τρίτους παρόχους υπηρεσιών.
- Ανανέωσε την ασφαλιστική της κάλυψη για να μετριάσει συγκεκριμένες πιθανές απώλειες που σχετίζονται με συμβάντα του κυβερνοχώρου.
- Συνέχισε να συνεργάζεται, να ανταλλάσσει πληροφορίες και να διατηρεί ανοιχτές γραμμές επικοινωνίας με τις λοιπές ελληνικές τράπεζες, την Τράπεζα της Ελλάδος, την Ελληνική Ένωση Τραπεζών, τη Διεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος και την Εθνική Αρχή Κυβερνοασφάλειας.

## Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η προστασία των προσωπικών δεδομένων αποτελεί σημαντική προτεραιότητα για την Eurobank, όχι μόνο διότι έχει εκ του νόμου την υποχρέωση αυτή, αλλά και γιατί αναγνωρίζει ότι είναι βασικό στοιχείο ορθής εταιρικής διακυβέρνησης και υπευθυνότητας, ενώ θέτει τις βάσεις για τη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πελάτες και τους συνεργάτες της.

Στο πλαίσιο αυτό, διασφαλίζει συνεχώς ότι λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα για τη συμμόρφωσή της με τις διατάξεις του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 (ΓΚΠΔ), τον εφαρμοστικό νόμο 4624/2019 και λοιπές διατάξεις της σχετικής κείμενης ελληνικής και ενωσιακής νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Η Eurobank, στο πλαίσιο των υποχρεώσεων της έναντι του ΓΚΠΔ και την προστασία των προσωπικών δεδομένων, λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για να παράσχει πληροφορίες στα υποκείμενα των δεδομένων (π.χ. τους πελάτες της) σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων, 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, στην ιστοσελίδα της ([www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)), και σε έντυπη μορφή στα καταστήματά της. Επιπλέον, η πολιτική απορρήτου περιλαμβάνεται στα 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 συγκεκριμένες 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. Τα άτομα μπορούν επίσης να ασκήσουν τα δικαιώματά τους επικοινωνώντας ταχυδρομικά ή με email με μια εξειδικευμένη ομάδα, η οποία θα προσπαθήσει να απαντήσει όσο γίνεται καλύτερα στο αίτημα εντός του χρονικού ορίου που ορίζεται από τον ΓΚΠΔ.

Η Eurobank επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα σύμφωνα με τις αρχές που προβλέπει ο ΓΚΠΔ και σεβόμενη τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων. Τα δεδομένα που συλλέγονται είναι συναφή και περιορίζονται ως προς τον σκοπό για τον οποίο υποβάλλονται σε επεξεργασία, είναι ακριβή και, όπου είναι απαραίτητο, παραμένουν επικαιροποιημένα και δεν διατηρούνται περισσότερο από το απαραίτητο χρονικό διάστημα. Επιπλέον, λαμβάνονται τα κατάλληλα οργανωσιακά και τεχνικά μέτρα για να διασφαλιστεί η ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων, καθώς και η εμπιστευτικότητα και προστασία της επεξεργασίας. Το 2021 η Eurobank ανανέωσε την πιστοποίησή της στο διεθνές πρότυπο ασφάλειας ISO 27001, το οποίο καλύπτει και την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων σε cloud υποδομές.

**Σε αυτό το πλαίσιο, η Eurobank έχει δημιουργήσει λειτουργικό πλαίσιο προστασίας προσωπικών δεδομένων, που περιλαμβάνει τις παρακάτω ενδεικτικές δράσεις για την συμμόρφωσή της με τον ΓΚΠΔ:**

- Έχει ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (DPO), που δρα ανεξάρτητα και αναφέρεται απευθείας στον 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 τα πιο σημαντικά ζητήματα συμμόρφωσης με τον ΓΚΠΔ. Η Μονάδα Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, που υπάγεται στον DPO, τον υποστηρίζει στην άσκηση των καθηκόντων του.

- Διασφαλίζει ότι ο DPO συμμετέχει ενεργά στα έργα της Eurobank, συμπεριλαμβανομένων και αυτών του ψηφιακού μετασχηματισμού και της παροχής νέων προϊόντων και υπηρεσιών (privacy by design).
- Τηρεί Αρχείο Δραστηριοτήτων Επεξεργασίας και διενεργεί Μελέτη Εκτίμησης Αντικτύπου σε έργα/προϊόντα/διαδικασίες που αφορούν σε επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με σκοπό την ανάλυση και την ελαχιστοποίηση των κινδύνων από την εν λόγω επεξεργασία για τα υποκείμενα των δεδομένων.
- Έχει καταρτίσει και εκδώσει την Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, καθώς και άλλες σχετικές οδηγίες.
- 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. Συγκεκριμένα, τρίτα μέρη μπορεί να ενεργούν ως υπεύθυνοι επεξεργασίας των σχετικών προσωπικών δεδομένων ή ως από κοινού υπεύθυνοι επεξεργασίας, ενώ άλλα τρίτα μέρη μπορεί να ενεργούν ως εκτελούντες/υπεργολάβοι-εκτελούντες την επεξεργασία των σχετικών προσωπικών δεδομένων.
- 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 ενέργειες της Eurobank.
- Στην περίπτωση της παραβίασης των προσωπικών δεδομένων, η Eurobank, ως υπεύθυνος επεξεργασίας δεδομένων, ειδοποιεί την εποπτική αρχή, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και (όταν είναι εφικτό) εντός 72 ωρών μετά τη σχετική ενημέρωση, εκτός κι αν η παραβίαση των προσωπικών δεδομένων δεν είναι πιθανό να οδηγήσει σε απειλή των δικαιωμάτων και ελευθεριών των 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 2021, δεν απαιτήθηκε η Τράπεζα να γνωστοποιήσει κανένα περιστατικό παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Επίσης δεν υπήρξαν τεκμηριωμένες καταγγελίες σχετικά με παραβιάσεις της ιδιωτικής ζωής και απώλειες/διαρροές προσωπικών δεδομένων πελατών.

Την ίδια περίοδο, η Τράπεζα έλαβε 512 αιτήματα πελατών τα οποία διαχειρίστηκε 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.



# Υπεύθυνη Ενημέρωση και Προστασία Πελατών

Η Eurobank, στο πλαίσιο της υπεύθυνης ενημέρωσης πελατών, δίνει έμφαση στην παροχή ολοκληρωμένης πληροφόρησης σε κάθε πελάτη/συναλλασσόμενο, με στόχο τη διαφάνεια στην επικοινωνία των προϊόντων και υπηρεσιών της.

Για τον σκοπό αυτό έχει αναπτύξει τμήματα υποστήριξης πελατών, καθώς και φυσικά και ψηφιακά δίκτυα εξυπηρέτησης. Η Τράπεζα έχει δημιουργήσει για τους πελάτες της ενημερωτικές, απλές και κατανοητές διαδικασίες και έντυπα για την παροχή ακριβούς και σαφούς ενημέρωσης για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της.

Επίσης, για τη διασφάλιση της ορθής διαφημιστικής προβολής, η Eurobank εφαρμόζει μηχανισμούς και διαδικασίες προκειμένου να προωθεί και να επικοινωνεί τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της με διαφάνεια και ειλικρίνεια.

Η σχέση και η συνεργασία της Eurobank με τους πελάτες της αποτελεί πρωταρχικό στρατηγικό στόχο. Μέσω της **Πολιτικής Διαχείρισης Παραπόνων και των σχετικών - πιστοποιημένων κατά ISO - διαδικασιών, η Τράπεζα διαχειρίζεται τα παράπονα των πελατών της με κατανόηση, ενώ η απόδοση μετριέται με βάση ακριβείς ποιοτικούς δείκτες.** Η Eurobank διατηρεί συνεχή επικοινωνία με τους πελάτες της, ενώ ταυτόχρονα παρακολουθεί, επικαιροποιεί και βελτιώνει υπάρχοντα κανάλια επικοινωνίας, πρωτοβουλίες, πολιτικές και διαδικασίες.

## Υπεύθυνη Ενημέρωση Πελατών

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

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

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

Ο πελάτης ο οποίος εκδηλώνει ενδιαφέρον για λήψη δανειακού προϊόντος, ενημερώνεται γραπτώς για τα βασικά χαρακτηριστικά του δανείου, πριν την υπογραφή της σχετικής σύμβασης, μέσω της τυποποιημένης προσυμβατικής ενημέρωσης. Μεταξύ άλλων, λαμβάνει εξατομικευμένες πληροφορίες για 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. Επίσης μετά τη σύναψη της χορηγητικής σύμβασης, ο πελάτης ενημερώνεται σε τακτική βάση μέσω της περιοδικής ενημέρωσης που του παρέχεται αλλά και κατόπιν σχετικού αιτήματός του. Αντίστοιχη είναι και η ενημέρωση που παρέχεται στον πελάτη προσυμβατικά, συμβατικά και σε περιοδική βάση για τα επενδυτικά προϊόντα από ειδικά πιστοποιημένα, για τον σκοπό αυτό, στελέχη της Τράπεζας.

Ως προς τους δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην αποπληρωμή των οφειλών τους, η Τράπεζα προτείνει λύσεις ρύθμισης 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 ενταχθεί στη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων βάσει του Κώδικα Δεοντολογίας Δανείων του Ν.4224/2013 μέσω του Δικτύου Καταστημάτων της Τράπεζας. Η σχετική διαδικασία είναι αναρτημένη στη διαδικτυακή σελίδα της Τράπεζας [www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr).

Κάθε πελάτης έχει τη δυνατότητα να ζητήσει, όποτε το επιθυμεί, επιπλέον ενημέρωση για τη συναλλακτική του σχέση με την Τράπεζα, από οποιοδήποτε κατάσταση του Δικτύου της, από τη διαδικτυακή της σελίδα, μέσω του e-Banking, καθώς και μέσω του EuroPhone Banking (2109555000). Πρωταρχικός σκοπός της Τράπεζας είναι η συνεχής, έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση των πελατών της.

## 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, αναθεωρήθηκε η Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις της ΠΕΕ157/2019 της Τράπεζας της Ελλάδος, καθώς και οι διαδικασίες και διεργασίες παραπόνων σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα (ISO 9001 και 10002).

Η Πολιτική είναι αναρτημένη στον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας, με στόχο τη συνεχή ενημέρωση των πελατών σχετικά με τον τρόπο υποβολής παραπόνων, τον τρόπο διαχείρισης, τους χρόνους ανταπόκρισης, τον τρόπο επανεξέτασης καθώς και οποιαδήποτε επιπλέον χρήσιμη πληροφόρηση.

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

Η δέσμευση στην εξυπηρέτηση του πελάτη και το ειλικρινές ενδιαφέρον της Eurobank αποτυπώνονται σε κάθε στάδιο της διαχείρισης ενός παραπόνου, καθώς παρέχεται στους πελάτες συνεχής ενημέρωση για την πορεία της υπόθεσής τους. Παράλληλα, η επικοινωνία διατηρείται και μετά την επίλυση της υπόθεσης, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν ο πελάτης έμεινε ικανοποιημένος αλλά και για ενδεχόμενα 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 προβλημάτων, συμβάλλοντας στην ενίσχυση του έργου του Τομέα Customer Excellence. Με γνώμονα τη σημασία της διαχείρισης των παραπόνων, **η εποπτεία των αποτελεσμάτων πραγματοποιείται σε τακτική βάση από τη Διοικητική Επιτροπή της Τράπεζας καθώς και από επιτροπή σε επίπεδο Διοικητικού Συμβουλίου.**

**Το 2021 η Τράπεζα διαχειρίστηκε 19.824 νέες υποθέσεις πελατών (από τις οποίες επιλύθηκαν οι 19.338) με κατανόηση, αμεροληψία και ειλικρινή διάθεση για εξεύρεση δίκαιης λύσης, αξιοποιώντας τα στοιχεία που αντλήθηκαν για τη βελτίωση υπηρεσιών και διαδικασιών. Το ποσοστό των παραπόνων που επιλύθηκε εντός **2 εργάσιμων ημερών έφτασε το 40%**, ενώ ο μέσος χρόνος επίλυσης ήταν 10 ημερολογιακές ημέρες. **Ταυτόχρονα, ο βαθμός ικανοποίησης πελατών το 2021 έφτασε το 47%**.**

### 2021 Υποθέσεις πελατών

|                                     |        |
|-------------------------------------|--------|
| <b>Αριθμός</b>                      | 19.824 |
| <b>Αριθμός επιλυμένων υποθέσεων</b> | 19.338 |
| <b>Συνολικός βαθμός επίλυσης</b>    | 97,5%  |

## Customer Excellence – Βελτίωση Εμπειρίας Πελάτη

Η εδραίωση μιας ενιαίας κουλτούρας άριστης εξυπηρέτησης των πελατών, και η συνεχής ενδυνάμωση της δέσμευσης προς την κατεύθυνση αυτή, αποτελεί πρωταρχικό στόχο της Τράπεζας. Η ενδυνάμωση της σχέσης και της συνεργασίας της Eurobank με τους πελάτες της αποτελεί σημαντική πρόκληση και πρωταρχικό στρατηγικό στόχο. Για το λόγο αυτό συστήθηκε, το Customer Excellence προσβλέποντας στην άριστη εξυπηρέτηση των πελατών σε κάθε σημείο επαφής τους με την Τράπεζα και στη διασφάλιση σχέσης εμπιστοσύνης.

Την αποτελεσματικότητα των δράσεων και ενεργειών 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 με την καθιέρωση νέων ερευνών VoC 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 Τράπεζας, μέσα από ειδικά σχεδιασμένα εκπαιδευτικά προγράμματα, πρωτοβουλίες διάχυσης γνώσης και καλών πρακτικών, ενέργειες αναγνώρισης της εξαιρετικής επίδοσης, αλλά και με συχνές επισκέψεις στελεχών της Διεύθυνσης Βελτίωσης Εμπειρίας Πελάτη στην πρώτη γραμμή εξυπηρέτησης.

Το 2021 μέσω τακτικών μετρήσεων συγκεντρώθηκαν περισσότερες από 153 χιλ. αξιολογήσεις πελατών ως προς το επίπεδο της τραπεζικής τους εμπειρίας. Αναλύθηκαν 61 χιλ. σχόλια που βοήθησαν σε βελτιώσεις υφιστάμενων υπηρεσιών ή/και τον σχεδιασμό νέων, ενώ η Διεύθυνση Βελτίωσης Εμπειρίας πελάτη ανταποκρίθηκε εγγράφως σε όλους τους πελάτες που απάντησαν σε μετρήσεις NPS για να τους ευχαριστήσει και να τους διαβεβαιώσει ότι λαμβάνεται σοβαρά υπόψη η αξιολόγησή τους. Τέλος, η Τράπεζα επικοινωνήσε προσωπικά με 720 πελάτες, προκειμένου να τους ενημερώσει για τις ενέργειες που επρόκειτο να λάβει σχετικά με το θέμα που τους απασχολούσε.

Τα οφέλη από την οργανωμένη προσπάθεια της Διεύθυνσης Βελτίωσης Εμπειρίας Πελάτη να επιτυγχάνεται εξαιρετική επίδοση στην εξυπηρέτηση αποτυπώνονται στον Δείκτη NPS. Σημειώνεται ότι το 2021, ο δείκτης στο δίκτυο καταστημάτων αυξήθηκε κατά 18 μονάδες σε σχέση με το 2020.

|                               | 2020    | 2021    |
|-------------------------------|---------|---------|
| <b>Αξιολογήσεις πελατών</b>   | 116.000 | 153.000 |
| <b>Σχόλια που αναλύθηκαν</b>  | 70.000  | 61.000  |
| <b>Επικοινωνία με πελάτες</b> | 250     | 720     |

## 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. Η στοχευμένη προϊοντική επικοινωνία σε ειδικά κοινά πραγματοποιείται λαμβάνοντας υπόψη το στάδιο στο οποίο βρίσκεται ο κάθε πελάτης (αν είναι νέος πελάτης ή αν έχει καταθέσει παράπονο για συγκεκριμένο προϊόν ή υπηρεσία) και ακολουθεί συγκεκριμένη διαδικασία για κάθε στάδιο. Επιπλέον, η επικοινωνία δεν πραγματοποιείται αποκλειστικά για τον σκοπό της προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών, αλλά στοχεύει επίσης στην επιβράβευση της σχέσης με τον πελάτη καθώς και στη βελτίωση των customer journeys για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, παρέχοντας επαρκείς πληροφορίες σε κάθε βήμα της αγοραστικής διαδικασίας και ζητώντας τα σχόλια του πελάτη στα περισσότερα σημεία επαφής μαζί του, κατά τη χρήση και την απόκτηση των προϊόντων. Για τη στοχευμένη επικοινωνία με τους πελάτες της (μέσω email, μηνυμάτων sms, μηνυμάτων στο e-Banking, μηνυμάτων μέσω της εφαρμογής Viber, τηλεφωνικών κλήσεων κ.λπ.) η Τράπεζα συμμορφώνεται πλήρως με τις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 και τη λοιπή σχετική νομοθεσία (Ν. 4624/2019, Ν.3471/2006 κ.λπ.), σε όλα τα διαθέσιμα κανάλια και τις μεθόδους ενημέρωσης που χρησιμοποιεί.

Το 2021, η βασική προτεραιότητα της Τράπεζας ήταν να προσφέρει στους πελάτες της μια εμπειρία ρηγital, συνδυάζοντας την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των πελατών στις καθημερινές συναλλαγές και τα τραπεζικά προϊόντα ευρείας χρήσης με την εξειδίκευση των υπευθύνων σχέσεων και στελεχών (μέσω πιο εξατομικευμένων καναλιών, όπως κατάστημα, v-Banking, EuroPhone Banking), προσφέροντας πληροφορίες και συμβουλές σε πιο περίπλοκα ζητήματα. Πραγματοποιήθηκαν πάνω από 400 στοχευμένες ενέργειες επικοινωνίας, οι οποίες εστίασαν στο πελατολόγιο του Personal Banking, του Business Banking και του Individual Banking, καθώς και στα προϊόντα και τις υπηρεσίες στρατηγικής σημασίας για την Τράπεζα. Οι καμπάνιες αναπτύχθηκαν σε πολλά κανάλια επικοινωνίας της Τράπεζας (ψηφιακά και φυσικά). Ταυτόχρονα,

έλαβε χώρα μια τεράστια προσπάθεια για τη διατήρηση της συνεχούς επαφής με τους πελάτες της Τράπεζας, είτε μέσω διαδικτύου είτε με υβριδικά μέσα, και ως αποτέλεσμα διοργανώθηκαν περισσότερες από 100 εκδηλώσεις, όπως εκδηλώσεις προς πελάτες Business and Personal Banking, παρέχοντας υποστήριξη σε ζητήματα Διαχείρισης Περιουσίας (Asset Management), Εταιρικής Τραπεζικής (Corporate Banking) και Επενδυτικής Τραπεζικής (Investment Banking).

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 περιεχόμενο του υλικού επικοινωνίας ελέγχεται αρμοδίως και διασφαλίζεται ότι δεν αντιβαίνει σε κανονισμούς και νομικές διατάξεις.

**Το 2021 δεν σημειώθηκε κανένα σημαντικό συμβάν μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και προαιρετικούς κώδικες που αφορούν την πληροφόρηση και σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών και, ως εκ τούτου, δεν επιβλήθηκε στην Τράπεζα κανένα σημαντικό πρόστιμο.** Η Τράπεζα συμμορφώνεται με το εκάστοτε ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο. Επίσης, δεν σημειώθηκε κανένα συμβάν μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και προαιρετικούς κώδικες που αφορά την μάρκετινγκ επικοινωνία και, ως εκ τούτου, δεν επιβλήθηκαν κυρώσεις. Σημειώνεται ότι η Τράπεζα κατά την προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών της λαμβάνει υπόψη της, εκτός από την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία, τους κώδικες που αφορούν την επικοινωνία, το μάρκετινγκ και τις διαφημιστικές προβολές, ενώ επίσης έχει θεσπίσει και μηχανισμούς ελέγχου και δικλίδες ασφαλείας, προκειμένου να διασφαλίζεται η συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

## Ερευνητικά Έργα

Το 2021, η Eurobank, μέσω ανεξάρτητης εταιρείας ερευνών, πραγματοποίησε την τακτική μέτρηση παρακολούθησης (tracking study) βασικών δεικτών και εικόνας της μάρκας. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στο ευρύ κοινό και στις ΜΜΕ. Η εικόνα της Τράπεζας εμφανίστηκε βελτιωμένη σε θέματα γρήγορης και αποτελεσματικής εξυπηρέτησης, καινοτομίας, ευελιξίας για την κάλυψη αναγκών των πελατών, πελατοκεντρικότητας, υποστήριξης των πελατών, ολοκληρωμένης και δυναμικής παρουσίας στον ψηφιακό κόσμο, τόσο στο ευρύ κοινό, όσο και στα ειδικά κοινά. Η τράπεζα υλοποίησε επίσης μια σειρά από ad hoc ερευνητικά έργα.

Με γνώμονα όλες τις νέες ανάγκες και όλες τις αλλαγές που εισήγαγε η Τράπεζα στα προϊόντα και τις υπηρεσίες της για την κάλυψη αναγκών των πελατών λόγω της πανδημίας, η έμφαση δόθηκε στη διερεύνηση τρόπων για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών. Επιπλέον, η έρευνα αγοράς διαδραμάτισε σημαντικό ρόλο στην πρωτοβουλία ανανέωσης της εταιρικής ταυτότητας της Τράπεζας, τόσο για το επικοινωνιακό υλικό όσο και για το μοντέλο εξυπηρέτησης και τη λειτουργικότητα των ανακαινισμένων καταστημάτων.

Το 2021 υλοποιήθηκαν εσωτερικές έρευνες για την παρακολούθηση της ικανοποίησης πελατών, τη διερεύνηση των εξελισσόμενων αναγκών τους και την αξιολόγηση των προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας, καθώς και νέων πρακτικών εξυπηρέτησης των πελατών. Σχεδιάστηκαν τυποποιημένα ερωτηματολόγια σε όλα τα κανάλια και με συγκεκριμένους δείκτες μετρήσεις για την τακτική καταγραφή της άποψης των πελατών. Η πληροφόρηση που λαμβάνει η Τράπεζα από τους πελάτες, τόσο από την παρακολούθηση των δεικτών, όσο και από τα σχόλια των πελατών, λαμβάνεται υπόψη για τη βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας, σύμφωνα με τη στρατηγική και τους επιχειρηματικούς στόχους της.



# Ανθρώπινο Δυναμικό

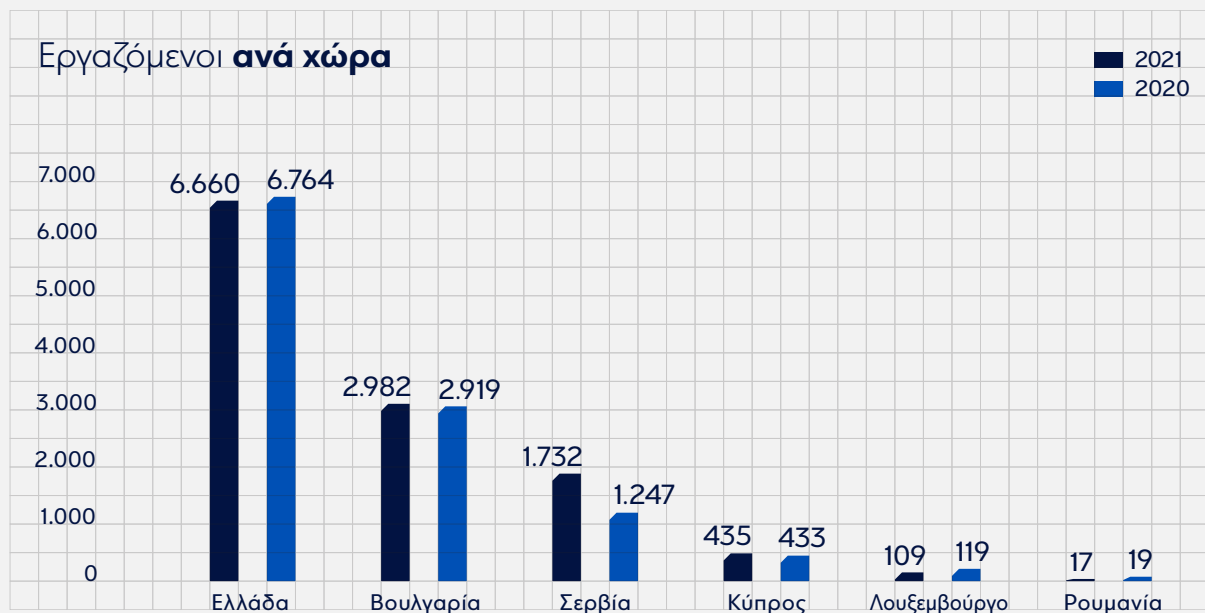
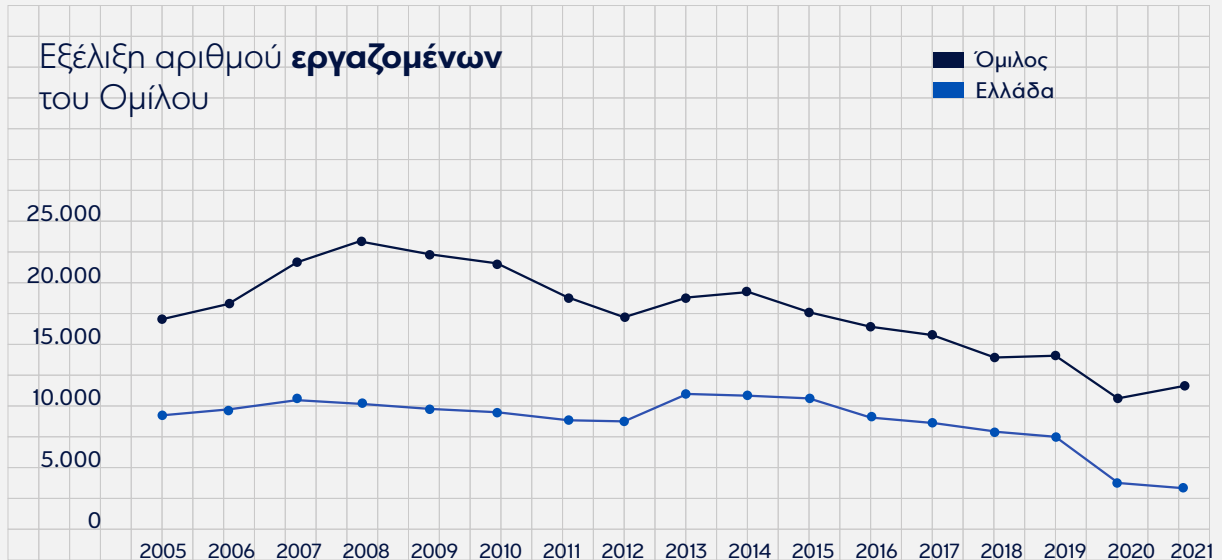
Η πανδημία COVID-19 έχει διαταράξει όχι μόνο το οικονομικό και επιχειρηματικό τοπίο, αλλά και τον ευρύτερο χρηματοπιστωτικό και τραπεζικό κλάδο. Το 2021 συνέχισαν να αναδύονται πρωτοφανείς προκλήσεις. Καθώς ανακαλύπτουμε νέες συνθήκες και τρόπους λειτουργίας, συνεχίζουμε τον μετασχηματισμό προς την ψηφιακή εποχή, επενδύοντας στους εργαζομένους μας. Προσαρμόσαμε με επιτυχία τεχνικές για την αντιμετώπιση της πανδημίας, όπως το υβριδικό μοντέλο εργασίας και άλλες ψηφιακές λύσεις. Επενδύσαμε στην αναβάθμιση δεξιοτήτων (upskilling), αλλά και στην εκμάθηση νέων (reskilling), ενθαρρύνοντας τους εργαζομένους μας να αναπτύξουν ικανότητες που θα διευρύνουν τις επαγγελματικές τους ευκαιρίες καθώς και τις δυνατότητες εξέλιξης. Καθώς επιταχύνουμε εν μέσω υβριδικής εργασίας, υλοποιούμε την αξιολόγηση της απόδοσης σε ψηφιακό περιβάλλον. Η προώθηση του ανοικτού διαλόγου και η εισαγωγή της διαφορετικότητας, της ισότητας και της συμπερίληψης ενδυναμώνουν την κουλτούρα του οργανισμού και θεμελιώνουν ένα περιβάλλον που ενισχύει την εμπιστοσύνη, την ενότητα, την ενσυναίσθηση και τη δέσμευση.

Τα κύρια επιτεύγματα και οι δράσεις μας για το 2021 ήταν:

- Η Eurobank εξακολούθησε να λαμβάνει κάθε άμεσο και επιβεβλημένο μέτρο για την προστασία των εργαζομένων της έναντι της νόσου COVID-19, τηρώντας απόλυτα τις οδηγίες των κρατικών αρχών, ενώ ταυτόχρονα ενίσχυσε τα εσωτερικά μέτρα προστασίας μέσα, από τον σχεδιασμό και την εφαρμογή πρόσθετων δράσεων και πρωτοβουλιών.
- Η Eurobank αξιοποίησε την αναπτυσσόμενη εξειδίκευσή της και την εξοικείωση των εργαζομένων της με την εργασία από απόσταση, εξαιτίας της νόσου COVID-19 και εγκαινίασε τον πρώτο εργασιακό χώρο αποκλειστικά για hot-desking στο κτίριο Piraeus Port Plaza.
- **Στηρίζοντας έμπρακτα την ενδυνάμωση των γυναικών, η Eurobank υλοποίησε το πρώτο πρόγραμμα Leadership Acceleration, Women In Banking (WiB).** Με αυτήν την πρωτοβουλία, η Eurobank επενδύει στη δημιουργία και προώθηση μιας αποτελεσματικής εταιρικής κουλτούρας συμπερίληψης και ενδυνάμωσης, που στηρίζει τις γυναίκες ώστε να ανακαλύψουν τα ταλέντα τους και να σπάσουν τη γυάλινη οροφή στο σύγχρονο, απαιτητικό εταιρικό περιβάλλον.
- Η Eurobank συμπεριλήφθηκε στον δείκτη ισότητας των φύλων Bloomberg Gender Equality Index (GEI) 2022. Ο δείκτης Bloomberg Gender Equality Index (GEI) 2022 περιλαμβάνει 418 εταιρείες από όλον τον κόσμο, 5 εκ των οποίων είναι ελληνικές. Η Eurobank καταγράφει υψηλό ποσοστό γυναικείας απασχόλησης και η παρουσία της στον δείκτη Bloomberg GEI 2022 αποτελεί ένδειξη της δέσμευσης του Ομίλου να στηρίξει τη σταδιοδρομία των γυναικών εργαζομένων και της εστίασής του στην εφαρμογή κριτηρίων ESG (Περιβάλλον, Κοινωνία, Εταιρική διακυβέρνηση) σε ολόκληρη την οργανωτική δομή του.
- Συνεχίζοντας να επενδύει στην ανάπτυξη των ανθρώπων της, η Eurobank αναβάθμισε το 360° Feedback, καθώς και τα Πλάνα Ανάπτυξης και Βελτίωσης, ενσωματώνοντάς τα στην ψηφιακή πλατφόρμα SAP SuccessFactors. Έτσι, δημιούργησε ένα One-stop shop για όλες τις ανάγκες των εργαζομένων, που προσφέρει ακόμη πιο φιλική προς τον χρήστη εμπειρία και προσβασιμότητα 24 ώρες το 24ωρο.
- Το 2021 αποτέλεσε ορόσημο όσον αφορά τη μάθηση στην Eurobank. Οι εργαζόμενοι της Eurobank σχεδόν διπλασίασαν την εκπαιδευτική τους δραστηριότητα το 2020, αφιερώνοντας 535.074 ώρες σε εκπαιδευτικά προγράμματα. Προς αυτή την κατεύθυνση, η Eurobank δημιούργησε το εκπαιδευτικό πρόγραμμα Digital Accelerator που εστιάζει στην ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων, καθώς και το AML Digital Learning σε συνεργασία με τον Οργανισμό Διεθνούς Συμμόρφωσης (International Compliance Association - ICA), στοχεύοντας στην ευαισθητοποίηση σχετικά με το ξέπλυμα χρήματος και την κρίση των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Αντιμετωπίζοντας πλέον τη νέα κανονικότητα μετά την COVID-19 και τη μετάβαση σε ένα υβριδικό περιβάλλον εργασίας, η Eurobank σχεδίασε ένα πρόγραμμα διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, το Remote Work Bootcamp για Διευθυντές. Πρόκειται για μια σύγχρονη και εξειδικευμένη εκπαιδευτική εμπειρία που βοήθησε τους διευθυντές να αποκτήσουν τις σωστές δεξιότητες ώστε να ηγηθούν και να στηρίξουν αποτελεσματικά τις ομάδες τους στην phygital εποχή.



Οι εργαζόμενοι του Ομίλου αποτελούν το σπουδαιότερο κεφάλαιο για την επιτυχία και την εξέλιξή του. **Στις 31 Δεκεμβρίου 2021, απασχολούνταν στον Όμιλο 11.935 εργαζόμενοι (Δεκέμβριος 2020: 11.501), 5.275 εκ των οποίων (Δεκέμβριος 2020: 4.737) εργάζονταν στο εξωτερικό.**



**Γεωγραφική κατανομή εργαζομένων – Ελλάδα**

|                 | Φύλο         |              | Σύνολο       |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|
|                 | Άνδρες       | Γυναίκες     |              |
| Αττική          | 2.133        | 2.721        | 4.854        |
| Θεσσαλονίκη     | 226          | 309          | 535          |
| Υπόλοιπη Ελλάδα | 470          | 801          | 1.271        |
| <b>Σύνολο</b>   | <b>2.829</b> | <b>3.831</b> | <b>6.660</b> |

**Κατανομή εργαζομένων βάσει απασχόλησης – Ελλάδα**

|  | Φύλο         |              | Σύνολο       |
|--|--------------|--------------|--------------|
|  | Άνδρες       | Γυναίκες     |              |
| <b>Συμβάσεις εργασίας αορίστου χρόνου</b>  | <b>2.774</b> | <b>3.790</b> | <b>6.564</b> |
| Αττική                                     | 2.080        | 2.681        | 4.761        |
| Θεσσαλονίκη                                | 226          | 309          | 535          |
| Υπόλοιπη Ελλάδα                            | 468          | 800          | 1.268        |
| <b>Συμβάσεις εργασίας ορισμένου χρόνου</b> | <b>55</b>    | <b>41</b>    | <b>96</b>    |
| Αττική                                     | 53           | 40           | 93           |
| Θεσσαλονίκη                                | 2            | 1            | 3            |
| Υπόλοιπη Ελλάδα                            | 0            | 0            | 0            |
| <b>Σύνολο</b>                              | <b>2.829</b> | <b>3.831</b> | <b>6.660</b> |

**Κατανομή εργαζομένων βάσει απασχόλησης – Εξωτερικό**

|  | Φύλο         |              | Σύνολο       |
|--|--------------|--------------|--------------|
|  | Άνδρες       | Γυναίκες     |              |
| <b>Συμβάσεις εργασίας αορίστου χρόνου</b>  | <b>1.399</b> | <b>3.828</b> | <b>5.227</b> |
| <b>Συμβάσεις εργασίας ορισμένου χρόνου</b> | <b>15</b>    | <b>33</b>    | <b>48</b>    |
| <b>Σύνολο</b>                              | <b>1.414</b> | <b>3.861</b> | <b>5.275</b> |

**Κατανομή εργαζομένων βάσει απασχόλησης – Όμιλος**

|  | Φύλο         |              | Σύνολο        |
|--|--------------|--------------|---------------|
|  | Άνδρες       | Γυναίκες     |               |
| <b>Συμβάσεις εργασίας αορίστου χρόνου</b>  | <b>4.173</b> | <b>7.618</b> | <b>11.791</b> |
| <b>Συμβάσεις εργασίας ορισμένου χρόνου</b> | <b>70</b>    | <b>74</b>    | <b>144</b>    |
| <b>Σύνολο</b>                              | <b>4.243</b> | <b>7.692</b> | <b>11.935</b> |

## Διαφορετικότητα 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, ενισχύει τις πρακτικές και πολιτικές που στηρίζουν την επιχειρηματική ηθική και τη στρατηγική ESG και ενδυναμώνουν τη δέσμευση στην κοινωνική υπευθυνότητα. Λειτουργεί κατά αυτόν τον τρόπο, καθώς έχει την πεποίθηση ότι η ενθάρρυνση της διαφορετικότητας σε όλα τα επίπεδα, που υποστηρίζεται από ένα μοντέλο ηγεσίας χωρίς αποκλεισμούς, σε συνδυασμό με τη δέσμευσή της στις αρχές της κοινωνικής δικαιοσύνης, προσφέρουν σημαντικά επιχειρηματικά οφέλη.

Η διαφορετικότητα εντός του οργανισμού συμβάλλει στη διεύρυνση εμπειριών, γνώσεων, δεξιοτήτων και αξιών, περιορίζει το φαινόμενο του groupthink και δημιουργεί πρόσφορο έδαφος για ανεξάρτητες απόψεις και εποικοδομητική κριτική κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Επιτρέπει επίσης στην Τράπεζα να προσελκύσει και να διακρατήσει τα καλύτερα talenta, να ενθαρρύνει την καινοτομία μέσω των πολυτίμων και ποικίλων εμπειριών τους και να έρθει πιο κοντά σε μία κοινωνία ποικιλόμορφη που συνεχώς μεταβάλλεται. Η Eurobank πιστεύει στις ίσες ευκαιρίες και έχει δεσμευτεί για τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος ισότητας, όπου οι άνθρωποι μπορούν να επιτύχουν ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας, εθνικότητας, αναπηρίας, θρησκευματος, σεξουαλικού προσανατολισμού ή πολιτισμικού υπόβαθρου.

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 οποιαδήποτε πρόοδο των εργαζομένων βασίζονται στις επιδόσεις και τις αποδεδειγμένες δυνατότητές τους.

Η δέσμευσή της στη διαφορετικότητα και τη συμπερίληψη ευθυγραμμίζεται με τις αξίες της και αποτυπώνεται στον Κώδικα Δεοντολογίας της. Η διαφορετικότητα και η συμπερίληψη χαίρουν ιδιαίτερης στήριξης μέσα στον οργανισμό και οι πρωτοβουλίες εφαρμόζονται - μεταξύ άλλων - στις πρακτικές και τις πολιτικές της για την κινητικότητα, την πρόσληψη και την επιλογή, τις αμοιβές και τις παροχές, την επαγγελματική ανάπτυξη και κατάρτιση, τις προαγωγές και τις μεταθέσεις.

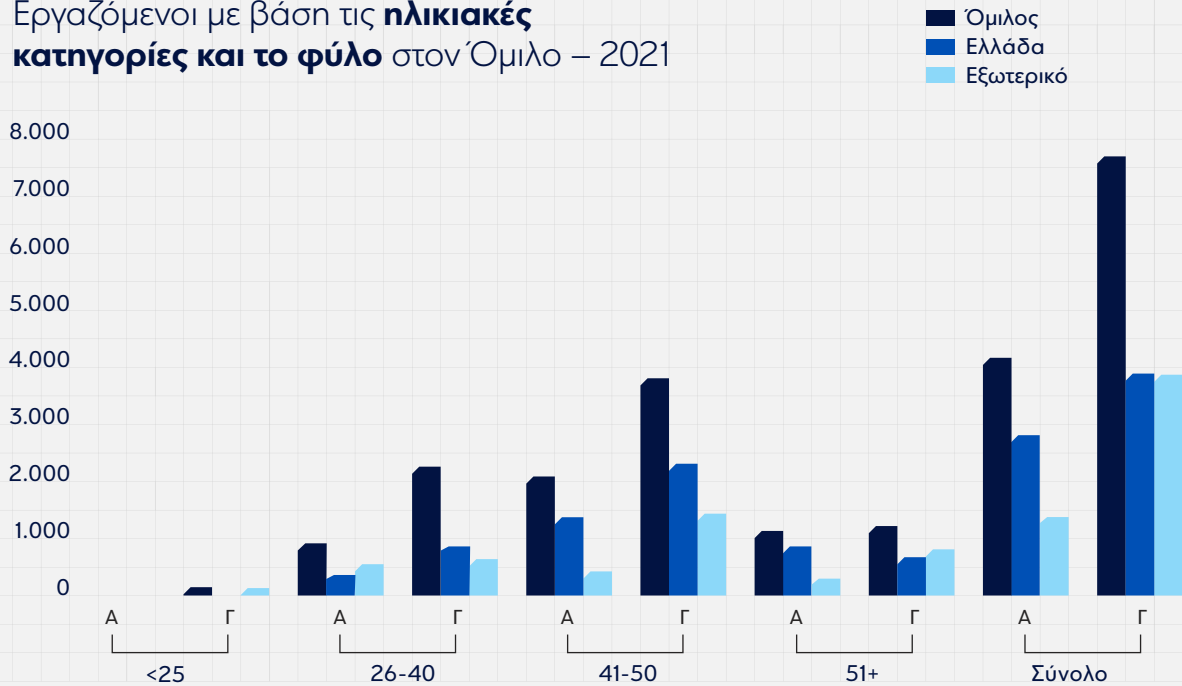
Σε επίπεδο Ομίλου, ο μέσος εργαζόμενος είναι κάτω των 45 ετών, **ενώ οι γυναίκες εργαζόμενες αντιπροσωπεύουν το 64% του συνολικού ανθρώπινου δυναμικού.**

| Γυναίκες εργαζόμενες (% του συνολικού ανθρώπινου δυναμικού) |      |
|---|------|
| 2020  | 2021 |
| 64%   | 64%  |

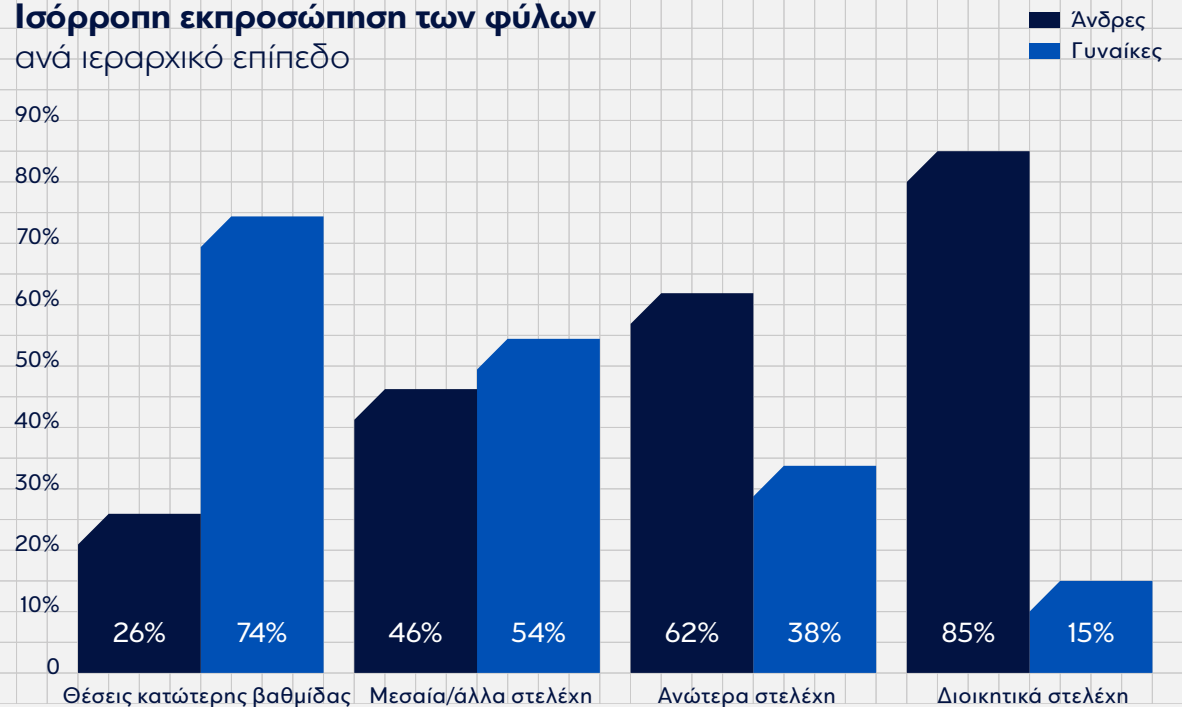
| Κατανομή εργαζομένων βάσει φύλου |        |        |
|----------------------------------|--------|--------|
| Γυναίκες                         | Άνδρες | Σύνολο |
| 64%                              | 36%    | 100%   |

| Κατανομή εργαζομένων βάσει ηλικίας |     |       |       |     |        |
|------------------------------------|-----|-------|-------|-----|--------|
| Έτος                               | <25 | 26-40 | 41-50 | 51+ | Σύνολο |
| 2021                               | 2%  | 28%   | 49%   | 21% | 100%   |
| 2020                               | 2%  | 31%   | 48%   | 19% | 100%   |

### Εργαζόμενοι με βάση τις ηλικιακές κατηγορίες και το φύλο στον Όμιλο – 2021



### Ισορροπη εκπροσώπηση των φύλων ανά ιεραρχικό επίπεδο



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 ανθρώπινο δυναμικό 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 συνάδουν με τις 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 (Περιβάλλον, Κοινωνία, Εταιρική Διακυβέρνηση) 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 Bloomberg Gender Equality Index 2022.

## Πρωτοβουλίες για τη Διαφορετικότητα

Η Eurobank επενδύει στη δημιουργία και καλλιέργεια μιας αποτελεσματικής εταιρικής κουλτούρας συμπερίληψης και ενδυνάμωσης. Γι' αυτό, το 2021 παρουσίασε το πρόγραμμα Women In Banking (WiB) – Leadership Acceleration programme, ένα πρόγραμμα που αφορά σε μια ολοκληρωμένη πρωτοβουλία ουσίας για τη γυναικεία ενδυνάμωση, η οποία προσφέρει σε ταλαντούχες γυναίκες του οργανισμού mentoring, στοχευμένα webinars και εξειδικευμένες μαθησιακές δράσεις που τις βοηθούν να επιταχύνουν την εξέλιξη της καριέρας τους. Το πρόγραμμα υλοποιείται με τη στήριξη του κ. Σταύρου Ιωάννου, Αναπληρωτή Διευθύνοντα Συμβούλου, COO Ομίλου & Διεθνείς Δραστηριότητες.

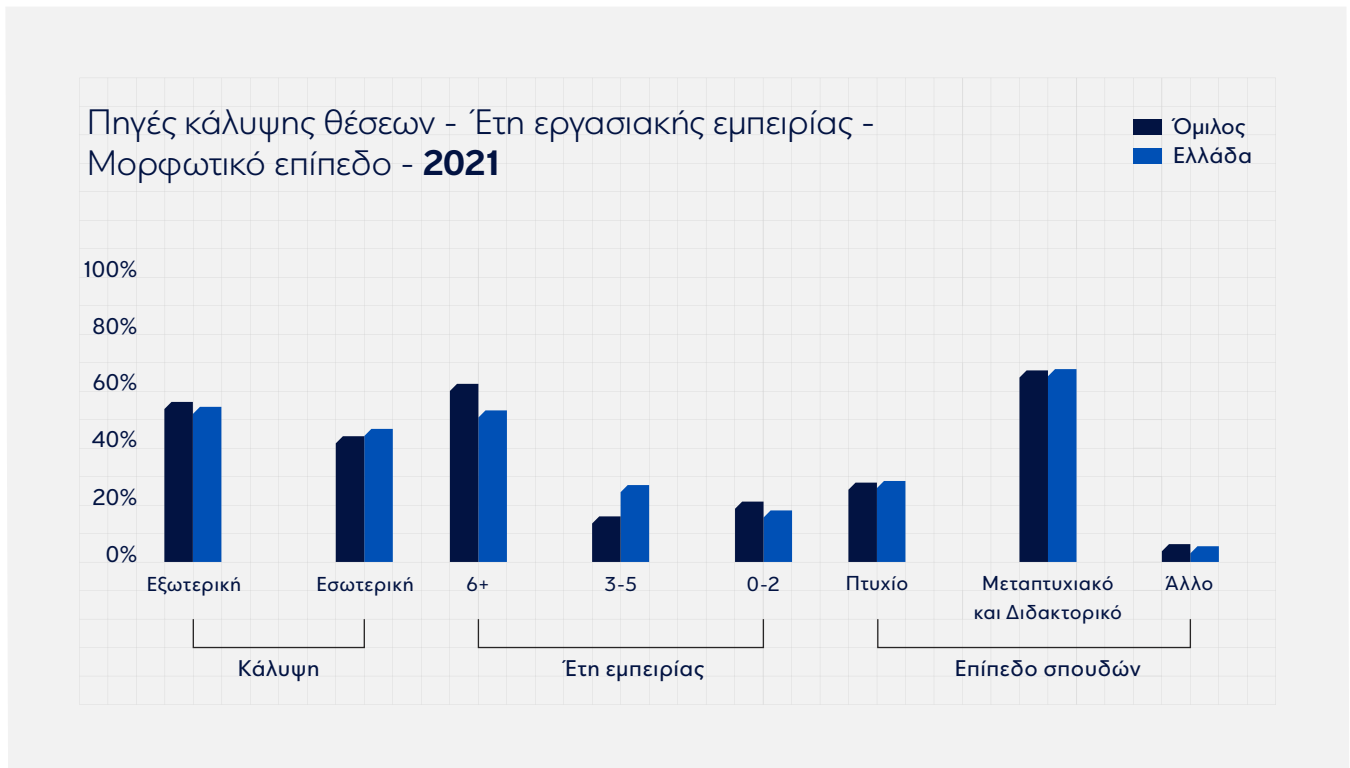
Το συγκεκριμένο πρόγραμμα φέρνει στο προσκήνιο το ζήτημα παροχής ισότιμης πρόσβασης στις γυναίκες όσον αφορά καίριους ρόλους και θέσεις ανώτερης διοίκησης στον Όμιλο. Παράλληλα, επιτρέπει στις γυναίκες να «ξεκλειδώσουν» τα ταλέντα τους, να αναπτύξουν σύγχρονες ηγετικές δεξιότητες και να αποκτήσουν πολύτιμες εμπειρίες και γνώσεις από γυναίκες με επιτυχημένη σταδιοδρομία εντός του οργανισμού. Το πρόγραμμα WiB έχει στόχο να προσφέρει στις ταλαντούχες γυναίκες καθοδήγηση προκειμένου να υπερβούν εμπόδια ή αντιλήψεις που περιορίζουν την επαγγελματική τους εξέλιξη, καθώς και πολύτιμες συμβουλές για να διαμορφώσουν μια δυναμική ηγετική ταυτότητα που θα δώσει ώθηση στη σταδιοδρομία τους.

## Προσέλκυση και Διακράτηση

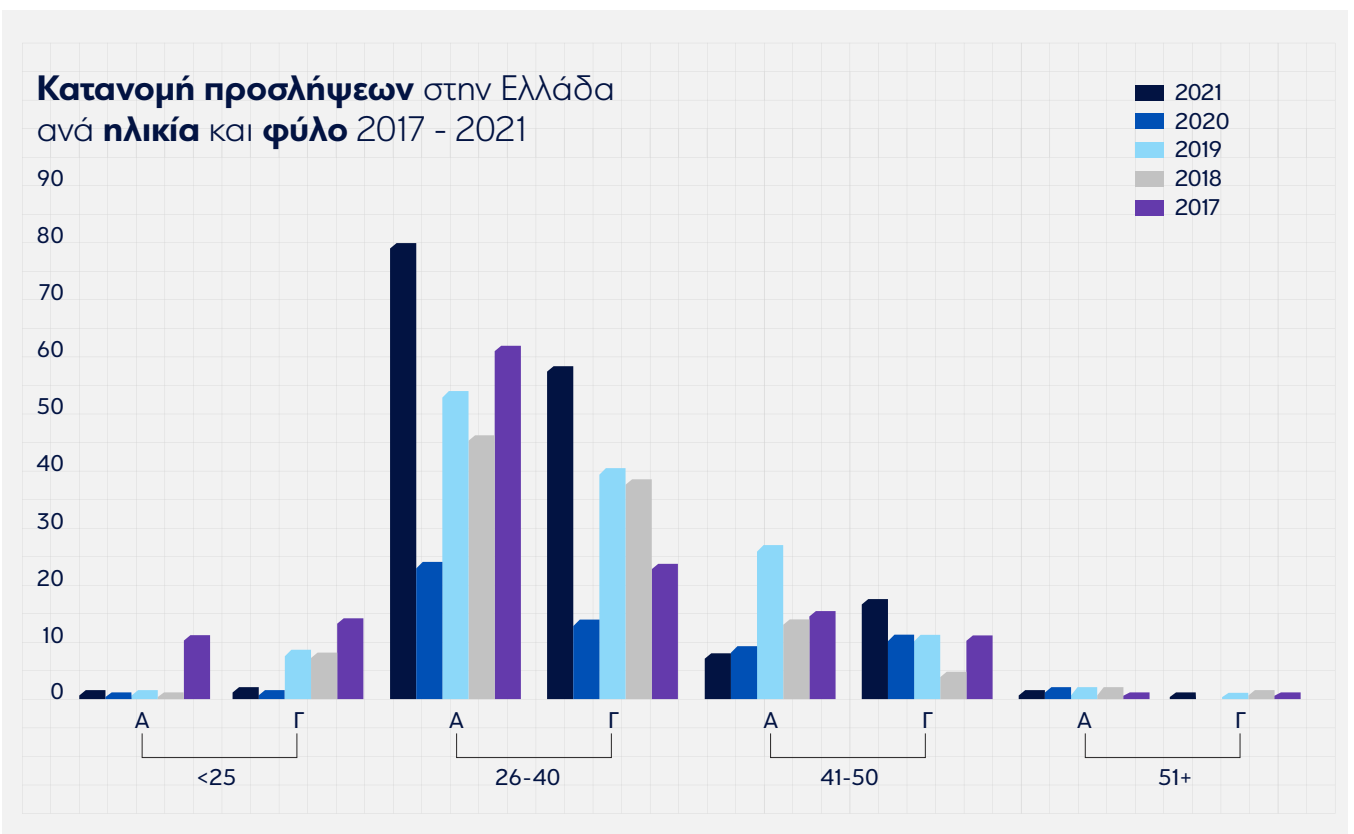
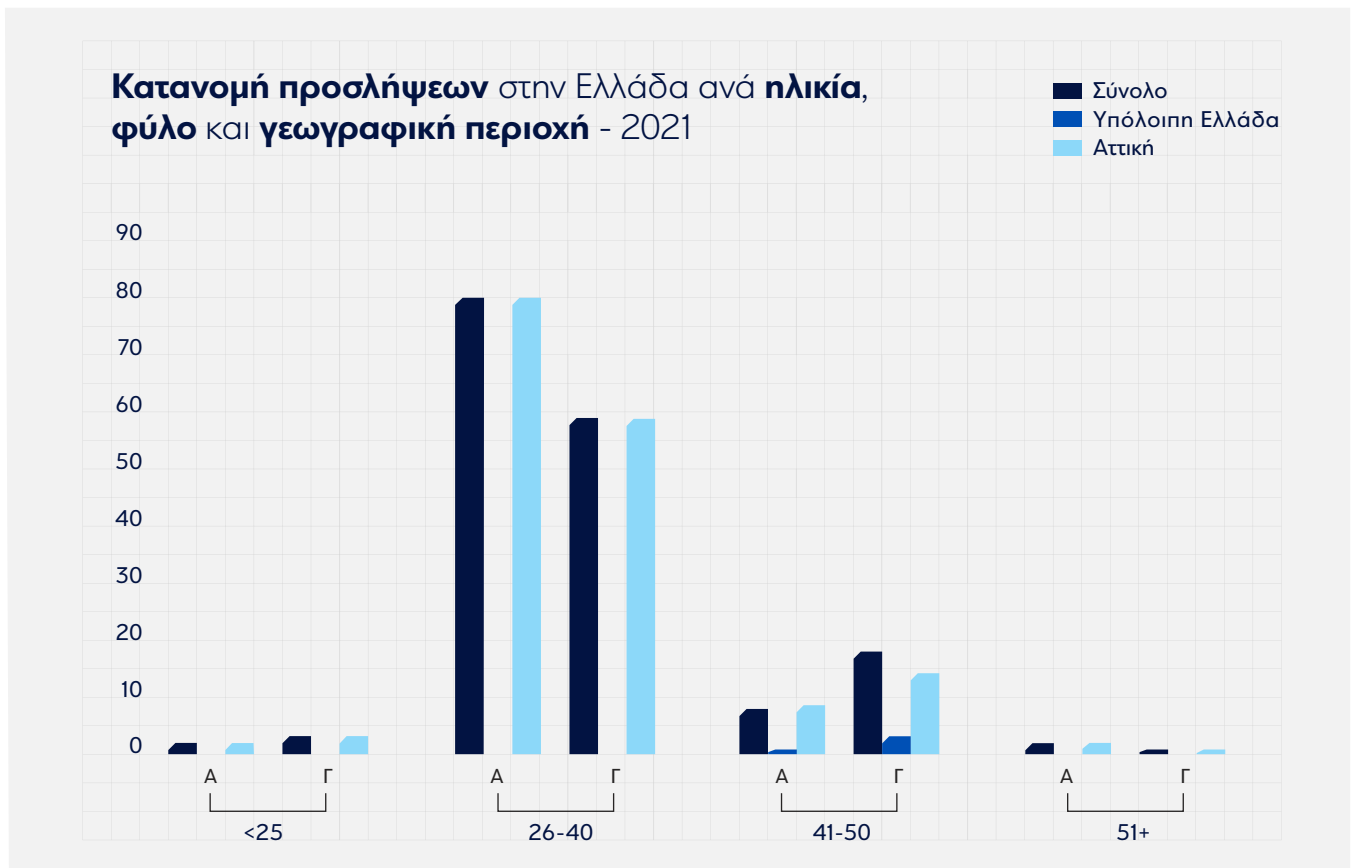
Για το 2021 οι προσλήψεις σε επίπεδο Ομίλου κάλυψαν κυρίως ανάγκες θυγατρικών εταιρειών του εξωτερικού (81% θυγατρικές εξωτερικού, 19% Ελλάδα). Δίνοντας έμφαση στην προσέλκυση και την επιλογή ταλαντούχου και υψηλού επιπέδου ανθρώπινου δυναμικού, η Τράπεζα προχώρησε συνολικά σε προσλήψεις στελεχών με υψηλό ακαδημαϊκό υπόβαθρο (95% κάτοχοι πτυχίου - μεταπτυχιακού - διδακτορικού), με δεξιότητες που ανταποκρίνονται στον σύγχρονο κόσμο της εργασίας και με εργασιακή εμπειρία που, κατά κύριο λόγο, υπερβαίνει τα 5 έτη προϋπηρεσίας (61%). Στην Ελλάδα, τα ποσοστά αυτά ανήλθαν στο 96% και 54%, αντίστοιχα.

Η πολιτική προσλήψεων και στελέχωσης βασίζεται στην αξιοκρατία και 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 όλους τους εργαζομένους της αντικειμενικά και δίκαια, προσφέροντάς τους εργαλεία επαγγελματικής εξέλιξης. Η διαδικασία προσλήψεων που εφαρμόζεται στην Ελλάδα έχει πιστοποιηθεί κατά το πρότυπο ISO 9001 από το 2020.

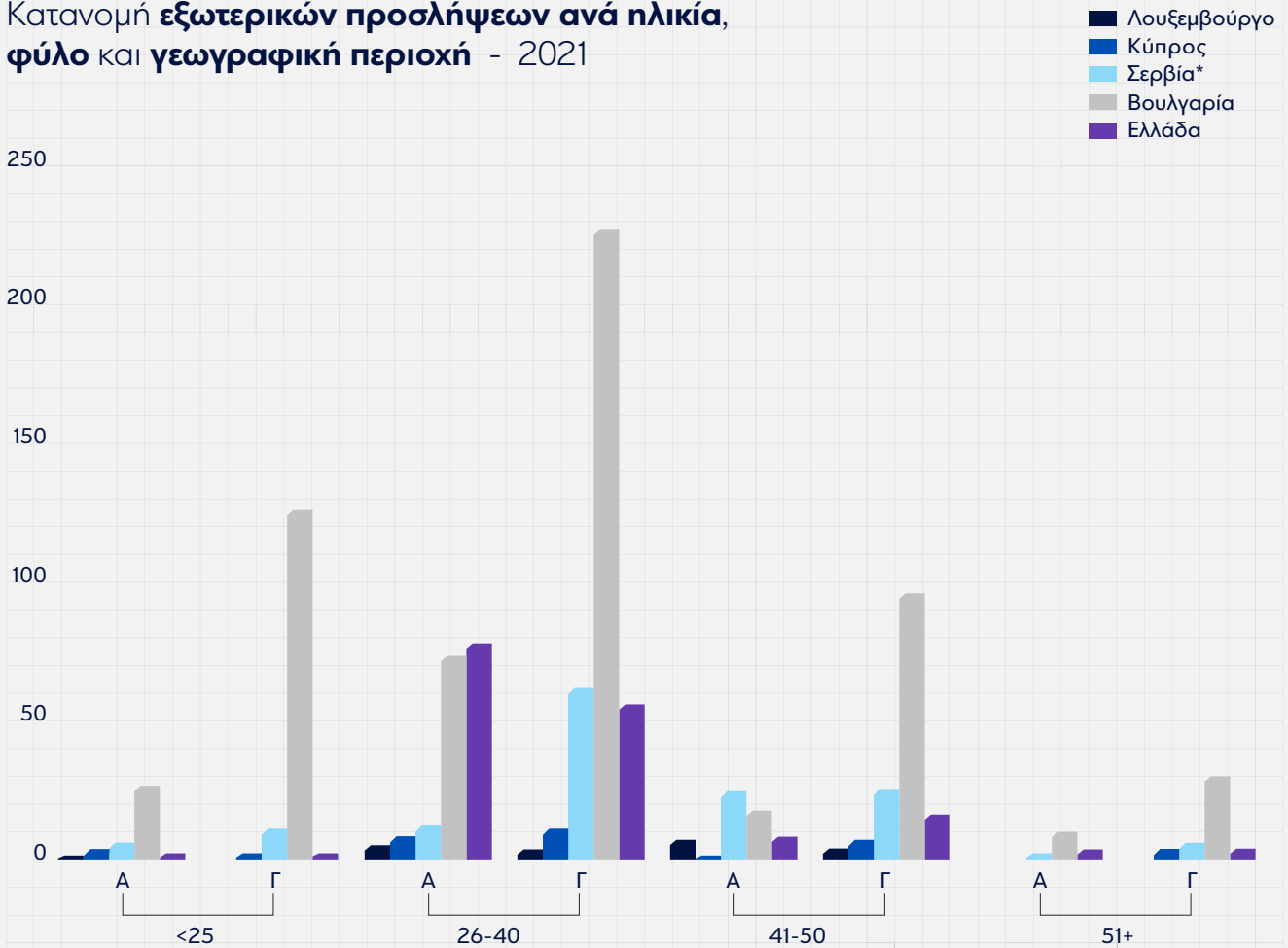
Το 2021, μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας SAP SuccessFactors, η Τράπεζα συνέχισε να προσφέρει την ψηφιοποιημένη και αναβαθμισμένη εμπειρία κατά τη διαδικασία προσλήψεων, η οποία συμβαδίζει με τον σύγχρονο τρόπο προσέλκυσης της νέας γενιάς και παράλληλα στοχεύει στην απλοποίηση της διαχείρισης της συνολικής διαδικασίας των προσλήψεων στην Eurobank. Με το νέο σύστημα ισχυροποιείται η εταιρική εικόνα της Eurobank και παρέχεται μέσα από όλες τις έξυπνες συσκευές, μια εμπειρία φιλική για τους εσωτερικούς και τους εξωτερικούς υποψηφίους.







### Κατανομή εξωτερικών προσλήψεων ανά ηλικία, φύλο και γεωγραφική περιοχή - 2021



\* εξαιρουμένης της συγχώνευσης με απορρόφηση της Direktna Banka a.d. Kragujevac (Direktna) από τη Eurobank Serbia (485 FTE).

## Προσέλκυση και Διακράτηση Ταλέντων

Η προσέλκυση, η διακράτηση και η παρακίνηση ταλαντούχων εργαζομένων αποτελεί θεμέλιο για την επιτυχημένη υλοποίηση της επιχειρησιακής στρατηγικής της Eurobank.

Σε αυτό το πλαίσιο, το 2021 η Eurobank σχεδίασε και υλοποίησε ένα νέο και σύγχρονο πρόγραμμα ταλέντων, το CareerUp, με στόχο να προσελκύσει και να προσλάβει ταλαντούχους επαγγελματίες που βρίσκονται στο μέσο της σταδιοδρομίας τους σε ποικίλες διευθύνσεις της Τράπεζας (Γενική Διεύθυνση Retail Banking, Γενική Διεύθυνση Digital Banking Ομίλου και Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής Ομίλου). Η αξιολόγηση ήταν πλήρως ψηφιακή και online, αξιοποιώντας στο έπακρο σύγχρονα εργαλεία και μεθοδολογίες για να διασφαλιστεί ότι πληρούνταν τα πρότυπα ποιότητας, εργασιακής εμπειρίας και ισότητας.

Για την Eurobank, το brain regain αποτελεί βασικό παράγοντα που καθορίζει το επίπεδο της ανταγωνιστικότητας και της προσέλκυσης ταλέντων. Το 2021 η Τράπεζα στόχευσε σε ταλέντα με διεθνή και διαφοροποιημένη εμπειρία ώστε να ενδυναμώσει τις ομάδες της και να ενισχύσει ένα ποικιλόμορφο περιβάλλον εργασίας για όλους τους εργαζομένους. Ως αποτέλεσμα, περίπου το 10% των προσλήψεων που έγιναν στην Ελλάδα προέρχεται από το εξωτερικό.

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 για ακόμα μία φορά στα μεγαλύτερα Career Forums της Ελλάδας, τα οποία πραγματοποιήθηκαν online, όπως το Πανόραμα Επιχειρηματικότητας και Σταδιοδρομίας, η Developers Day Digital (Kariera.gr), κ.ά. Η εκπαιδευτική και ενημερωτική εκδήλωση σταδιοδρομίας (6ο Business Day σε συνεργασία με το Πανόραμα Επιχειρηματικότητας) πραγματοποιήθηκε επίσης online, 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. Επιπλέον, η Eurobank ήταν χορηγός στο TEDxNTUA, εκδήλωση που διοργανώθηκε από φοιτητές, με στόχο την ενημέρωση νεαρών συμμετεχόντων για νέες ιδέες και απόκτηση νέων δεξιοτήτων.

Το πρόγραμμα υποδοχής εργαζομένων που εντάσσονται στο δυναμικό του Ομίλου Eurobank (onboarding Experience Programme) συνεχίστηκε για όλους του νέους εργαζομένους που ήρθαν στην Eurobank το 2021. Το πρόγραμμα αποτελεί μια συνολική εμπειρία υποδοχής για νεοεισερχόμενους εργαζομένους. Μεταξύ άλλων, βασίζεται στην ενεργή συνεισφορά των διευθυντών, την προσωποποιημένη επικοινωνία και την έμπρακτη υποστήριξη κατά την περίοδο προσαρμογής, όπως ενδεικτικά το πρόγραμμα ένταξης, το welcome kit και η ανάθεση ενός buddy σε κάθε νέο εργαζόμενο για απαντήσεις σε καθημερινές ερωτήσεις και απορίες.

## Εργασία από Απόσταση

Το 2021 η Eurobank αξιοποίησε την ολοένα και μεγαλύτερη εξοικείωσή της με την εργασία από απόσταση, λόγω του COVID-19, και υλοποίησε μια πρωτοβουλία με έμφαση στο hot-desking, στο κτίριο Piraeus Port Plaza. Ο εξοπλισμός του κτιρίου κατά τρόπο που ευνοεί το hot-desking και την εξ αποστάσεως εργασία, η παροχή φορητού εξοπλισμού στους εργαζομένους και η δημιουργία μιας εφαρμογής για την κράτηση θέσεων εργασίας και στάθμευσης οχημάτων, συνιστούν βήματα που καθιστούν την Eurobank έναν σύγχρονο χώρο εργασίας.

Επιπλέον, η Πολιτική Τηλεργασίας/Work@Home (W@H) σχεδιάστηκε με βάση την προβλεπόμενη νομική διαδικασία του άρθρου 67 του Ν. 4808/2021 και την εμπειρία από την απομακρυσμένη εργασία κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19. Έτσι, η Eurobank είναι η πρώτη ελληνική Τράπεζα που είναι έτοιμη να προχωρήσει σε ένα υβριδικό μοντέλο εργασίας, ακόμα και μετά το τέλος της πανδημίας και την άρση των περιορισμών.

## Εσωτερική Κινητικότητα

Ο Όμιλος δίνει παράλληλα ιδιαίτερη έμφαση στην αξιοποίηση των υφιστάμενων εργαζομένων για την κάλυψη θέσεων εργασίας που προκύπτουν εσωτερικά, με βάση κριτήρια καταλληλότητας και αξιοκρατίας. Αυτή η στρατηγική επιλογή παρέχει σημαντικές προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης και κίνητρο στους εργαζομένους, ενώ ταυτόχρονα διαφυλάσσει τη διαχρονική δέσμευση της Eurobank για ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού της. Το 2021 το 47% των διαθέσιμων θέσεων στην Ελλάδα καλύφθηκε εσωτερικά. Σε επίπεδο Ομίλου, συμπεριλαμβανομένων των ελληνικών και διεθνών θυγατρικών, το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 43%.

Το 2021 ενεργοποιήθηκε η Εσωτερική Αγορά Εργασίας, ενσωματώνοντας έναν νέο ιστότοπο εσωτερικής σταδιοδρομίας. Στόχος δεν ήταν απλώς η ενημέρωση των εσωτερικών ταλέντων για τις διαθέσιμες θέσεις εργασίας, αλλά και η παράθεση σημαντικών πληροφοριών σχετικά με τις δυνατότητες εναλλακτικής σταδιοδρομίας εντός του οργανισμού, καθώς και η παροχή συμβουλών και βέλτιστων πρακτικών για την επιτυχή συμμετοχή στη διαδικασία εσωτερικής πρόσληψης.

## Αποχωρήσεις Προσωπικού και Απασχολσιμότητα

Ο αριθμός των αποχωρήσεων από την Eurobank ανήλθε το 2021 σε 1.063 άτομα, με το 20% να αντιστοιχεί σε προγράμματα Εθελουσίας Εξόδου. Ο Οργανισμός παρέιχε τη δυνατότητα στο προσωπικό που αποχώρησε οικειοθελώς το 2021 να παρακολουθήσει προγράμματα επαγγελματικής συμβουλευτικής, ανάλογα με τα ενδιαφέροντα και τις ανάγκες κάθε συμμετέχοντα. Συγκεκριμένα, υλοποιήθηκαν προγράμματα που υποστηρίζουν, μέσω εκπαίδευσης και συμβουλευτικής, είτε την προετοιμασία για επαγγελματική μετάβαση και αναζήτηση εργασίας, είτε θέματα που αφορούν την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας και την απόκτηση συγκεκριμένων δεξιοτήτων. Τα προγράμματα αυτά πραγματοποιήθηκαν από εξειδικευμένους συμβούλους.

Ο δείκτης κινητικότητας προσωπικού στην Eurobank Holdings παρέμεινε σε πολύ χαμηλά επίπεδα το 2021, στο 9% (2020: 22%). Ο αριθμός των εργαζομένων που αποχώρησαν από τον Όμιλο ήταν σημαντικά μικρότερος από την προηγούμενη χρονιά, ιδίως λόγω της συμφωνίας με την doValue σχετικά με την πώληση του 80% της θυγατρικής Eurobank Financial Planning Services AE (FPS) (Project Europe). Το ποσοστό των γυναικών στον συνολικό αριθμό εργαζομένων που αποχώρησαν από την εταιρεία (720) ήταν 68% το 2021 (2020: 63%).

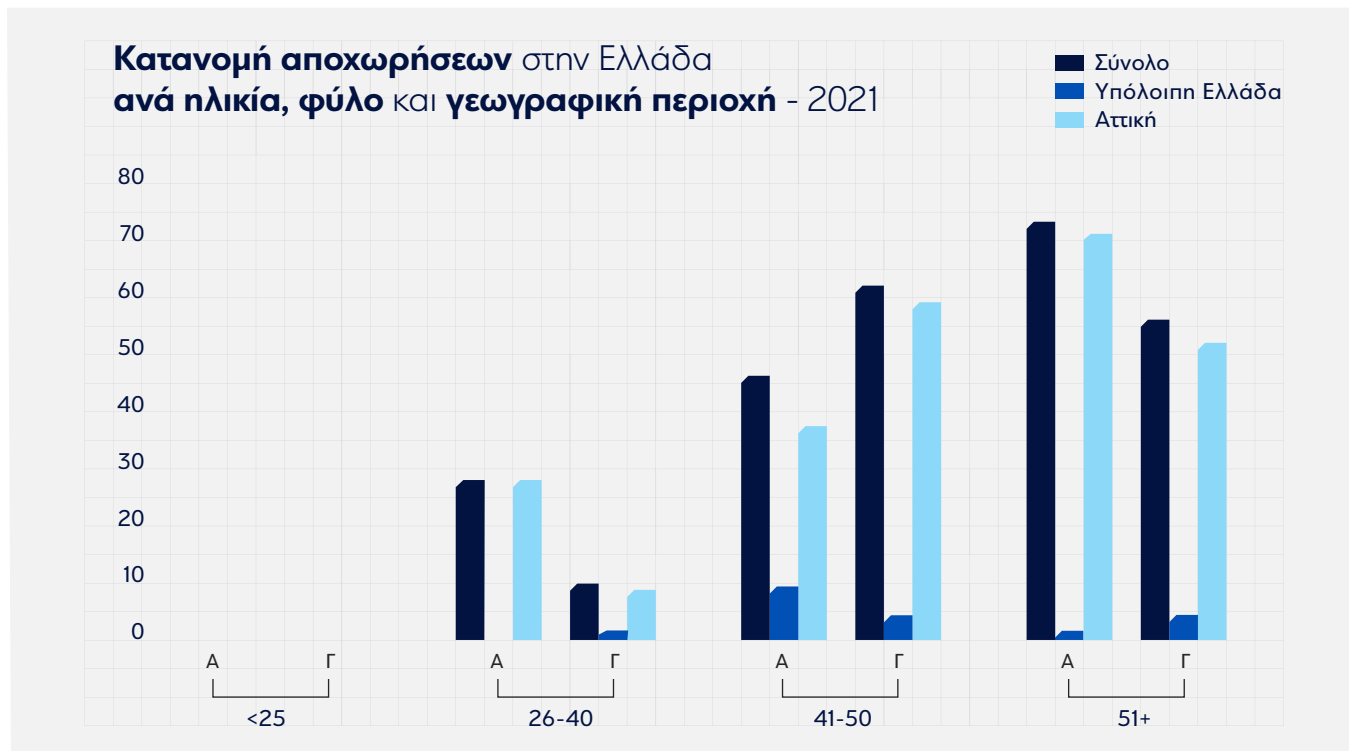
### Δείκτες αποχωρήσεων προσωπικού – Ανά φύλο

|                                    | Φύλο   |          | Σύνολο |
|------------------------------------|--------|----------|--------|
|                                    | Άνδρες | Γυναίκες |        |
| Δείκτης κινητικότητας              | 32%    | 68%      | 9%     |
| Δείκτης εθελοντικής κινητικότητας  | 34%    | 66%      | 7%     |
| Δείκτης αναγκαστικής κινητικότητας | 26%    | 74%      | 2%     |

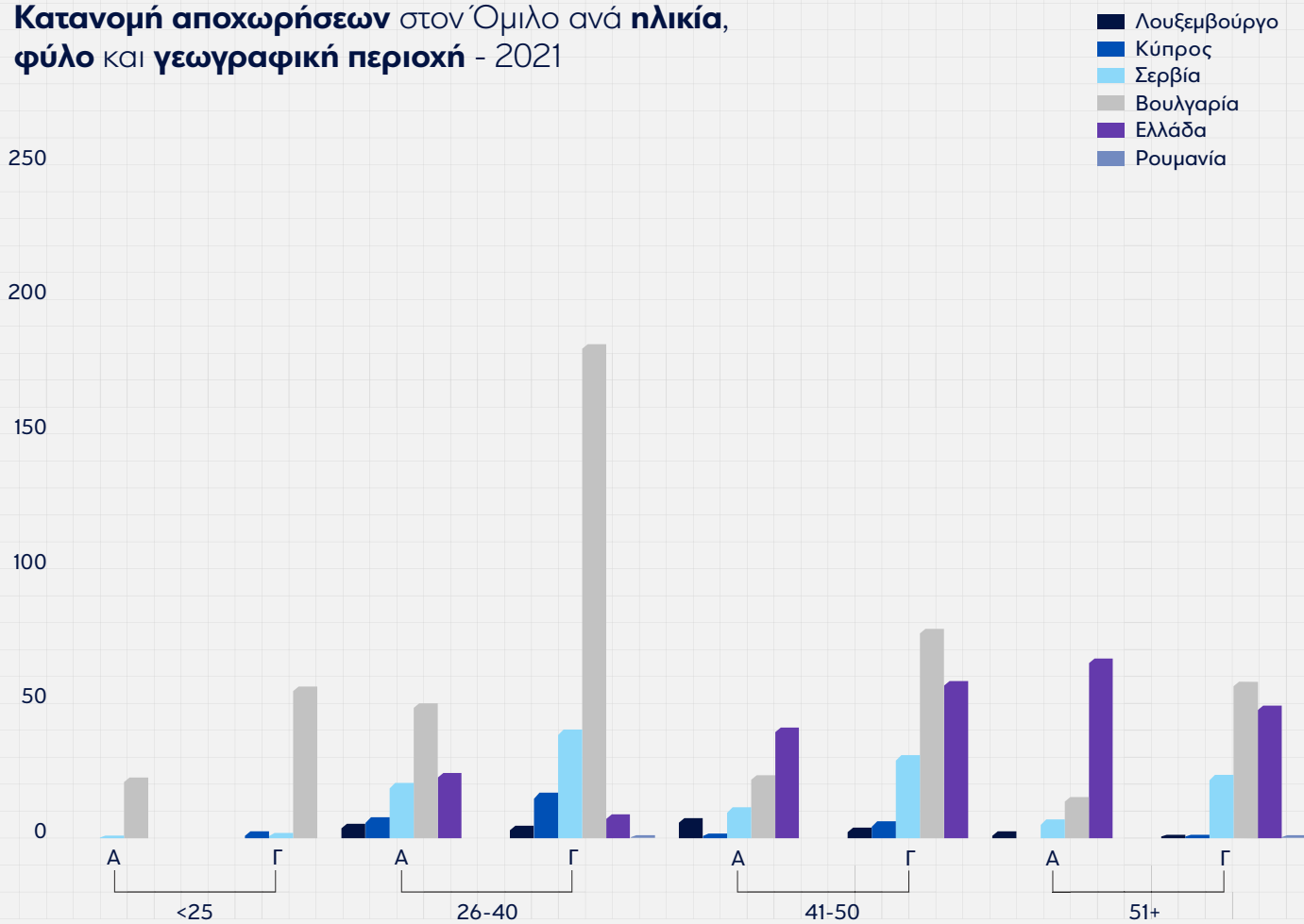
### Δείκτες αποχωρήσεων προσωπικού

|  | 2020  | 2021  |
|--|-------|-------|
| Άτομα που αποχώρησαν από την Τράπεζα   | 1.869 | 1.063 |
| Άτομα σε προγράμματα Εθελουσίας Εξόδου | 43%   | 20%   |
| Δείκτης κινητικότητας                  | 22%   | 9%    |

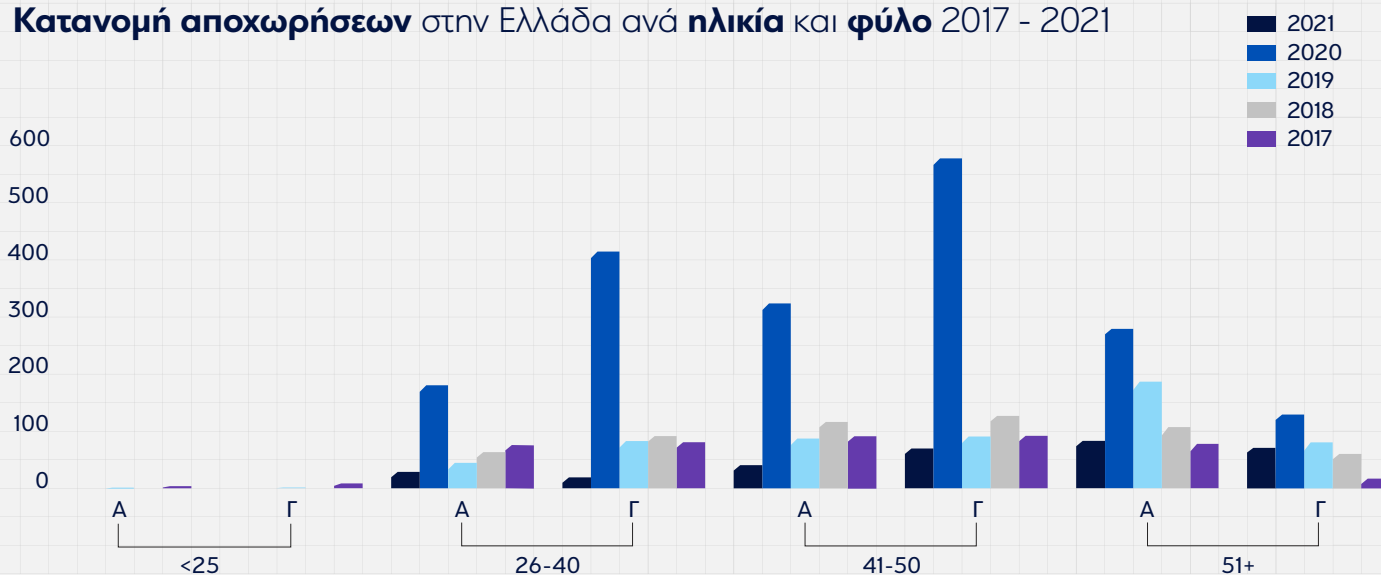
Συνολικά, τα προγράμματα και οι μετρήσεις διασφαλίζουν ότι ο Όμιλος Eurobank Holdings μπορεί να συνεχίσει να κατέχει τη θέση του ελκυστικού εργοδότη. Παράλληλα, η Eurobank ακολούθησε μια ανοικτή και δομημένη διαδικασία συνεχούς ενημέρωσης από τη διοικητική ομάδα, αλλά και προσωπική, συμβουλευτική καθοδήγηση σε καθένα εργαζόμενο που είχε ως αποτέλεσμα τη μεγιστοποίηση της απασχολησιμότητάς τους (κοινωνική επίδραση).



### Κατανομή αποχωρήσεων στον Όμιλο ανά ηλικία, φύλο και γεωγραφική περιοχή - 2021



### Κατανομή αποχωρήσεων στην Ελλάδα ανά ηλικία και φύλο 2017 - 2021





## Αξιολόγηση Απόδοσης

Στην Eurobank, η διαχείριση της απόδοσης διασφαλίζει ένα διαφανές, συνεπές και αποτελεσματικό πλαίσιο που εστιάζει στη συνεχή προσωπική ανάπτυξη και ευθυγράμμιση με τους στρατηγικούς στόχους και τις αξίες. Με το σύστημα SAP SuccessFactors, εργαζόμενοι και διευθυντές μπορούν να παρακολουθούν και να διαχειρίζονται τους στόχους απόδοσης σε πραγματικό χρόνο, 24 ώρες το 24ωρο, μέσω έξυπνων συσκευών, ενώ μπορούν επίσης να παρέχουν άμεση ανατροφοδότηση ακόμα και μέσω του κινητού τηλεφώνου σχετικά με στόχους και δεξιότητες κατά τη διάρκεια του έτους. Με αυτόν τον τρόπο, οι εργαζόμενοι συμμετέχουν ενεργά καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου στην παρακολούθηση της απόδοσής τους, ενισχύοντας την παραγωγικότητα και την περαιτέρω ανάπτυξή τους.

## Αξιοποιώ

Το σύστημα Αξιολόγησης της Απόδοσης της Eurobank, **Αξιοποιώ, αποτελεί μια ολοκληρωμένη λύση αξιολόγησης που ενσωματώνει βέλτιστες πρακτικές και αξιοποιεί σύγχρονες προσεγγίσεις και λειτουργικότητες που ευθυγραμμίζουν εγκαίρως τους ανθρώπους της Eurobank με τις προτεραιότητες του Ομίλου.** Αξιολογεί με ακρίβεια την παρελθούσα απόδοση και την επίδραση και παρέχει συνεχή ανατροφοδότηση σχετικά με την ανάπτυξη, γεγονός που επιτρέπει τη διεξαγωγή, και εποικοδομητικών συζητήσεων καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

Το Αξιοποιώ στηρίζεται στις παρακάτω αρχές:

- Διαφάνεια προς όλους τους εργαζομένους.
- Αντικειμενικότητα και δικαιοσύνη μέσα από την εφαρμογή των ίδιων παραμέτρων αξιολόγησης της απόδοσης.
- Εστίαση στην ανάπτυξη μέσω της διαρκούς βελτίωσης της απόδοσης και της επαγγελματικής ανάπτυξης.
- Τόσο οι εργαζόμενοι όσο και οι διευθυντές έχουν την ευθύνη της αξιολόγησης.

Η αξιολόγηση της απόδοσης είναι απλή, γρήγορη, πιο στοχευμένη και αναδεικνύει την επίδραση που φέρνει κάθε εργαζόμενος στον Οργανισμό. Το Αξιοποιώ είναι πλήρως ενσωματωμένο στην πλατφόρμα SAP SuccessFactors, είναι εύχρηστο, διαθέσιμο 24 ώρες το 24ωρο μέσα από όλες τις έξυπνες συσκευές και υποστηρίζει νέους τρόπους εργασίας, καθώς είναι πλήρως ευθυγραμμισμένο με την εργασία από απόσταση.

Το Αξιοποιώ εστιάζει σε δύο παραμέτρους απόδοσης: τις προτεραιότητες και τις συμπεριφορές. Συγκεκριμένα:

- Οι προτεραιότητες αποτελούν τους κύριους στόχους των εργαζομένων. Εργαζόμενοι και διευθυντές μπορούν να καθορίσουν, να παρακολουθούν και να προσαρμόζουν τους στόχους καθ' όλη τη διάρκεια του έτους. Επιπλέον, οι προκαθορισμένες προτεραιότητες και η βιβλιοθήκη προτεραιοτήτων που δίνει έμφαση σε KPIs συμβάλλουν στον καθορισμό και την ευθυγράμμιση τους με ευρύτερους εταιρικούς στόχους, ενώ οι διευθυντές μπορούν εύκολα να συνδέουν τις δικές τους προτεραιότητες με μέλη της ομάδας τους ή να θέτουν ομαδικές προτεραιότητες σε ευρύτερες/ευέλικτες ομάδες.
- Οι επιθυμητές συμπεριφορές βασίζονται στις αξίες της Eurobank και ενσωματώνουν δεξιότητες που εστιάζουν στη διαφορετικότητα, στην ισότητα και συμπερίληψη, καθώς επίσης στην προστασία της προσωπικής ακεραιότητας και αξιοπιστίας. Επιπλέον, εστιάζουν στον τρόπο που επηρεάζουμε τους άλλους με ενσυναίσθηση, λαμβάνουμε υπόψη τις διαφορετικές απόψεις, τη δημιουργία αμοιβαία επωφελών σχέσεων καθώς και στο πώς μαθαίνει κανείς από τα λάθη του.
- Η διαρκής ανατροφοδότηση παραμένει κομβική στη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης, με στόχο την εξωστρέφεια. Η ανατροφοδότηση ζητείται και λαμβάνεται σε πραγματικό χρόνο 24 ώρες το 24ωρο.
- Η αυτοαξιολόγηση δίνει στους εργαζομένους την ευκαιρία για αναστοχασμό, ώστε να αναγνωρίζουν τα δυνατά σημεία τους και τους τομείς στους οποίους χρειάζονται βελτίωση.

- Στη συνάντηση της ανατροφοδότησης, απαραίτητο βήμα στη διαδικασία της αξιολόγησης, τονίζονται οι σημαντικοί τομείς του προηγούμενου έτους καθώς και οι προκλήσεις του τρέχοντος έτους, μέσα από μια διαδικασία εποικοδομητικού, ανοικτού και ειλικρινούς διαλόγου.
- Οι αξιολογήσεις της απόδοσης καταλήγουν σε ένα μήνυμα σχετικά με την ανάπτυξη και όχι σε έναν αριθμό, αναδεικνύοντας τα δυνατά σημεία και τους τομείς ανάπτυξης.

## Ανατροφοδότηση Απόδοσης Ανώτερων/Ανώτατων Στελεχών

Στην Eurobank εφαρμόζεται μια καθορισμένη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης για όλα τα ανώτερα/ανώτατα στελέχη, η οποία συμπεριλαμβάνει την ετήσια αξιολόγηση των προτεραιοτήτων για όλο το Senior Management και την ανατροφοδότηση 360° που υλοποιείται κάθε δύο χρόνια. Όλα τα ανώτερα/ανώτατα στελέχη αξιολογούνται, πέραν των εταιρικών προτεραιοτήτων, και σε δύο κοινούς στόχους: Τη διαχείριση λειτουργικού κινδύνου, AML και μηχανισμούς ελέγχου και ενημέρωσης κατά της απάτης, καθώς και τον τρόπο αξιοποίησης των πόρων της επιχειρηματικής μονάδας, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού.

Το Σύστημα Ανατροφοδότησης 360° είναι εξαιρετικά σημαντικό προκειμένου να κατανοήσουν τα ανώτερα/ανώτατα στελέχη πώς τους αντιλαμβάνονται τα υπόλοιπα άτομα στην εργασία, μέσα από την αλληλεπίδραση μαζί τους. Το Σύστημα Ανατροφοδότησης 360° είναι μοναδικό ως προς τη δυνατότητα να παρέχει ολοκληρωμένη ανατροφοδότηση από πολλές πηγές και να αποκαλύπτει τυφλά σημεία και δυναμικές που βοηθούν τα ανώτερα/ ανώτατα στελέχη να αποκτήσουν περαιτέρω αυτογνωσία και να βελτιώσουν την απόδοσή τους. Βασίζεται στο μοντέλο ηγεσίας της Eurobank και αποτελείται από 11 δεξιότητες ηγεσίας, που είναι ποιοτικές ως προς τη φύση τους, ενσωματώνουν στοιχεία διαφορετικότητας, ισότητας και συμπερίληψης, και καλύπτουν τις σύγχρονες ανάγκες ικανοτήτων και δεξιοτήτων για τα ανώτερα στελέχη.

Κατά τη διάρκεια του 2021, η Eurobank ενσωμάτωσε την ανατροφοδότηση απόδοσης ανώτερων στελεχών στην πλατφόρμα SAP SuccessFactors, επιτρέποντας μια φιλική προς τον χρήστη εμπειρία και πρόσβαση 24 ώρες το 24ωρο. Με αυτή την ενσωμάτωση, τα ανώτερα/ ανώτατα στελέχη μπορούν εύκολα να ορίζουν τους στόχους τους και να τους μεταφέρουν στις ομάδες τους, να προτείνουν αξιολογητές για ουσιώδη και ποιοτική ανατροφοδότηση, να ολοκληρώνουν την αξιολόγηση με απλό και σαφή τρόπο και να έχουν πρόσβαση σε πολύπλευρες αναφορές, σχεδιασμένες να προσφέρουν ένα εύρος διαφορετικών απεικονίσεων στο Σύστημα Ανατροφοδότησης 360°.

Η ανάπτυξη των αναπτυξιακών αναγκών των στελεχών και ο σχεδιασμός των ατομικών πλάνων ανάπτυξης υποστηρίζεται από δομημένες ενέργειες ανατροφοδότησης και coaching. Το Σύστημα Ανατροφοδότησης 360° για ανώτερα/ανώτατα στελέχη χρησιμοποιείται επίσης και στη φάση αξιολόγησης του σχεδιασμού πλάνων διαδοχής και προαγωγών.

|  | Σύστημα διαχείρισης της απόδοσης Αξιοποιώ 2020      | Ανατροφοδότηση απόδοσης ανώτερων/ ανώτατων στελεχών 2020 |
|--|---|--|
| <b>Ανατροφοδότηση στο πλαίσιο της αξιολόγησής τους</b> | 99,6%   | 92,0%  |
| <b>Κατηγορία εργαζομένων</b>                           | 81,8% χωρίς ευθύνη ομάδας<br>18,2% με ευθύνη ομάδας | 100% με ευθύνη ομάδας                                    |
| <b>Φύλο</b>  | 42,1% Άνδρες<br>57,9% Γυναίκες                      | 68% Άνδρες<br>32% Γυναίκες                               |

## Υπηρεσίες Επαγγελματικής Μετάβασης και Στήριξης

Στην Eurobank συνεχίστηκε και το 2021, ως παροχή στους εργαζομένους που συμμετείχαν στο πρόγραμμα εθελούσιας εξόδου, η δυνατότητα να λάβουν υπηρεσίες επαγγελματικής μετάβασης και στήριξης από εξειδικευμένη εταιρεία συμβούλων.

Οι υπηρεσίες αυτές είναι διεθνώς αναγνωρισμένες και εστιάζουν μέσω συμβουλευτικής καθοδήγησης σε πρακτικούς και αποτελεσματικούς τρόπους διερεύνησης της αγοράς εργασίας. Συμβάλλουν στον σχεδιασμό των επόμενων επαγγελματικών τους στόχων προκειμένου να:

- Βελτιώσουν τον τρόπο παρουσίασης και επικοινωνίας του επαγγελματικού τους προφίλ.
- Αξιολογήσουν τις επαγγελματικές τους ικανότητες/δεξιότητες.
- Διαμορφώσουν κατάλληλα το βιογραφικό τους σημείωμα.
- Διερευνήσουν την αγορά εργασίας και να αξιοποιήσουν τα μέσα επαγγελματικής και κοινωνικής δικτύωσης.
- Προετοιμάσουν τη δική τους επιχειρηματική πρωτοβουλία.

Δόθηκε παράλληλα η δυνατότητα σε όσους εργαζομένους συμμετείχαν στο πρόγραμμα εθελούσιας εξόδου και δεν επιθυμούσαν να κάνουν χρήση των υπηρεσιών επαγγελματικής μετάβασης και στήριξης, να τη μεταφέρουν, υπό προϋποθέσεις, στη/στον σύζυγο ή σε ένα ενήλικο τέκνο.

Μέχρι το τέλος του 2021, 326 εργαζόμενοι αποχώρησαν οικειοθελώς από τον οργανισμό και αξιοποίησαν τη συγκεκριμένη παροχή.

## Μάθηση και Ανάπτυξη

Η ικανότητα της Eurobank για καινοτομία, καθώς και η ανταγωνιστική παρουσία της στον τραπεζικό κλάδο, εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από τη σημαντική της επένδυση στην ανάπτυξη των ποικίλων ταλέντων. Η μάθηση παραμένει στον πυρήνα της στρατηγικής της για ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, μέσα από την ενδυνάμωση των εργαζομένων ώστε να εξελίσσονται συνεχώς στο ταχέως μεταβαλλόμενο περιβάλλον της απασχόλησης, όπου η αναβάθμιση δεξιοτήτων αποτελεί τον κινητήριο μοχλό στην προσπάθειά της για επιτυχημένο μετασχηματισμό. Παρά τη σημαντική μετάβαση σε μορφές υβριδικής εργασίας, οι οποίες αναδιαμορφώνουν θεμελιωδώς τον τρόπο που οι άνθρωποι εργάζονται και μαθαίνουν, το 2021 αποτέλεσε ορόσημο ως προς τις επιδόσεις μάθησης στην Eurobank.

Βασικά επιτεύγματα του 2021:

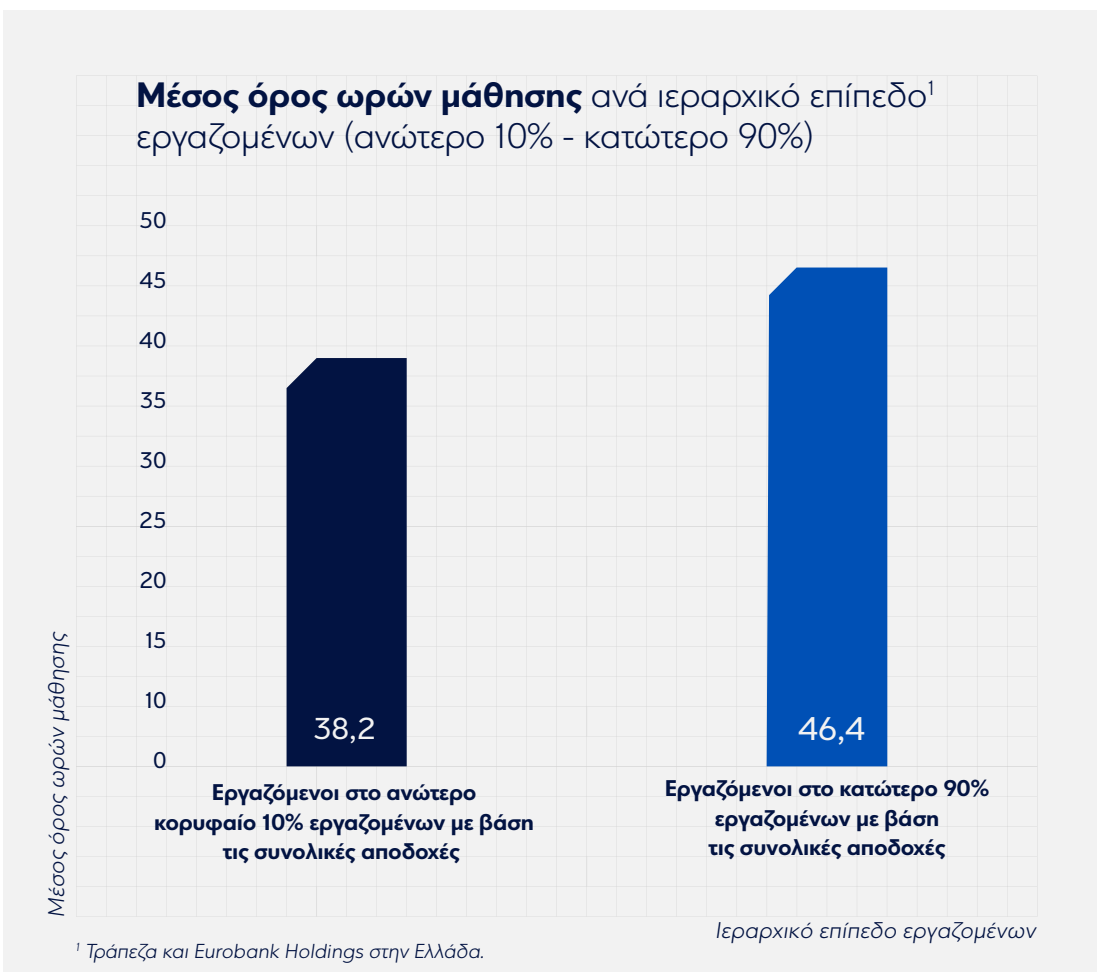
- **238.359** συνολικές συμμετοχές σε μαθησιακά προγράμματα σε επίπεδο Ομίλου.
- **535.074** ώρες μάθησης στον Όμιλο.
- **313.427** ώρες μάθησης στην Ελλάδα.
- **59.658** ώρες μάθησης στην Ελλάδα δαπανήθηκαν σε προγράμματα που προωθούν τη χρηματοοικονομική προστασία του καταναλωτή.

- 98,9% των συνολικών μαθησιακών δράσεων στην Ελλάδα πραγματοποιήθηκε online/σε virtual live συνεδρίες.
- 7,47 ημέρες μάθησης ανά εργαζόμενο κατά μέσο όρο στον Όμιλο.
- 97,1% των εργαζομένων στον Όμιλο συμμετείχαν σε μαθησιακές δράσεις.

**Ετήσιος μέσος όρος ωρών μάθησης ανά κατηγορία<sup>1</sup> εργαζομένων και φύλο – 2021**

| Κατηγορίες εργαζομένων | Γυναίκες | Άνδρες |
|------------------------|----------|--------|
| Εργαζόμενοι            | 41,6     | 45,9   |
| Μεσαία στελέχη         | 41,6     | 43,5   |
| Ανώτερα στελέχη        | 33       | 35     |

<sup>1</sup> Τράπεζα και Eurobank Holdings στην Ελλάδα.



| Ακαδημίες / Θεματικές περιοχές  | Μαθησιακή δραστηριότητα εργαζομένων εντός Δικτύου Καταστημάτων | Μαθησιακή δραστηριότητα εργαζομένων εκτός Δικτύου Καταστημάτων |
|---------------------------------|--|--|
| Core Banking/Certifications     | 32,1 %   | 6,9 %  |
| Customer Experience             | 3,4 %  | 0,6 %  |
| Digital and Technology          | 38,5 %   | 67,4 %   |
| Management and Development      | 2,8 %  | 7,4 %  |
| Regulatory, Compliance and Risk | 23,0 %   | 17,4 %   |
| Other/Academic                  | 0,2 %  | 0,3 %  |

Στην Eurobank, η μάθηση οργανώνεται συστηματικά και όλοι οι εργαζόμενοι, οι διευθυντές, καθώς και οι εξωτερικοί συνεργάτες έχουν πρόσβαση σε μεγάλο εύρος ίσων ευκαιριών και ποικίλων πόρων. «Μπροστά για τους ανθρώπους μας»: η Eurobank καλλιεργεί μια κουλτούρα συνεχούς μάθησης που προστατεύει την αναβάθμιση ανθρώπινων και τεχνικών δεξιοτήτων που είναι κρίσιμες στους σύγχρονους ρόλους και προωθούν την ετοιμότητα για το μέλλον.

Το 2021 το ανθρώπινο δυναμικό στην Ελλάδα επένδυσε περίπου 197.000 ώρες συμμετοχής σε μη υποχρεωτικές μαθησιακές δράσεις, οι οποίες δεν σχετίζονται με τις υποχρεώσεις που απαιτούνται από τις κανονιστικές Αρχές. Ουσιαστικά, οι άνθρωποι της Eurobank σχεδόν διπλασίασαν τη συνολική μαθησιακή δραστηριότητα του 2020, κι αυτό αν λάβουμε υπόψη μόνο τον χρόνο που αφιέρωσαν στην απόκτηση νέων δεξιοτήτων, τη λειτουργική κατάρτιση, την ηγεσία και την επαγγελματική ανάπτυξη.

Η εύχρηστη μαθησιακή πλατφόρμα SAP SuccessFactors, που είναι διαθέσιμη σε Ελλάδα και Κύπρο, υποστηρίζει ένα έξυπνο εργασιακό περιβάλλον που δίνει προτεραιότητα στη γνώση. Οι άνθρωποι της Eurobank μπορούν να ανακαλύψουν έναν πλούτο εκπαιδευτικού περιεχομένου σε μία μόνο τοποθεσία. Η πλατφόρμα προσφέρει ουσιαστικές εμπειρίες μάθησης, ενώ επιτρέπει την υποβολή προτάσεων από εργαζομένους και διευθυντές σχετικά με τις μαθησιακές δράσεις. Επιπλέον, επιτρέπει τη συστηματική έκδοση ψηφιακού μαθησιακού περιεχομένου, το οποίο επιμελούνται ή σχεδιάζουν τα εξειδικευμένα στελέχη με χρήση σύγχρονων authoring tools.

Οι βασικοί τομείς στους οποίους εστιάζει η στρατηγική μάθησης της Eurobank είναι η ολοκληρωμένη διάθεση πλούσιου εκπαιδευτικού περιεχομένου, η αναβάθμιση ψηφιακών δεξιοτήτων, η ενίσχυση δεξιοτήτων ηγεσίας και η πιστοποίηση γνώσεων. Προκειμένου να ανταποκριθεί αποτελεσματικά σε αυτούς τους στόχους της στρατηγικής μάθησης και να επιτύχει την ενδυνάμωση των ανθρώπων της, η Eurobank επένδυσε περίπου €1,9 εκατ. το 2021.

- **Συνεργασία με LinkedIn Learning.** Η στρατηγική συνεργασία με τη LinkedIn Learning, που παρέχει συνολική πρόσβαση σε πάνω από 8.500 μαθήματα για τους εργαζομένους στην Ελλάδα, αποδεικνύει έμπρακτα τη δέσμευση της Τράπεζας στη δημιουργία ενός πλαισίου εντός ενός Οργανισμού Μάθησης, όπου οι άνθρωποί του θα ευημερούν. Μέσω του LinkedIn Learning, η Eurobank ενδυναμώνει την ανάληψη ευθύνης των ανθρώπων της για την προσωπική και επαγγελματική τους ανάπτυξη μέσω της μάθησης, ενώ ανταποκρίνεται αποφασιστικά στις ανάγκες της ψηφιακής εποχής. Μέχρι το τέλος του 2021, περίπου το 55% των εργαζομένων στην Ελλάδα είχαν ενεργοποιήσει τις άδειές τους στο LinkedIn Learning. Συσσωρευτικά, οι ώρες μάθησης ξεπέρασαν τις 73.500. Επιπλέον, η Eurobank διατηρεί συνεργασίες με διεθνώς αναγνωρισμένες πλατφόρμες ηλεκτρονικής μάθησης (Coursera, Interskill, Pluralsight, Skillsoft), προσφέροντας πρόσβαση σε μαθήματα για τις τεχνολογίες αιχμής και κτιζοντας περιζήτητες δεξιότητες για τον επιχειρηματικό κόσμο.
- **Digital Accelerator.** Με γνώμονα τη στρατηγική σημασία του ψηφιακού μετασχηματισμού της Τράπεζας και την ανάγκη για ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων των ανθρώπων της, η Eurobank λάνσαρε το εκπαιδευτικό πρόγραμμα Digital Accelerator. Πρόκειται για ένα ευρύ πρόγραμμα που αποτελείται από έξι μαθησιακά μονοπάτια, τα οποία ακολουθούν το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο για την Ψηφιακή Ικανότητα [European Digital Competence Framework (DigComp)]. Το συγκεκριμένο πρόγραμμα λειτουργεί ως ψηφιακή βιβλιοθήκη, με 83 online μαθήματα και καλύπτει τους βασικούς παράγοντες των ψηφιακών δεξιοτήτων, όπως επικοινωνία και συνεργασία, επίγνωση και νοοτροπία, ασφάλεια, ψηφιακός γραμματισμός και διαχείριση δεδομένων, δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου και επίλυση προβλημάτων. Για να μεγιστοποιήσει τη μαθησιακή αφοσίωση σε αυτή την πρωτοβουλία, η Τράπεζα προσφέρει το συγκεκριμένο πρόγραμμα σαν εμπειρία παιχνιδιού, μέσω ενός online περιβάλλοντος παιχνιδιού, όπου οι εργαζόμενοι μπορούν να θέσουν ατομικούς στόχους μάθησης και να κερδίζουν πόντους και διακρίσεις, ενώ αναπτύσσουν την ψηφιακή τους τεχνογνωσία. Το 2021 σχεδόν το 60% του ανθρώπινου δυναμικού παρακολούθησε σε τακτική βάση μαθήματα του Digital Accelerator, ενώ το πρόγραμμα θα ολοκληρωθεί εντός του 2022.
- **Remote Work Bootcamp for Managers.** Ανταποκρινόμενη στις συνθήκες μετά τον COVID-19 και στη μετάβαση στο περιβάλλον υβριδικής εργασίας, η Eurobank σχεδίασε μια σύγχρονη, εξειδικευμένη εμπειρία μάθησης για την υποστήριξη του νέου τρόπου διοίκησης και την ανάπτυξη των βασικών δεξιοτήτων για τη ρηγital εποχή. Αξιοποιώντας έναν συνδυασμό μαθησιακών μεθόδων, όσοι διαχειρίζονται ανθρώπινο δυναμικό ανακαλύπτουν πώς να επιτυγχάνουν τους στόχους τους μέσα από προκλήσεις, όπως η έλλειψη διαπροσωπικής αλληλεπίδρασης, καθώς και μέσα από νέα κανάλια επικοινωνίας και ανταλλαγής πληροφοριών, δημιουργώντας αφοσιωμένες ομάδες υψηλής απόδοσης. Το 2021 περισσότεροι από 665 διευθυντές παρακολούθησαν αυτήν την εκπαιδευτική πρωτοβουλία διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού.



- **Προγράμματα σχετικά με κανονιστικά πλαίσια.** Σύμφωνα με τις απαιτήσεις των κανονιστικών αρχών, η Eurobank επιδιώκει τη διάθεση στους εργαζομένους της πληθώρας μαθησιακών ευκαιριών, με τις οποίες μπορούν να εξελιχθούν περαιτέρω και να εμβαθύνουν σταθερά τις εξειδικευμένες γνώσεις τους για τον ρόλο και την εργασιακή τους απόδοση. Επιπλέον, προτεραιότητα αποτελεί η διασφάλιση της Τράπεζας έναντι των υποχρεωτικών στόχων αντιμετώπισης κινδύνων και η αναγνώριση της προσωπικής ευθύνης όλων για τη διαχείριση του κινδύνου. Δίνεται έμφαση στα εξής:
  - **Πιστοποιήσεις.** Όσον αφορά τον στρατηγικό ρόλο των εξειδικευμένων Υπεύθυνων σχέσεων (Relationship Managers), οι οποίοι εργάζονται κυρίως στο Δίκτυο Καταστημάτων, η Τράπεζα συνεχίζει να προσφέρει εξατομικευμένες λύσεις μάθησης για την προετοιμασία τους για εξετάσεις πιστοποίησης/επαναπιστοποίησης ως προς την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών, την ασφαλιστική διαμεσολάβηση, τη στεγαστική πίστη και την τραπεζική για μικρές επιχειρήσεις. Το 2021 ολοκληρώθηκαν περισσότερες από 5.000 συμμετοχές σε αυτά τα εκπαιδευτικά προγράμματα, με 82% ποσοστό επιτυχίας κατά μέσο όρο στις αντίστοιχες εξετάσεις.
  - **AML Digital Learning.** Αυτό το πρόγραμμα 3 ενοτήτων αναπτύχθηκε σε συνεργασία με το International Compliance Association (ICA) και παρουσιάστηκε το πρώτο τρίμηνο του 2021 για όλους τους εργαζομένους της Eurobank στην Ελλάδα. Στόχος του προγράμματος ήταν η ευαισθητοποίηση των εργαζομένων για το ζήτημα του ξεπλύματος χρήματος, η ανάδειξη των κινδύνων που αυτό ενέχει για έναν χρηματοπιστωτικό οργανισμό και η εξοικείωση με το κανονιστικό πλαίσιο. Περισσότερο από το 99% των συμμετεχόντων ολοκλήρωσε με επιτυχία το πρόγραμμα, γεγονός που συνδέθηκε με την ετήσια αξιολόγηση απόδοσης, επιδεικνύοντας τη δέσμευση της Eurobank να διασφαλίσει τη μέγιστη προστασία, κυρίως για τους πελάτες της και την ίδια την Τράπεζα.
- **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 της επίδραση. Ταυτόχρονα, παραμένει πιστή στη δέσμευσή της να διασφαλίζει την ασφάλεια των εργαζομένων και των πελατών της. Το 2021 ανανέωσε τις online μαθησιακές δράσεις της σε αυτά τα ζητήματα και τα διέθεσε στο ανθρώπινο δυναμικό της μέσα από την πλατφόρμα SAP SuccessFactors. Κατά τη διάρκεια του έτους, ολοκληρώθηκαν 1.027 συμμετοχές σε αυτά τα προγράμματα.

Για την παροχή ουσιαστικής μάθησης που ανταποκρίνεται στις ανάγκες των εργαζομένων και του Ομίλου, η Eurobank υλοποιεί πολιτικές και διαδικασίες πιστοποιημένες κατά το πρότυπο ISO 9001. Επίσης, από το 2015, η Eurobank διατηρεί τη διαπίστευση του ACCA Approved Employer (Professional Development Stream), αποδεικνύοντας τα υψηλά πρότυπα κατάρτισης που προσφέρει για την ενίσχυση της συνεχούς επαγγελματικής ανάπτυξης των ανθρώπων της.

## Επαγγελματική Ανάπτυξη

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

## 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.

Από το 2021 η Τράπεζα προσφέρει μια σειρά από μηνιαία μαθήματα διοίκησης σε επίπεδο master (masterclass), τα Lead.exe Masterclasses, στα 100 ανώτερα στελέχη. Εμπειρογνώμονες και κορυφαίοι ειδικοί του κλάδου μοιράζονται τις τελευταίες τάσεις σε πάρα πολλούς τομείς μέσω διαδραστικών εικονικών συνεδριών. Ολοκληρώθηκαν 9 Lead.exe masterclasses εντός του 2021, στα οποία τα ηγετικά στελέχη της Eurobank εξοικειώθηκαν με έννοιες υψηλής τεχνολογίας και βέλτιστες πρακτικές που σχετίζονται με περιπτώσεις τραπεζικού μετασχηματισμού, υβριδικά περιβάλλοντα εργασίας, αλλαγές στην κουλτούρα, τον στρατηγικό ρόλο των δεδομένων, την ανάπτυξη FinTech, πρακτικές διαχείρισης ταλέντων και το ESG.

## Πλάνα Διαδοχής

Το 2021 η Τράπεζα αναθεώρησε τον σχεδιασμό των Πλάνων Διαδοχής για να διασφαλίσει μια συνέχεια ηγεσίας για τα διοικητικά στελέχη. Το συγκεκριμένο υλοποιείται από εσωτερικούς πόρους μετά από μια δομημένη και ολοκληρωμένη διαδικασία, σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων και Εταιρικής Διακυβέρνησης, και του Διοικητικού Συμβουλίου.

Με αυτόν τον τρόπο, η Eurobank:

- Γνωρίζει την ετοιμότητα των ανωτάτων στελεχών της.
- Δημιουργεί πλάνα ανάπτυξης για την περαιτέρω εξέλιξή τους.
- Αυξάνει την ετοιμότητα κάλυψης μελλοντικών αναγκών.
- Μειώνει τον κίνδυνο μη κάλυψης κρίσιμων ρόλων.

Το 2021 συμπεριλήφθηκαν στη διαδικασία εντοπισμού διαδόχων νέα στοιχεία, εστιάζοντας στη γυναικεία εκπροσώπηση και συμπερίληψή τους στον μετασχηματισμό. **Η γυναικεία αντιπροσώπευση στα Πλάνα Διαδοχής αυξήθηκε, αγγίζοντας το 18%.**

## Πρόγραμμα Talent Management

Η ευμερσία χρειάζεται πρωτοπόρους και αυτούς ακριβώς αναζητούμε με το πρόγραμμα Talent Management, προκειμένου να μπορέσουμε να υλοποιήσουμε αυτό το όραμα. Η Eurobank αναζητά και ανταμείβει το ταλέντο σε κάθε ρόλο εντός της Τράπεζας, ανεξάρτητα από το φύλο, την εθνικότητα, την ηλικία ή άλλους παράγοντες διάκρισης.

Το 2021 η Eurobank ξεκίνησε το πρόγραμμα Talent Management με εφαρμογή σε όλη την Τράπεζα, αφού είχε πρώτα εφαρμοστεί πιλοτικά στους εργαζομένους της Γενικής Διεύθυνσης Επιχειρήσεων και Επενδυτικής Τραπεζικής Ομίλου (Group Corporate and Investment Banking - GCIB) το 2020. Το πρόγραμμα υλοποιήθηκε για τους εργαζομένους στις Γενικές Διευθύνσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Διαχείρισης Κινδύνων, με τους ακόλουθους βασικούς στόχους:

- Εντοπισμός, ανάπτυξη και αξιοποίηση μιας ισχυρής πηγής ταλέντων για τη διασφάλιση της μελλοντικής επιχειρηματικής στρατηγικής της Eurobank.
- Προσέλκυση και διακράτηση ταλέντων.
- Αναβάθμιση ατομικών δεξιοτήτων.
- Συνεισφορά στη συμπερίληψη και τη διαφορετικότητα.
- Επαγγελματική εξέλιξη.

Μετά από μια ολοκληρωμένη διαδικασία εκτίμησης, οι συμμετέχοντες στο πρόγραμμα λαμβάνουν σχόλια ανατροφοδότησης, προκειμένου να αναγνωρίσουν τα δυνατά τους σημεία και τους τομείς που μπορούν να αναπτυχθούν, αλλά και να σχεδιάσουν το αναπτυξιακό τους πλάνο, εστιάζοντας σε μελλοντική απόκτηση δεξιοτήτων και διατμηματικών γνώσεων που θα υποστηρίξουν την επαγγελματική τους εξέλιξη στην Eurobank. Οι μελλοντικοί ηγέτες, προερχόμενοι από διάφορα επίπεδα του οργανισμού, συμμετέχουν σε ένα εξατομικευμένο πρόγραμμα ανάπτυξης διοικητικών ικανοτήτων.

## Σύστημα Career Planning

Η Eurobank, υποστηρίζοντας ευρύτερα τη συνεχή ανάπτυξη και τον προγραμματισμό καριέρας των εργαζομένων, προσφέρει ένα ολοκληρωμένο σύστημα career planning, όπου όλοι μπορούν να γνωρίσουν τις οικογένειες σταδιοδρομίας μέσα από το Intranet του Οργανισμού, με στόχο την ολοκληρωμένη διερεύνηση διαδρομών καριέρας (career paths) που μπορούν να ακολουθήσουν, σύμφωνα με τις ανάγκες και τη στρατηγική του Οργανισμού. Σε αυτή την κατεύθυνση ενίσχυσης της διερεύνησης των επαγγελματικών στόχων των εργαζομένων, η Eurobank διοργανώνει career discussions με στελέχη που συμμετέχουν σε προγράμματα Talent Management. Στόχος είναι η αποτύπωση των φιλοδοξιών σταδιοδρομίας και των επαγγελματικών τους στόχων, η συζήτηση ενεργειών που θα μπορούσαν να τους υποστηρίξουν περαιτέρω, καθώς και η συμβουλευτική προσέγγιση για τη διαδρομή καριέρας που επιθυμούν να ακολουθήσουν.

## Πλάνο Ανάπτυξης

Η Eurobank έχει δεσμευτεί να προσφέρει εργαλεία τελευταίας τεχνολογίας σε όλους τους εργαζομένους ώστε να αναπτύξουν δεξιότητες και ικανότητες που θα τους επιτρέψουν να συμβαδίζουν με τις εξελίξεις και να είναι έτοιμοι για το μέλλον σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο εργασιακό πλαίσιο. **Γι' αυτό, το 2021 η Τράπεζα παρουσίασε το Πλάνο Ανάπτυξης (Development Plan) στην πλατφόρμα SAP SuccessFactors**, δίνοντας σε όλους τους εργαζομένους την ευκαιρία να διαμορφώσουν το δικό τους πλάνο, με βάση τις ανάγκες τους και τις φιλοδοξίες για τη σταδιοδρομία τους. Με το Πλάνο Ανάπτυξης, οι εργαζόμενοι μπορούν να ορίσουν τους αναπτυξιακούς τους στόχους, είτε για τον τρέχοντα ή/και για έναν μελλοντικό ρόλο, και να τους συνδέσουν με τις πιο σχετικές και κατάλληλες δεξιότητες από τη Βιβλιοθήκη Δεξιοτήτων (Skills Library), η οποία περιέχει περισσότερες από 180 τεχνικές και εξειδικευμένες με τον ρόλο τους δεξιότητες. Για την περαιτέρω υποστήριξη της υλοποίησης αυτών των αναπτυξιακών στόχων, οι εργαζόμενοι μπορούν να αναζητήσουν δράσεις μάθησης από μια μεγάλη και ανοιχτή λίστα εκπαιδευτικών προγραμμάτων ή/και να διαλέξουν προτεινόμενα εκπαιδευτικά προγράμματα που συνδέονται με τις δεξιότητες που προτιμούν. **Επίσης, οι εργαζόμενοι μπορούν να επιλέξουν ανάμεσα σε περισσότερες από 160 κατηγοριοποιημένες αναπτυξιακές δραστηριότητες** και να αποκτήσουν ιδέες, καθώς και πρακτική καθοδήγηση ως προς την ενδυνάμωση των δεξιοτήτων που θέλουν να αναπτύξουν.

Ο ρόλος των διευθυντών είναι κρίσιμος κατά την αναπτυξιακή διαδικασία, εφόσον συμμετέχουν ενεργά στην καθοδήγηση και υποστήριξη των εργαζομένων ώστε να διαμορφώνουν το δικό τους Πλάνο Ανάπτυξης, επισημαίνοντας στόχους, προτείνοντας εκπαιδευτικές και αναπτυξιακές δραστηριότητες και παρέχοντας πολύτιμο σχολιασμό και ανατροφοδότηση κατά τη διαδικασία υλοποίησης αυτών των στόχων. Το Πλάνο Ανάπτυξης προσφέρει ευκαιρίες αναβάθμισης δεξιοτήτων και εκμάθησης νέων δεξιοτήτων για όλους τους εργαζομένους και ενσωματώνει την εποικοδομητική ανατροφοδότηση που παρέχεται από τον διευθυντή ή/και συναδέλφους, επιτρέποντας στους ανθρώπους της Eurobank να αξιοποιήσουν τις δυνατότητές τους και να εξελιχθούν.

## Πλάνο Βελτίωσης

Η Eurobank θεωρεί πολύ σημαντικό να υποστηρίζονται οι εργαζόμενοι που επιδεικνύουν χαμηλή απόδοση. Ως εκ τούτου, το 2021 η Τράπεζα παρουσίασε το Πλάνο Βελτίωσης στην πλατφόρμα SAP SuccessFactors, ένα συγκεκριμένο εργαλείο που εστιάζει στην παροχή βοήθειας στους εργαζομένους ώστε να βελτιώσουν την απόδοσή τους και να λάβουν καθοδήγηση από τον διευθυντή τους, με την υποστήριξη του HR Business Partner. Με το Πλάνο Βελτίωσης, οι διευθυντές έχουν την ευκαιρία να υποστηρίζουν τους ανθρώπους τους ώστε να βελτιώνουν άμεσα την απόδοσή τους σχετικά με δεξιότητες και συμπεριφορές που απαιτούνται στον εκάστοτε ρόλο τους. Θέτουν επίσης τις προτεραιότητες βελτίωσης και επισημαίνουν τους συγκεκριμένους τομείς στους οποίους πρέπει να βελτιωθούν οι εργαζόμενοι μέσω συγκεκριμένων ενεργειών που διαμορφώνονται από κοινού, εστιάζοντας στην άμεση υλοποίησή τους.

## Προγράμματα Mentoring και Reverse Mentoring

Η Eurobank προσφέρει προγράμματα mentoring και reverse mentoring, στο πλαίσιο ενίσχυσης της επαγγελματικής ανάπτυξης του προσωπικού της. Το 2021 ενσωμάτωσε προγράμματα mentoring στην πλατφόρμα SAP SuccessFactors. Έτσι, η Τράπεζα μπορεί να προωθήσει εκτενή προγράμματα mentoring σε όλο τον οργανισμό και να προβαίνει σε επιτυχημένες αντιστοιχίσεις.

Τα προγράμματα mentoring της Eurobank υποστηρίζονται από πολλούς εκπαιδευμένους και έμπειρους mentor που εργάζονται σε όλο τον οργανισμό. Στόχος των προγραμμάτων είναι να αναπτύξουν δεξιότητες, να αποκτήσουν περισσότερη γνώση και να δώσουν στους mentors την ευκαιρία να μοιραστούν πολύτιμες εμπειρίες και εξειδίκευση με τους mentees. Μέσα από τη συνεργασία του mentor και του mentee ενδυναμώνονται οι δεξιότητες και οι ηγετικές συμπεριφορές, ενισχύονται ο σχεδιασμός και η υλοποίηση ατομικών σχεδίων ανάπτυξης, ενώ καλλιεργείται περαιτέρω η κουλτούρα ανάπτυξης και ανατροφοδότησης.

Η Eurobank προσφέρει προγράμματα mentoring σε επαγγελματίες και στελέχη, οι οποίοι εντοπίζονται από τα προγράμματα και τις πρωτοβουλίες ανάπτυξης. Το 2021 παρουσίασε το πρόγραμμα Women In Banking (WiB) – Leadership Acceleration, που στηρίζεται αποκλειστικά από γυναίκες mentors με επιτυχημένη σταδιοδρομία στην Eurobank. Συνολικά 34 mentors και 35 mentees από όλες τις επιχειρηματικές μονάδες συμμετείχαν σε αυτήν τη νέα πρωτοβουλία, δημιουργώντας μια δραστήρια κοινότητα για την ενδυνάμωση των γυναικών στον οργανισμό. Σε αυτό το ταξίδι mentoring για γυναίκες, η Eurobank συνεργάζεται με τη «Women on Top», έναν οργανισμό που προάγει την επαγγελματική ενδυνάμωση των γυναικών και την ισότητα στον εργασιακό χώρο.

## Υγεία, Ασφάλεια και Wellbeing

Στην Eurobank, τα θέματα υγείας και ασφάλειας των πελατών, του ανθρώπινου δυναμικού και των συνεργατών της αποτελούν σταθερή προτεραιότητα. Ο Όμιλος ανταποκρίθηκε στη νέα κανονικότητα σε θέματα ανθρώπινου δυναμικού με ευθύνη, ευελιξία και συλλογικότητα.

Η Eurobank έλαβε κάθε άμεσο και επιβεβλημένο μέτρο για την προστασία των εργαζομένων της έναντι της πανδημίας COVID-19, τηρώντας απόλυτα τις οδηγίες των αρμόδιων Αρχών, ενώ σχεδίασε και υλοποίησε επιπρόσθετες ενέργειες και πρωτοβουλίες. Με τον τρόπο αυτό εξασφάλισε με επιτυχία την απρόσκοπτη λειτουργία της Τράπεζας για την εξυπηρέτηση των πελατών σε όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης και την αποτελεσματική εφαρμογή του πλαισίου της τηλεργασίας σε περισσότερους από 5.000 εργαζομένους. Με συνεχή ενημέρωση, έκδοση έγκυρων οδηγιών, ψηφιακό τρόπο καταγραφής και παρακολούθησης του status εργασίας, καθώς και υιοθέτηση νέων και πιο προσωποποιημένων τρόπων επικοινωνίας, στόχος της Eurobank ήταν να είναι κοντά στο σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού της. Η εφαρμογή των παραπάνω είχε ως αποτέλεσμα τον έλεγχο και τον περιορισμό της διασποράς στους χώρους εργασίας, αποδεικνύοντας ότι στην Eurobank απόλυτη προτεραιότητα είναι η ασφάλεια των ανθρώπων της.

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

### Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία

Ο Όμιλος λαμβάνει όλα τα μέτρα που προβλέπει η εθνική και ενωσιακή 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 (**3.924 εργαζόμενοι, δηλαδή 59% του συνόλου των εργαζομένων**). Ο στόχος είναι να πιστοποιηθούν σταδιακά όλα τα κτίρια και οι χώροι της Τράπεζας:

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

Το σύνολο των τραυματισμών που καταγράφηκαν το 2021 ήταν 8, ενώ ο δείκτης LTIFR (δείκτης συχνότητας ατυχημάτων με απώλεια χρόνου εργασίας) ήταν 0,11.

|                     | 2020 | 2021 |
|---------------------|------|------|
| Σύνολο τραυματισμών | 8    | 8    |
| Δείκτης LTIFR       | 0,13 | 0,11 |

Οι Τεχνικοί Ασφαλείας έχουν ετοιμάσει Μελέτες Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου (ΜΕΕΚ) για όλα τα κτίρια. Οι συγκεκριμένες μελέτες επικαιροποιούνται ανά τακτά χρονικά διαστήματα και μετά από τυχόν τροποποιήσεις, ανακαινίσεις των εγκαταστάσεων. Πραγματοποιούνται τακτικές συναντήσεις μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων σε θέματα υγείας και ασφάλειας στον χώρο εργασίας στην Τράπεζα (συμπεριλαμβανομένων των εργαζομένων είτε ατομικά είτε ως μέρη συναφών Επιτροπών), όπου λαμβάνονται αποφάσεις για όλα τα τακτικά και έκτακτα ζητήματα που προκύπτουν, με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης.

Οι ΜΕΕΚ εκπονούνται από ειδικούς Μελετητές Μηχανικούς (τελευταίες επικαιροποιήσεις των ΜΕΕΚ δόθηκαν σε εταιρεία που δραστηριοποιείται στον χώρο, μέσω διαγωνισμού που προκήρυξε ο Τομέας Προμηθειών). Όλες οι διαδικασίες ελέγχονται από τις Επιθεωρήσεις που προβλέπει το Σύστημα υγείας και ασφάλειας στον χώρο εργασίας (εσωτερικές επιθεωρήσεις από ανεξάρτητο φορέα και επιθεωρήσεις του Φορέα Πιστοποίησης), 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 προκύπτει. 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. Επίσης, σε όλες τις εγκαταστάσεις της Τράπεζας, συγκεκριμένοι εργαζόμενοι έχουν λάβει τον ρόλο του Συντονιστή Ασφαλείας και Αναπληρωτή Συντονιστή Ασφαλείας. Οι συγκεκριμένοι εργαζόμενοι εκπαιδεύονται σε θέματα υγείας και ασφάλειας στον χώρο εργασίας και ενημερώνουν τα αρμόδια στελέχη (όπως παραπάνω) για τυχόν επικίνδυνες καταστάσεις.

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 αποστέλλουν σε τακτά χρονικά διαστήματα γραπτή αναφορά με την κατάσταση που επικρατεί στην εγκατάσταση της αρμοδιότητάς τους. Η Τράπεζα δεν επιτρέπει την ύπαρξη καταστάσεων εργασίας που θα μπορούσαν να προκαλέσουν τραυματισμό ή κακή υγεία στους εργαζόμενους.

Οι διαδικασίες για τη διερεύνηση συμβάντων που σχετίζονται με την εργασία περιλαμβάνουν άμεση ενημέρωση των αρμόδιων και εμπλεκόμενων διευθύνσεων για οποιοδήποτε συμβάν, υποβάλλοντας αναφορά συμβάντος. Σε περίπτωση ατυχήματος, ο Τεχνικός Ασφαλείας προετοιμάζει επίσης μια αναφορά, στην οποία προτείνονται διορθωτικά μέτρα, όταν απαιτούνται.

Η επικοινωνία και η παροχή πληροφοριών πραγματοποιούνται σε όλη την Τράπεζα μέσω του Intranet (Connected), οι οποίες ενημερώνονται 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 Health & Safety σε όλους τους εργαζόμενους. Συγκροτήθηκαν Επιτροπές Υγείας και τα μέλη τους εκλέχθηκαν στη Γενική Συνέλευση του συνόλου του Προσωπικού (11.05.2019). Η πρόσκληση έγινε κατόπιν απόφασης του Συμβουλίου του αντιπροσωπευτικότερου Σωματείου της Τράπεζας και συστάθηκαν οι 3 ακόλουθες επιτροπές:

- Κεντρική Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας στον χώρο εργασίας (ΕΥΑΕ) (Αθήνα) με 7 τακτικά και 7 αναπληρωματικά μέλη.
- Περιφερειακή ΕΥΑΕ Μακεδονίας-Θράκης-Θεσσαλίας-Ηπείρου (Θεσσαλονίκη) με 6 τακτικά και 6 αναπληρωματικά μέλη.



- Περιφερειακή ΕΥΑΕ Κρήτης (Ηράκλειο) με 3 τακτικά και 3 αναπληρωματικά μέλη.
- Ο ρόλος και οι αρμοδιότητες των ΕΥΑΕ είναι σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 3850/2010.

Η ΕΥΑΕ είναι όργανο συμβουλευτικό με αρμοδιότητες, μεταξύ άλλων τη μελέτη των συνθηκών εργασίας στην επιχείρηση, την υποβολή προτάσεων όσον αφορά τα μέτρα για τη βελτίωσή αυτών και του περιβάλλοντος εργασίας, την παρακολούθηση της τήρησης των μέτρων για την υγεία και την ασφάλεια και τη συμβολή του στην εφαρμογή τους από τους εργαζομένους.

Σύμφωνα με το άρθρο 5 του Ν. 3850/2010 η ΕΥΑΕ συνεδριάζει με τον εκπρόσωπο του εργοδότη μέσα στο πρώτο δεκαήμερο κάθε τριμήνου, σε ημέρα και ώρα που ορίζεται από κοινού, για τη διευθέτηση των θεμάτων που ανακύπτουν μέσα στην επιχείρηση και σχετίζονται με τις αρμοδιότητες της προηγούμενης παραγράφου. Στις κοινές συνεδριάσεις μετέχουν ο τεχνικός ασφάλειας και ο ιατρός εργασίας της επιχείρησης.

Δεν υπάρχουν εργαζόμενοι που δεν εκπροσωπούνται από αυτές τις επιτροπές.

## Υπηρεσίες Πρόληψης

- Στην Τράπεζα λειτουργούν έξι (6) πλήρως εξοπλισμένα ιατρεία στον νομό Αττικής, όπου γιατροί ασκούν κλινική και συμβουλευτική ιατρική.
- Παρέχεται επίσης η δυνατότητα δωρεάν συνταγογράφησης, μέσω συνεργαζόμενων με την Τράπεζα γιατρών. Το 2021 περισσότεροι από 3.500 εργαζόμενοι επισκέφτηκαν τα ιατρεία, ενώ οι δωρεάν συνταγογραφήσεις έφτασαν τις 3.199.
- Η Τράπεζα συντονίζει τη δυνατότητα γενικού προληπτικού ιατρικού ελέγχου (check-up) προς τους εργαζομένους της σε τακτά χρονικά διαστήματα. Το 2021 πραγματοποίησαν το check-up 504 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 2021, κατά τη διάρκεια πέντε (5) αιμοδοσιών, συλλέχθηκαν 190 μονάδες αίματος και χορηγήθηκαν 182 ύστερα από σχετικά αιτήματα εργαζομένων της Τράπεζας για κάλυψη προσωπικής ή οικογενειακής τους ανάγκης.
- Η Τράπεζα φροντίζει για τη συστηματική ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σε θέματα υγείας και ασφάλειας, καλλιεργώντας νοοτροπία προσωπικής συμμετοχής και υπευθυνότητας.

## Υπηρεσίες Υποστήριξης

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

- Εκπαιδεύσεις σε θέματα πρώτων βοηθειών, υγείας και ασφάλειας στην εργασία.
- 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 εργαζομένου 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 την ψυχολογία 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 Eurolife FFH.
- Πρόγραμμα διαχείρισης συνταξιοδοτικού κεφαλαίου.
- Αποταμιευτικό πρόγραμμα τέκνων.
- Παροχές μητρότητας.
- Παροχές μόνιμης ολικής ή μερικής ανικανότητας.
- Επίδομα γέννησης τέκνων σε μηνιαία βάση μέχρι το 21<sup>ο</sup> έτος της ηλικίας τους (ανάλογα με τις τακτικές αποδοχές του εργαζόμενου).
- Έξοδα βρεφονηπιακού σταθμού, μέχρι τη συμπλήρωση του 6<sup>ου</sup> έτους του παιδιού.
- Προϊόντα και υπηρεσίες στεγαστικής πίστης με προνομιακούς όρους.

## Ευμερσία 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, Ψυχαγωγία, Ενδυνάμωση των Οικογενειακών Σχέσεων

- Βράβευση αριστούχων μαθητών. Αναγνωρίζοντας την αξία της παιδείας, η Eurobank παρουσίασε ένα πρόγραμμα βράβευσης για αριστούχους μαθητές. Η Eurobank βραβεύει με χρηματικό έπαθλο εργαζομένους και τα παιδιά τους που ξεχώρισαν για τις επιδόσεις τους στη δευτεροβάθμια και την τριτοβάθμια εκπαίδευση, καθώς και για όσους συνεχίζουν τις σπουδές τους με μεταπτυχιακό ή διδακτορικό πρόγραμμα. Στα 19 χρόνια που μετρά ο θεσμός, έχουν βραβευθεί πάνω από 2.780 μαθητές και φοιτητές. Το 2021 έγιναν 383 βραβεύσεις (για το σχολικό/ακαδημαϊκό έτος 2019-2020). Με αυτό το πρόγραμμα, η Τράπεζα επενδύει στη νεότερη γενιά και αναγνωρίζει τα παιδιά των εργαζομένων της που παρουσίασαν εξαιρετικές επιδόσεις στα σχολεία και τις σχολές τους. Το πρόγραμμα καλύπτει επίσης όλους τους εργαζομένους της Τράπεζας που ξεκίνησαν και άριστευσαν σε μεταπτυχιακές σπουδές ενώ εργάζονται ταυτόχρονα στον οργανισμό.
- Δράσεις για παιδιά
  - Χριστουγεννιάτικες δωροεπιταγές για τα παιδιά. Το 2021 η Τράπεζα πρόσφερε δωροεπιταγές διάρκειας ενός έτους σε περισσότερα από 2.500 παιδιά των εργαζομένων κάτω των 6 ετών.
  - Χριστουγεννιάτικος διαγωνισμός ζωγραφικής για τα παιδιά των εργαζομένων 4-17 ετών. Το 2021 το θέμα του ετήσιου διαγωνισμού ζωγραφικής ήταν: «Ο Άγιος Βασίλης έρχεται... από το μέλλον! Ανακαλύπτω τη δύναμη της τεχνολογίας που μας ενώνει!». Ο διαγωνισμός διοργανώθηκε από κοινού με το Μουσείο Ελληνικής Παιδικής Τέχνης και συμμετείχαν 400 παιδιά, ενώ 2.500 εργαζόμενοι ψήφισαν για να επιλέξουν την εταιρική χριστουγεννιάτικη κάρτα της Τράπεζας. Στο πλαίσιο αυτό, οι εργαζόμενοι είχαν τη δυνατότητα να περιηγηθούν μέσα από διαδικτυακή ξενάγηση στην έκθεση των 50 καλύτερων έργων, ενώ όλοι έλαβαν χριστουγεννιάτικα αναμνηστικά με θέματα εμπνευσμένα από τις 12 παιδικές δημιουργίες που ξεχώρισαν.
  - Χριστουγεννιάτικα ψηφιακά καλλιτεχνικά εργαστήρια για τα παιδιά των εργαζομένων 4-16 ετών. Η Eurobank διοργάνωσε 6 καλλιτεχνικά εργαστήρια δημιουργικής έκφρασης για παιδιά μέσω μιας ψηφιακής πλατφόρμας, όπου συμμετείχαν επαγγελματίες καλλιτέχνες και δάσκαλοι. Σε αυτά τα εργαστήρια, όλες οι οικογένειες και οι έφηβοι εξοικειώθηκαν με τον κόσμο της τέχνης, της δημιουργίας και της μάθησης. Για πρώτη φορά, 900 συμμετέχοντες από όλη την Ελλάδα προσέφεραν τις δημιουργίες τους σε μια μη κυβερνητική οργάνωση οργάνωση, ώστε με τα έσοδα από τις πωλήσεις τους να καλυφθούν βασικές της ανάγκες.
  - Στο πλαίσιο των Χριστουγεννιάτικων δραστηριοτήτων, προσφέρθηκαν σε παιδιά εργαζομένων από όλη την Ελλάδα 4.500 εισιτήρια για 7 θεατρικές παραστάσεις, ζωντανά και διαδικτυακά.
- Στη δεύτερη χρονιά του προγράμματος, οι άνθρωποι της Eurobank επέλεξαν τον Φορέα της Καρδιάς τους, έναν ΜΚΟ που στηρίζει η Eurobank. Συνολικά, τέσσερις οργανώσεις εκτός Αθηνών έλαβαν μια συνολικά €15 χιλ.
- Το καλοκαίρι του 2021, η Eurobank διοργάνωσε καλοκαιρινά προγράμματα δημιουργικής απασχόλησης για 416 παιδιά εργαζομένων της, ηλικίας 4-15 ετών. Με αυτόν τον τρόπο, τα παιδιά είχαν την ευκαιρία να περάσουν δημιουργικά και ευχάριστα μέρος των διακοπών τους, διευκολύνοντας παράλληλα και τους εργαζόμενους γονείς.

## Διάλογος και Επικοινωνία

### Δέσμευση Εργαζομένων και Επικοινωνία

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

### Βελτίωση Εμπειρίας Εργαζομένων

Η Eurobank είναι η πρώτη Τράπεζα στην Ελλάδα που επενδύει στην cloud πλατφόρμα ανθρώπινου δυναμικού SAP SuccessFactors. Το νέο σύστημα αναβαθμίζει το εργασιακό περιβάλλον και διευρύνει τις δυνατότητες συνεργασίας. Στο πλαίσιο του έργου, που συνεχίζεται και το 2022, η βασική τεχνολογική υποδομή εμπλουτίστηκε με σύγχρονες εφαρμογές που αφορούν την προσέλκυση ταλέντων (talent acquisition) και την αξιολόγηση της απόδοσης. Οι εφαρμογές της πλατφόρμας SAP SuccessFactors βελτιώνουν την καθημερινή επικοινωνία στον Οργανισμό, αυξάνουν τον βαθμό αυτονομίας και κινητικότητας των χρηστών και παρέχουν έξυπνες live αναφορές σε εργαζόμενους και διευθυντές.

Ειδικότερα, με τις διαθέσιμες λειτουργίες, οι οποίες είναι διαθέσιμες 24 ώρες το 24ωρο στις εγκαταστάσεις μας και σε όλες τις έξυπνες συσκευές, οι χρήστες, μεταξύ άλλων:

- Έχουν πρόσβαση, απ' όπου και αν βρίσκονται, στο προσωπικό τους προφίλ και σε στοιχεία επικοινωνίας των συναδέλφων τους.
- Καταχωρίζουν και διαχειρίζονται με self-service διαδικασία, αιτήματα αδειών και μεταβολής προσωπικών στοιχείων.
- Έχουν πρόσβαση στον εκπαιδευτικό και επιμορφωτικό σχεδιασμό για τους ίδιους και τις ομάδες τους, μπορούν να παρακολουθούν διαδικτυακά μαθήματα και διασυνδέονται με διαθέσιμες διαδικτυακές βιβλιοθήκες (Learning Management System).
- Έχουν πρόσβαση σε μια σύγχρονη πλατφόρμα διαχείρισης της απόδοσης, παρέχουν συνεχή ανατροφοδότηση και καθορίζουν τους αναπτυξιακούς στόχους.

### Αναγνώριση και Επιβράβευση Εργαζομένων - Βραβεία «Στο Επίκεντρο»

Η Eurobank έχει δημιουργήσει 3 ετήσια βραβεία, συνδεδεμένα με τις αξίες, την κουλτούρα και τις στρατηγικές προτεραιότητες της Τράπεζας. Τα βραβεία Πελατοκεντρικότητας, Συνεργασίας και Καινοτομίας απευθύνονται σε όλους και υλοποιούνται μέσω δομημένης διαδικασίας υποβολής αιτήσεων συμμετοχής και αξιολόγησης.

Οι προτάσεις αξιολογούνται από 2 Επιτροπές (Οργανωτική και Κριτική) αποτελούμενες από στελέχη της Τράπεζας, καθώς και εξωτερικούς αξιολογητές. Η ανακοίνωση των αποτελεσμάτων και των νικητών ολοκληρώνεται στο επόμενο έτος.

- **Βραβείο Πελατοκεντρικότητας.** Αντικατοπτρίζει τη δέσμευση της Τράπεζας στην ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών των πελατών για άριστη εξυπηρέτηση. Οι 10 καλύτερες ιστορίες πελατοκεντρικότητας που αναδεικνύονται από την Κριτική Επιτροπή τίθενται σε ανοιχτή ψηφοφορία σε όλο τον Οργανισμό. Κοινό συστατικό τους είναι ότι οι άνθρωποι της Eurobank ξεπερνούν τον εαυτό τους και τη συνηθισμένη εργασία τους. Οι συμμετέχοντες μετατρέπουν τα προβλήματα του κάθε πελάτη σε ευκαιρίες, επιλέγοντας έξυπνες λύσεις για αυτούς, προσφέροντας εξατομίκευση, επιδεικνύοντας ακεραιότητα και ενσυναίσθηση, αφιερώνοντας χρόνο και προσπάθεια, χτίζοντας αίσθημα εμπιστοσύνης και ενισχύοντας τη συνεργασία. Οι ιστορίες που ξεχωρίζουν, αναδεικνύουν το ανθρώπινο πρόσωπο της Τράπεζας.
- **Βραβείο Συνεργασίας.** Απευθύνεται σε ομάδες μεταξύ διαφορετικών διευθύνσεων της Τράπεζας που ενώνουν τις δυνάμεις τους και πετυχαίνουν τους στόχους τους, χτίζοντας σχέσεις εμπιστοσύνης. Τα μέλη της κάθε ομάδας που συμμετέχουν, επικοινωνούν αρμονικά μεταξύ τους, μοιράζονται ιδέες και πληροφορίες, επιδεικνύουν εμπιστοσύνη ο ένας στον άλλον, ευελιξία και ταχύτητα για να πετύχουν τον κοινό τους στόχο – την υλοποίηση σε περιορισμένο χρόνο ενός απαιτητικού project με υψηλά standard.
- **Βραβείο Καινοτομίας.** Καλλιεργεί κουλτούρα καινοτομίας και επιχειρηματικότητας, τροφοδοτώντας την Τράπεζα με ιδέες και προτάσεις σε 4 κίριους τομείς: Νέα προϊόντα και υπηρεσίες, εσωτερικές διαδικασίες, εμπειρία εργαζομένων και εμπειρία πελατών. Οι εργαζόμενοι με τις 10 καλύτερες ιδέες συμμετέχουν σε ένα τριήμερο Innovation Lab, όπου δουλεύουν μαζί με συμβούλους και εσωτερικούς μέντορες από την Τράπεζα, με μεθοδολογίες agile και design - thinking, προκειμένου η ιδέα τους να είναι υλοποιήσιμη.

Στόχος του διαγωνισμού είναι να δώσει την ευκαιρία στους εργαζόμενους να αναδείξουν τις καινοτόμες ιδέες τους και να τους υποστηρίξει να μετουσιώσουν αυτές τις ιδέες σε επιχειρηματική πράξη, σύμφωνα με τις ανάγκες και τη στρατηγική του Οργανισμού. Δέκα ομάδες φτάνουν μέχρι το Innovation Lab, όπου παρακολουθούν επιμορφωτικά workshop, συνεργάζονται, ανταλλάσσουν απόψεις, διαφωνούν, πειραματίζονται και τελικά παρουσιάζουν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις ιδέες τους.

Το 2021 τα βραβεία «Στο Επίκεντρο» επανασχεδιάστηκαν. Στόχος είναι το 2022 να υλοποιηθούν με ανανεωμένη προσέγγιση και τη χρήση ενιαίας ψηφιακής πλατφόρμας για την κατάθεση, παρακολούθηση και αξιολόγηση όλων των συμμετοχών.

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

## Ενίσχυση Διαλόγου και Συνεχής Ενημέρωση

### Connected - Εσωτερικό Εργαλείο Intranet

Το εσωτερικό εταιρικό intranet της Eurobank έχει στόχο την ενημέρωση των εργαζομένων για όλα τα σημαντικά θέματα – στρατηγικής, επιχειρηματικά, ανθρώπινου δυναμικού, καθώς και σύγχρονα θέματα τεχνολογικού ενδιαφέροντος. Κατά τη διάρκεια του 2021, διατηρήθηκε και επικαιροποιήθηκε το περιεχόμενο του Connected σχετικά με την πανδημία. Στην αρχική του σελίδα δημιουργήθηκε ειδική ενότητα COVID-19 με χρήσιμο υλικό και ανακοινώσεις που απευθύνονται στο ανθρώπινο δυναμικό της Eurobank. Επιπλέον, σε προβεβλημένο σημείο τοποθετήθηκαν πληροφορίες για το Ιατρικό Help Line και την Τηλεφωνική Γραμμή Υποστήριξης,

ώστε οι εργαζόμενοι να έχουν άμεση πρόσβαση. Το εργαλείο Connected αποτελεί ένα ψηφιακό μέσο για την προώθηση όλων των δραστηριοτήτων και πρωτοβουλιών της Τράπεζας και για την άμεση ενημέρωση των εργαζομένων. Ως εκ τούτου, ενεργοποιήθηκαν επιπλέον ενημερωτικές καμπάνιες, όπως η ανανέωση της εταιρικής ταυτότητας της Eurobank, το πρόγραμμα μάθησης Digital Accelerator, η πλατφόρμα αξιολόγησης Αξιοποιώ και οι πρωτοβουλίες για τις χριστουγεννιάτικες δράσεις. Παράλληλα, για την ενίσχυση της εσωτερικής κοινωνικής δικτύωσης και την ανταλλαγή πληροφοριών και απόψεων οι εργαζόμενοι συνέχισαν να έχουν στη διάθεσή τους και να αξιοποιούν το εργαλείο Yammer. Κατά τη διάρκεια του έτους, 8.613 χρήστες επισκέφθηκαν το Connected, ενώ ο συνολικός αριθμός των προβολών της σελίδας ήταν 6.143.518. Ο μέσος όρος διάρκειας της επίσκεψης ανά χρήστη ήταν σχεδόν 6 λεπτά (05:53).

## Ενημέρωση Στελεχών

Για τη διάδοση της στρατηγικής και την αμφίδρομη επικοινωνία ανάμεσα στη διοικητική ομάδα και τους εργαζόμενους, 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 17 Virtual Visits σε περιφερειακές αγορές σε όλη την Ελλάδα. Αυτή η πρωτοβουλία ξεκίνησε κατά τη διάρκεια της πανδημίας, στοχεύοντας στην καθιέρωση μιας ανοιχτής γραμμής επικοινωνίας με το Δίκτυο Καταστημάτων σε όλη την Ελλάδα.

## Υποστήριξη στην Εργασία - HR4U

Το HR4U (contact centre) βρίσκεται δίπλα στους ανθρώπους της Eurobank καθημερινά. Απαντά στα ερωτήματα και τα αιτήματά τους, δρομολογώντας τις απαραίτητες ενέργειες για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους. Το 2021 εξυπηρετήθηκαν από το HR4U πάνω από 35.000 αιτήματα. Τα θέματα καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα ερωτημάτων σχετικά με παροχές και προγράμματα, καθώς και επείγουσες ανάγκες, όπως αίμα ή αιμοπετάλια για εργαζόμενους ή/και μέλη των οικογενειών τους. Για θέματα που σχετίζονται με την πανδημία COVID-19 εξυπηρετήθηκαν περισσότερα 5.000 αιτήματα.

## Συλλογική Εκπροσώπηση Εργαζομένων

Αποτελεί πολιτική της Τράπεζας να επικοινωνεί με τους εργαζομένους της άμεσα και μέσω των συλλογικών οργάνων εκπροσώπησης. **Στη Eurobank δραστηριοποιούνται έξι σύλλογοι.** Εκπροσωπούν συνολικά το **87,4% του ανθρώπινου δυναμικού, δηλαδή 5.539 εργαζόμενους.** Ο πολυπληθέστερος σύλλογος αναγνωρίζεται ως υπεύθυνο όργανο εκπροσώπησης στις διαπραγματεύσεις με τη Διοίκηση για εργασιακά θέματα. **Το 100% των εργαζομένων της Τράπεζας καλύπτεται από Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας (επιχειρησιακές, κλαδικές και εθνικές-γενικές) και οι εργασιακές σχέσεις ρυθμίζονται από τους ισχύοντες νόμους και τον Εσωτερικό Οργανισμό Υπηρεσίας. Το 100% των εργαζομένων απασχολείται με πλήρη απασχόληση (full-time).**

Η Eurobank δεσμεύεται να ενημερώνει, να διαβουλεύεται και να διαπραγματεύεται –όταν 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.

|  | 2020  | 2021  |
|--|-------|-------|
| Σύλλογοι   | 6     | 6     |
| Εκπροσώπηση ανθρώπινου δυναμικού (% του συνόλου) | 88,5% | 87,4% |
| Εργαζόμενοι που εκπροσωπούνται                   | 6.152 | 5.539 |



Το νούμερο  
για την ανοχή στις διακρίσεις  
είναι πάντα το **μηδέν**.

Η Eurobank εφαρμόζει **πολιτική  
μηδενικής ανοχής** σε όλες τις μορφές  
διακρίσεων. Τα ανθρώπινα δικαιώματα  
έχουν τη μεγαλύτερη αξία και είναι  
πάντα σε προτεραιότητα για την  
Τράπεζα.



# Οικονομική Συμπερίληψη

Στο πλαίσιο της αφοσίωσής της στην εξυπηρέτηση πελατών, η Eurobank έχει στόχο να καταστήσει τις υπηρεσίες της, τα στοιχεία ενεργητικού της, τους πόρους της και τις ευκαιρίες προσβάσιμες για όλους. Γι' αυτό, μέσα από το δίκτυο καταστημάτων της (299 καταστήματα), το δίκτυο καταστημάτων ΕΛΤΑ και το δίκτυο των Self Service Banking Terminal (1.712 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). **Επιπλέον, μέσα από το EuroPhone, το e-Banking, το Eurobank MobileApp, το Telemarketing και το v-Banking, η Eurobank προσφέρει στους πελάτες της πρόσβαση σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες χωρίς τη φυσική παρουσία τους σε κάποιο κατάστημα του δικτύου της.**

**Εκτός από τα παραπάνω, και με γνώμονα να συνεχίζει να προσθέτει αξία στην κοινωνία και να συνεισφέρει στην επιτάχυνση της οικονομικής σύγκλισης, η Τράπεζα υποστηρίζει τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις και την κοινωνική χρηματοδότηση, διατηρώντας συνεργασίες και συμμετοχές σε σχετικές πρωτοβουλίες.**

## Προσβάσιμες Τραπεζικές Υπηρεσίες

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

Επιπρόσθετα, παρά τις δυσκολίες του COVID-19, ο δείκτης Net Promoter Score (NPS) του δικτύου καταστημάτων, ως καναλιού, βελτιώθηκε, επιβεβαιώνοντας πως όλες οι παραπάνω ενέργειες που εστιάζουν στην ικανοποίηση του πελάτη και τη βελτίωση της συνολικής του εμπειρίας υλοποιήθηκαν με επιτυχία. Ο χρόνος αναμονής των πελατών για προϊόντα καταναλωτικής πίστης έχει μειωθεί στο ένα τέταρτο (75% μείωση του δείκτη Cycle Time κατά μέσο όρο), και για προϊόντα ομαδικών ασφαλίσεων σχεδόν στο ένα πέμπτο. Συγκεκριμένα, αιτήματα για πιστωτικές κάρτες εγκρίνονται εντός μίας ημέρας, ενώ τα νέα προϊόντα ταχείας δανειοδότησης εκταμιεύονται σε λιγότερο από 10 λεπτά. Με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων, η ανανέωση της γνωμάτευσης μπορεί να ολοκληρωθεί πλήρως ψηφιακά, χωρίς επίσκεψη σε κατάστημα της Τράπεζας.

Η Eurobank μέσω του δικτύου καταστημάτων της, του δικτύου καταστημάτων ΕΛΤΑ, των ΑΤΜ και της υπηρεσίας v-Banking στοχεύει στην κάλυψη απομακρυσμένων και δυσπρόσιτων περιοχών. Ειδικότερα, μέσω των καταστημάτων ΕΛΤΑ διαθέτει παρουσίασε 206 περιοχές/δήμους με πληθυσμό μικρότερο των 5.000 κατοίκων (29% των καταστημάτων ΕΛΤΑ συνολικά), πολλές εκ των οποίων αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην πρόσβαση υπηρεσιών, όπως οι νησιωτικές περιοχές (ενδεικτικά: το Αγαθονήσι, η Ανάφη, η Κάλυμνος, η Κάρπαθος, τα Κύθηρα, η Λέρος, η Νίσυρος, η Τήλος, η Χάλκη, η Φολέγανδρος, η Αμοργός κ.ά.). Επίσης, σε 72 περιοχές όπου δεν υπάρχει παρουσία είτε καταστήματος της Τράπεζας είτε καταστήματος ΕΛΤΑ, η πρόσβαση παρέχεται μέσω off-site ΑΤΜ (ενδεικτικά: Άγιος Ευστράτιος, Αλόνησος, Σύμη κ.ά.), 6,5% περισσότερες περιοχές σε σχέση με το 2020.

Επίσης, με την εξυπηρέτηση όλων των πελατών να αποτελεί βασική προτεραιότητα, η Eurobank είναι ιδιαίτερα ευαισθητοποιημένη για τη διευκόλυνση της πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ). Για τους πελάτες που αντιμετωπίζουν προβλήματα όρασης η εξυπηρέτηση στα καταστήματα γίνεται κατά προτεραιότητα, ενώ στα ATM έχουν τοποθετηθεί ειδικά ανάγλυφα πλήκτρα, ώστε αυτοί να μπορούν να πληκτρολογούν το pin μόνοι τους, χωρίς να χρειάζεται να το αποκαλύψουν σε κάποιον τρίτο. Παράλληλα, 90 καταστήματα (30%) διαθέτουν ράμπα προκειμένου να εξυπηρετούνται πελάτες με κινητικά προβλήματα.

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

Επίσης, το Euro Phone Banking, το e-Banking και το Eurobank MobileApp συνεισφέρουν σημαντικά στην πρόσβαση των πελατών στις υπηρεσίες. Η νέα προσέγγιση της Τράπεζας «Μετάβαση από το φυσικό στο digital περιβάλλον», μια καινοτόμα νοοτροπία που συνδυάζει την εξυπηρέτηση στο χώρο της Τράπεζας 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 2021, το δίκτυο καταστημάτων της Eurobank αριθμούσε 299 καταστήματα συνολικά (πάνω από το 50% στη Θεσσαλονίκη και την επαρχία). Το προσωπικό των καταστημάτων συνέχισε να εργάζεται τηρώντας τους ισχύοντες κανόνες για την υγεία και την ασφάλεια (π.χ. μέγιστος αριθμός πελατών/εργαζομένων ανά κατάσταση, έλεγχος των απαιτούμενων υγειονομικών εγγράφων πριν την είσοδο των πελατών κ.ά.). Οι μάσκες (για τους εργαζομένους) και τα αντισηπτικά (για πελάτες/εργαζομένους) παρέχονταν διαρκώς στα καταστήματα, ενώ τοποθετήθηκαν προστατευτικά από πλεξιγκλάς, ώστε οι πελάτες να εξυπηρετούνται χωρίς προβλήματα. Επιπλέον, προγραμματίζονταν ραντεβού με πελάτες για να διασφαλιστεί ότι στο κατάστημα υπήρχε ανά πάσα στιγμή μόνο ο κατάλληλος αριθμός πελατών/εργαζομένων, παρέχοντας παράλληλα μια βελτιωμένη εμπειρία πελάτη.

## 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 των ΕΛΤΑ για τη διενέργεια βασικών τραπεζικών συναλλαγών. Με περισσότερα από 640 καταστήματα και 99 ATM σε ολόκληρη την Ελλάδα, το δίκτυο καταστημάτων των ΕΛΤΑ παρέχει εκτεταμένη κάλυψη, τόσο σε αστικές, όσο και σε πιο απομακρυσμένες περιοχές με περιορισμένη ή χωρίς καθόλου παρουσία σημείων τραπεζικής εξυπηρέτησης.

## Εξωτερικά Δίκτυα

Το 2021 θεωρείται ακόμα μια επιτυχημένη χρονιά για τα εξωτερικά δίκτυα πωλήσεων, παρά τις αντίξοες συνθήκες που εξακολούθησαν να υφίστανται λόγω της πανδημίας COVID-19. Πιο συγκεκριμένα, στον τομέα χρηματοδότησης μικρών επιχειρήσεων, οι εκταμιεύσεις ανήλθαν σε €27 εκατ., επιτυγχάνοντας ηγετική θέση στα δάνεια του αγροτικού τομέα. Στον τομέα των στεγαστικών δανείων, οι εκταμιεύσεις μέσω συνεργατών ανήλθαν σε €79 εκατ., συνεισφέροντας σημαντικά στη διατήρηση της ηγετικής θέσης της Τράπεζας στην αγορά στεγαστικών δανείων. Αναφορικά με τις χρηματοδοτήσεις αυτοκινήτου, όπου η Τράπεζα κατέχει ηγετική θέση για αρκετά χρόνια, οι εκταμιεύσεις ξεπέρασαν τα €134 εκατ. Τέλος, όσον αφορά τα νέα δάνεια για είδη διαρκείας, μια αγορά που ακόμα αναπτύσσεται, ενισχύθηκε η σχέση με στρατηγικούς συνεργάτες, με αποτέλεσμα οι εκταμιεύσεις να ανέλθουν συνολικά σε €2,4 εκατ.

Εγκαινιάστηκε ένα νέο πλαίσιο στρατηγικών συνεργασιών με σημαντικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα, με σκοπό τη χρηματοδότηση αγοράς ειδών διαρκείας μέσα από ένα νέο καταναλωτικό δάνειο. Το πλαίσιο αυτό επιτρέπει στους πελάτες να ολοκληρώσουν τις αγορές τους, online ή σε φυσικά καταστήματα, σε λίγα μόνο λεπτά, χωρίς απευθείας επικοινωνία με την Τράπεζα.

## Telemarketing

Το Telemarketing είναι ένα εναλλακτικό κανάλι για την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών σε υφιστάμενους πελάτες της Τράπεζας. Οι προωθητικές ενέργειες και οι στοχευμένοι 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 2021 η υπηρεσία Telemarketing πέτυχε τους ακόλουθους στόχους:

- Εκδόθηκαν 9.340 χρεωστικές και 3.840 πιστωτικές κάρτες.
- Έγιναν 12.560 συστάσεις για ενημέρωση μισθοδοσίας και ανοίχθηκαν 1.976 νέοι λογαριασμοί.
- Υπήρξε επικοινωνία με 78.567 πελάτες στο πλαίσιο κάποιας ενημερωτικής καμπάνιας (Γέφυρα, Εξοικονομώ, e-Banking, προεγκεκριμένα δάνεια κ.ά.).

## EuroPhone

Το EuroPhone Banking αποτελεί ένα σύγχρονο τραπεζικό 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 ώρες το 24ωρο. Το 2021, λόγω της πανδημίας, προσαρμόστηκε ο τρόπος λειτουργίας του, με το 80% του ανθρώπινου δυναμικού του EuroPhone Banking να εργάζεται από απόσταση. Επιπλέον, πραγματοποιήθηκαν 3,2 εκατ. επαφές με πελάτες, ενώ το πλήθος των συναλλαγών αυξήθηκε κατά 4,8% και ο συνολικός όγκος μειώθηκε κατά 6,2% αντίστοιχα. Παράλληλα, 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 62%, ενώ το ποσοστό εξυπηρέτησης των πελατών από την πρώτη κιάλας κλήση, βάσει της δικής τους εκτίμησης, ήταν 77%.

Η άρτια εκπαιδευμένη ομάδα πωλήσεων του τηλεφωνικού κέντρου συνεισέφερε επίσης στους στόχους πωλήσεων της Τράπεζας. Παρά τις δυσκολίες λόγω των περιορισμών του COVID-19, η ομάδα πωλήσεων εργαζόταν από το σπίτι και πούλησε 4.778 συμβόλαια Safe Pocket, ενώ κατάφερε να διατηρήσει τον βαθμό διακράτησης στο 99% για την πρώτη χρονιά.

Ταυτόχρονα, τον Ιούλιο 2021, μετά την παρουσίαση του νέου πιλοτικού έργου για πιστωτικές κάρτες και το fast loan, η συνεισφορά της ομάδας ήταν 7% και 4% αντίστοιχα, στο σύνολο των ψηφιακών πωλήσεων.

## ATM, APS και PPU

Το δίκτυο των Self Service Banking Terminal αποτελείται από 1.712 σημεία εξυπηρέτησης, συμπεριλαμβανομένων 364 ATM, 493 Κέντρων Αυτόματων Συναλλαγών (ΚΑΣ) και 209 PPU που βρίσκονται σε καταστήματα, 547 ATM εκτός καταστημάτων (σε κεντρικές τοποθεσίες, τουριστικές περιοχές κ.λπ.) και 99 ATM που βρίσκονται στο δίκτυο καταστημάτων ΕΛΤΑ. Μέσω αυτών των σημείων εξυπηρέτησης, η Τράπεζα παρέχει στους πελάτες της τη δυνατότητα να πραγματοποιούν τραπεζικές συναλλαγές εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια. Μέχρι το τέλος του 2021, μέσω των ATM και των ΚΑΣ, πραγματοποιήθηκαν 52,3 εκατ. συναλλαγές. Κατά τη διάρκεια του έτους τέθηκαν σε λειτουργία 44 νέα ATM εκτός καταστημάτων. Επιπλέον, μετά την αναβάθμιση της εμπειρίας πελάτη στο 76% των ATM της Τράπεζας, η Eurobank είναι πλέον η πρώτη ελληνική Τράπεζα που προσφέρει ανέπαφες συναλλαγές με κάρτα ή κινητό τηλέφωνο και μια νέα ολοκληρωμένη εμπειρία στα ATM της.

## v-Banking

Το 2021 ήταν ακόμα μια επιτυχημένη χρονία για το v-Banking, καθώς ισχυροποίησε ακόμα περισσότερο την παρουσία του στον τομέα επιχειρηματικής τραπεζικής (εκθετική αύξηση σε βιντεοκλήσεις, πελάτες και δυνητικούς πελάτες). Επιπλέον, το v-Banking επεκτάθηκε περαιτέρω στον τομέα Personal Banking και στον νεοσύστατο τομέα international πελατών. Κατά τη διάρκεια του 2021 το v-Banking πέτυχε:

- Επέκταση εργασιών στον τομέα του Personal Banking.
- Παροχή digital δανείων σε μικρές επιχειρήσεις χωρίς φυσική παρουσία των πελατών.
- Παροχή digital στεγαστικών δανείων χωρίς φυσική παρουσία των πελατών.
- Παροχή digital στεγαστικών δανείων σε πελάτες κατοίκους εξωτερικού.
- Άνοιγμα κοινών επενδυτικών χαρτοφυλακίων και κοινών λογαριασμών εξ αποστάσεως.
- Δυνατότητα σύνδεσης στο v-banking από οποιαδήποτε συσκευή.
- Ανανέωση προθεσμιακών καταθέσεων on video.



## Στήριξη ΜμΕ και Κοινωνική Χρηματοδότηση

### Χρηματοδοτικά προγράμματα Eurobank

Η Eurobank προωθεί Χρηματοδοτικά προϊόντα που στοχεύουν στις νέες επενδύσεις, 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. Εκταμιεύσεις δανείων:

- ο €46 εκατ. για επαγγελματικό εξοπλισμό και €37 εκατ. για επαγγελματικές εγκαταστάσεις.
- ο €7 εκατ. για χρηματοδοτικές μισθώσεις (leasing).
- ο Αγροτικός κλάδος (€3 εκατ. μέσα από την Κάρτα του Αγρότη και περισσότερα από €24 εκατ. για αγροτικό εξοπλισμό).
- ο Τουριστικός κλάδος (€5,9 εκατ. για ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις μέσα από το πρόγραμμα Hotel Business Credit και €1 εκατ. για εξοπλισμό).

### Συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (EIF)

Η Eurobank συνεργάζεται με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (EIF) από το 2016, στο πλαίσιο του προγράμματος Cosme. Το πρόγραμμα Cosme υποστηρίζεται από το χρηματοδοτικό εργαλείο με τη μορφή μηχανισμού εγγύησης χρηματοδοτήσεων Cosme Loan Guarantee Facility, μέσω του οποίου παρέχονται εγγυήσεις στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα με στόχο αυτά να αυξήσουν τη χρηματοδότηση προς τις ΜμΕ με μειωμένες απαιτήσεις για παροχή εξασφαλίσεων. Η χορήγηση των συγκεκριμένων χρηματοδοτήσεων καθίσταται δυνατή χάρη στην εγγύηση που παρέχεται από το Cosme και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Στρατηγικών Επενδύσεων (ΕΤΣΕ) που δημιουργήθηκε στο πλαίσιο του Επενδυτικού Σχεδίου για την Ευρώπη. Ο σκοπός του ΕΤΣΕ είναι να συμβάλει στη χρηματοδότηση και την υλοποίηση παραγωγικών επενδύσεων εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και να διασφαλίσει αυξημένη πρόσβαση σε χρηματοδοτήσεις. Από την υπογραφή της αρχικής συμφωνίας στις **16.09.2016 και μέχρι το τέλος του 2021, η Eurobank χρηματοδότησε μέσω του προγράμματος Cosme 5.792 πολύ μικρές, μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις από όλους τους επιλέξιμους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας με το ποσό των €591 εκατ.**

Στις 27.11.2020 υπογράφηκε μεταξύ της Eurobank και του EIF συμφωνία τροποποίησης και αναθεώρησης της από 16.09.2016 αρχικής συμφωνίας. Η νέα συμφωνία ενεργοποίησε το νέο **πρόγραμμα Cosme COVID-19 για την υποστήριξη της οικονομίας λόγω των επιπτώσεων της κρίσης της πανδημίας. Μέχρι και το τέλος του 2021, 1.913 πολύ μικρές, μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις έλαβαν χρηματοδοτήσεις ποσού €132 εκατ.**

Τον Νοέμβριο του 2021, υπογράφηκε μεταξύ της Eurobank και του EIF συμφωνία τροποποίησης και αναθεώρησης της από 21.12.2020 αρχικής συμφωνίας, για Μέγιστο Όγκο Χαρτοφυλακίου €150 εκατ., στο πλαίσιο του Ταμείου Εγγυήσεων Αγροτικής Ανάπτυξης (ESID EAFRD Greece FoF), με στόχο την ενίσχυση των επενδύσεων σε γεωργικές εκμεταλλεύσεις ή επενδύσεων στη επεξεργασία/μάρκετινγκ ή/και ανάπτυξη γεωργικών προϊόντων. Το πρόγραμμα ESIF EAFRD Greece συγχρηματοδοτείται από την Ελλάδα, την Ευρωπαϊκή Ένωση, στο πλαίσιο του Ταμείου Εγγυήσεων Αγροτικής Ανάπτυξης, και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Στρατηγικών Επενδύσεων (EFSI). Η Ευρώπη επενδύει στις αγροτικές περιοχές. **Το 2021 χρηματοδοτήθηκαν 14 πολύ μικρές, μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις με €1,5 εκατ.**



Για τη στήριξη νέων επενδύσεων σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις, η Eurobank, σε συνεργασία με το EIF, συμμετέχει στο Ταμείο Εγγυοδοσίας ESIF ERDF Greece Guarantee Fund (EEGGF), χρηματοδοτώντας επενδύσεις μικρομεσαίων επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα. Το πρόγραμμα EEGGF συγχρηματοδοτείται από την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση / το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία (ΕΠΑνΕΚ). 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 νεοσύστατα δάνεια ή χρηματοδοτικές μισθώσεις για επιλέξιμες μικρομεσαίες επιχειρήσεις στην Ελλάδα. 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 2021 χρηματοδοτήθηκαν 370 μικρομεσαίες επιχειρήσεις με €36,7 εκατ.**

### **Κεφάλαιο Κίνησης με Επιδότηση Επιτοκίου από την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα, στο πλαίσιο της δράσης Επιχειρηματική Χρηματοδότηση – TEPIX II, Υποπρογράμματα 3 και 4**

Με στόχο να στηρίξει την οικονομία να αντιμετωπίσει με επιτυχία τις προκλήσεις που θέτει η πανδημία του COVID-19, η Eurobank αξιοποίησε πλήρως κάθε διαθέσιμο μέτρο για να διευκολύνει την πρόσβαση στη χρηματοδότηση για τις ελληνικές επιχειρήσεις, ώστε να βοηθήσει την ελληνική οικονομία να επιστρέψει στην κανονικότητα και να ενισχύσει την απασχόληση. Συγκεκριμένα, σε συνεργασία με την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (ΕΑΤ), στο πλαίσιο της δράσης Επιχειρηματική Χρηματοδότηση – TEPIX II, υποπρογράμματα 3 και 4, η Eurobank προσφέρει χρηματοδότηση για κεφάλαιο κίνησης σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις που έχουν πληγεί από την πανδημία COVID-19, με μηδενικό επιτόκιο για το τμήμα του κεφαλαίου που συγχρηματοδοτείται από το TEPIX II και επιδότηση επιτοκίου για τα δύο πρώτα χρόνια από την ΕΑΤ για το βασικό δάνειο που παρέχεται από την Eurobank. Μέρος της χρηματοδότησης παρέχεται από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης και εθνικούς πόρους. **Συνολικά, μέσω των υποπρογραμμάτων χρηματοδοτήθηκαν 2.692 μικρομεσαίες επιχειρήσεις με €328 εκατ. Το 2021, 58 μικρομεσαίες επιχειρήσεις χρηματοδοτήθηκαν με €5,4 εκατ.** Το νέο κεφάλαιο κίνησης με επιδότηση επιτοκίου από την ΕΑΤ, στο πλαίσιο της δράσης Επιχειρηματική Χρηματοδότηση – TEPIX II, υποπρογράμματα 3 και 4, λειτουργεί συμπληρωματικά προς τα υπάρχοντα υποπρογράμματα 1 και 2 για την υλοποίηση επενδυτικών έργων και την κάλυψη αναγκών σε κεφάλαιο κίνησης.

### **Ενίσχυση της Ρευστότητας των Επιχειρήσεων με Κεφάλαιο Κίνησης. Η Eurobank συμμετέχει στο Ταμείο Εγγυοδοσίας Επιχειρήσεων Covid-19 της Ελληνικής Αναπτυξιακής Τράπεζας**

Σε συνεργασία με την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα (ΕΑΤ), η Eurobank συμμετέχει στο Ταμείο Εγγυοδοσίας Επιχειρήσεων COVID-19 (Ταμείο Εγγυοδοσίας) για την εκταμίευση νέων δανείων για κεφάλαιο κίνησης, που εξασφαλίζονται με την εγγύηση της ΕΑΤ, με σκοπό την ενίσχυση της ρευστότητας επιλέξιμων επιχειρήσεων που έχουν πληγεί από την πανδημία. Οι υποστηριζόμενες χρηματοδοτήσεις πραγματοποιούνται με την εγγύηση που παρέχεται από το Ταμείο Εγγυοδοσίας Επιχειρήσεων Covid-19 της ΕΑΤ, το οποίο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης και το Ελληνικό Δημόσιο, με τη συνεισφορά του Επιχειρησιακού Προγράμματος Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία (ΕΠΑνΕΚ). Τα νέα δάνεια χορηγούνται σε μορφή κεφαλαίου κίνησης, με 5 έτη διάρκεια. **Συνολικά 4.777 επιχειρήσεις χρηματοδοτήθηκαν σε αυτό το πλαίσιο, με το ποσό των €511 εκατ. Το 2021, 2.104 επιχειρήσεις χρηματοδοτήθηκαν με το ποσό των €136 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. Σκοπός του Ευρωπαϊκού Ταμείου Στρατηγικών Επενδύσεων (ΕΤΣΕ) είναι να συμβάλει στη στήριξη της χρηματοδότησης και της δημιουργίας παραγωγικών επενδύσεων στην Ευρωπαϊκή Ένωση και να διασφαλίσει αυξημένη πρόσβαση στη χρηματοδότηση. Περισσότερες πληροφορίες για το ΕΤΣΕ υπάρχουν διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ([https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024\\_el](https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024_el)) και στο Twitter (#InvestEU).

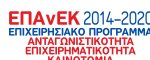
**Στο πλαίσιο αυτού του προγράμματος και σε συνεργασία με την AFI, η Eurobank χρηματοδότησε 438 επιχειρήσεις με το συνολικό ποσό των €4,4 εκατ.** Η χρηματοδότηση μπορεί να χρησιμοποιηθεί για κάλυψη αναγκών, όπως κεφάλαιο κίνησης και κεφάλαιο για την υλοποίηση επενδύσεων σε ενσώματα και άυλα πάγια.

## ΕΣΠΑ 2014-2020

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

Η Eurobank έχει αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο φάσμα υπηρεσιών συμβουλευτικής και ενημέρωσης για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, παρέχοντάς τους με αυτόν τον τρόπο τη δυνατότητα αξιοποίησης προγραμμάτων ΕΣΠΑ. Ο Επαγγελματικός Σύμβουλος ενημερώνει για τα συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα που είναι διαθέσιμα για κάθε επιχείρηση, ενώ υπάρχει και εξειδικευμένη τηλεφωνική γραμμή για περαιτέρω ενημέρωση και επίλυση αμοιρών. Η Eurobank έχει προχωρήσει σε συμφωνίες με συγκεκριμένους παρόχους επιλέξιμων υπηρεσιών εντός του οικοσυστήματος, ώστε 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 την προχρηματοδότηση της επιχορήγησης, εξασφαλίζοντας την απαραίτητη επάρκεια κεφαλαίων σε κάθε στάδιο της επένδυσης, για να ολοκληρωθεί στον χρόνο που έχει υπολογιστεί.



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

# Το μόνο νούμερο που δεν πρέπει να μειώνεται είναι αυτό των **παιδιών**.

Σε 30 χρόνια από σήμερα, τα παιδιά θα είναι έως και 600.000 λιγότερα, θα μειωθούν δηλαδή κατά **38%\***. Με το Πρόγραμμα **ΜΠΡΟΣΤΑ για την οικογένεια** στηρίζουμε νέους και μελλοντικούς γονείς σε ακριτικές περιοχές.



\*Πηγή: διαΝΕΟσις

# Αντιμετώπιση των Κοινωνικο-οικονομικών Προκλήσεων

Η Eurobank υλοποιεί μια νέα στρατηγική πρωτοβουλία για την αντιμετώπιση της δημογραφικής πρόκλησης, ενός από τα πιο σημαντικά προβλήματα που θα αντιμετωπίσει η χώρα στο άμεσο μέλλον, με οικονομικές και κοινωνικές επιπτώσεις. Η πρωτοβουλία της Τράπεζας προς αυτήν την κατεύθυνση (ΜΠΡΟΣΤΑ για την οικογένεια) περιλαμβάνει διάφορες δράσεις και προσφορές για τη στήριξη νέων οικογενειών στην προσπάθειά τους να αποκτήσουν ένα ή περισσότερα παιδιά, στοχεύοντας επίσης στην ανάδειξη της σημασίας του δημογραφικού προβλήματος στον δημόσιο διάλογο.

Η Eurobank εξακολουθεί για 19η χρονιά να στηρίζει την Παιδεία, με το Πρόγραμμα ΜΠΡΟΣΤΑ για την παιδεία, καθώς και με άλλες ενέργειες, όπως για παράδειγμα με υποτροφίες. Η Eurobank έχει υλοποιήσει πολλές πρωτοβουλίες ανθεκτικότητας και ανάκαμψης, καθώς και δράσεις για την υποστήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων, ιδιαίτερα των παιδιών. Με το βλέμμα στραμμένο στο μέλλον, ενισχύει και συνεισφέρει στην προαγωγή του αθλητισμού, του πολιτισμού και του εταιρικού εθελοντισμού.

Η Eurobank είναι πρωτοπόρος στις πρωτοβουλίες στήριξης της νεανικής επιχειρηματικότητας, συμβάλλοντας στη δημιουργία προοπτικών βιώσιμης απασχόλησης του ανθρώπινου δυναμικού της χώρας. Η Eurobank επενδύει σταθερά και με συνέπεια σε στρατηγικές πρωτοβουλίες ενίσχυσης της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων, με στόχο την υποστήριξη της υγιούς επιχειρηματικότητας και της ποιοτικής αναβάθμισης νευραλγικών επιχειρηματικών τομέων, με πρωτοβουλίες όπως το πρόγραμμα egg – enter-grow-go.

Τέλος, ως Τράπεζα του ελληνικού Τουρισμού, η Eurobank ξεκίνησε το 2021 μια σειρά δράσεων για τη στήριξη του τουριστικού κλάδου.

## Δημογραφικό Πρόβλημα

**Το 2021 η Eurobank παρουσίασε το πρόγραμμα ΜΠΡΟΣΤΑ για την οικογένεια, μια νέα πρωτοβουλία εταιρικής κοινωνικής ευθύνης για την αντιμετώπιση του δημογραφικού προβλήματος της χώρας.** Δεδομένης της μείωσης του ρυθμού γεννήσεων κάθε χρόνο στην Ελλάδα, και της συνεχούς γήρανσης του πληθυσμού, η πρωτοβουλία ΜΠΡΟΣΤΑ για την οικογένεια έχει στόχο να παρέχει στις νέες οικογένειες κίνητρα για να αποφασίσουν να αποκτήσουν ένα ή και περισσότερα παιδιά. Η πρωτοβουλία εστιάζει 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. Η πρωτοβουλία έχει δομηθεί σε πέντε πυλώνες και περιλαμβάνει συνεργασίες με μη κυβερνητικές οργανώσεις για τη στήριξη νέων και μελλοντικών γονιών. Προσφέρει συγκεκριμένα τραπεζικά προϊόντα με ευνοϊκούς όρους για πελάτες σε αυτές τις γεωγραφικές περιοχές που είναι γονείς νεογνών. Η Τράπεζα προωθεί επίσης διάφορες δράσεις για την ανάδειξη της σημασίας του δημογραφικού προβλήματος στον δημόσιο διάλογο.

## Παιδεία και Αριστεία

Η στήριξη της παιδείας αποτελεί στρατηγικό πυλώνα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης της Eurobank, με δράσεις οι οποίες επιβραβεύουν την αριστεία, στηρίζουν ενεργά τη νέα γενιά, προσφέροντας ευκαιρίες για μάθηση και επιτυχή ένταξη στον επαγγελματικό στίβο. Η επιβράβευση της ευγενούς άμιλλας, της διαρκούς προσπάθειας κατάκτησης νέων κορυφών, η ανάδειξη ακαδημαϊκών επιδόσεων και δυνατοτήτων, καθώς και η στήριξη δομών και πρωτοβουλιών που προστατεύουν ευπαθή παιδιά, με παροχή υποτροφιών, είναι αναπόσπαστα στοιχεία του προγράμματος παιδείας και αριστείας της Τράπεζας.

## ΜΠΡΟΣΤΑ για την παιδεία

Από το 2003, η Eurobank υλοποιεί το πρόγραμμα ΜΠΡΟΣΤΑ για την παιδεία, μια πρωτοβουλία που μετονομάστηκε από «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία, και επιβραβεύει τις ακαδημαϊκές επιδόσεις. **Μέχρι και το 2021, το 19ο έτος αυτής της πρωτοβουλίας, η Eurobank έχει επιβραβεύσει περισσότερους από 20.000 αριστούχους μαθητές Λυκείου σε όλη τη χώρα.**

Το πρόγραμμα ΜΠΡΟΣΤΑ για την παιδεία αναδεικνύει τον σεβασμό της Τράπεζας σε αξίες όπως η γνώση και η αριστεία, και συμβάλλει στην αναγνώριση του καθοριστικού ρόλου της παιδείας στην ατομική ολοκλήρωση και τη συλλογική πρόοδο. Επιβραβεύουμε την πρώτη ή τον πρώτο σε βαθμολογία στις πανελλαδικές εξετάσεις, αριστούχο απόφοιτο από κάθε γενικό ή επαγγελματικό λύκειο, από τα 1.760 της χώρας, με πάνω από 18.000 μόρια. Πραγματοποιείται με την υποστήριξη του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων και η επιβράβευση του κάθε αριστούχου συνοδεύεται από το χρηματικό ποσό των €800.

## 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. Από το 2013 έως το 2021 έχουν πάρει μέρος στις εξετάσεις 13.783 μαθητές, 6.138 μαθητές έχουν συμμετάσχει στα προγράμματα και 1.217 **μαθητές (πάνω από το 51% των συμμετεχόντων) πήραν υποτροφία.**

## Ανθεκτικότητα και Ανάκαμψη

Μετά τις καταστροφικές πυρκαγιές σε Αττική, Εύβοια και Πελοπόννησο, τον Αύγουστο του 2021, η Eurobank δεσμεύτηκε να **συνεισφέρει στις κρατικές προσπάθειες για αποκατάσταση των περιοχών που επλήγησαν, δωρίζοντας συνολικά €1 εκατ.** Πιο συγκεκριμένα, η Τράπεζα ανακοίνωσε την πρόθεσή της να σχεδιάσει και να εκτελέσει ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα αναδάσωσης των κατεστραμμένων εκτάσεων, με βιώσιμο τρόπο, σε μια προσπάθεια για ενίσχυση της πρόληψης και της προστασίας από τις φωτιές, καθώς και να ενημερώσει σχετικά με το ζήτημα τις τοπικές κοινότητες και ιδίως τους νεαρούς μαθητές. Επιπλέον, η Eurobank ανακοίνωσε την πρόθεσή της να χρηματοδοτήσει την ανακαίνιση εγκαταστάσεων στο Γενικό Νοσοκομείο Νοσημάτων Θώρακος «Η Σωτηρία» στην Αθήνα, αναγνωρίζοντας τον καίριο ρόλο που διαδραμάτισε το νοσοκομείο στην αντιμετώπιση του COVID-19 από την αρχή της πανδημικής κρίσης. Επίσης, η Τράπεζα στηρίζει σημαντικό αριθμό μη κυβερνητικών οργανώσεων και ιδρυμάτων που υποστηρίζουν κυρίως παιδιά και ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.

# Στήριξη και Χρηματοδότηση της Ελληνικής Οικονομίας

## Εταιρική Υπευθυνότητα

### Αθλητισμός

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

#### Ελληνική Ομοσπονδία Καλαθοσφαίρισης

Η Eurobank είναι επί 21 χρόνια επίσημος χορηγός όλων των Εθνικών Ομάδων Μπάσκετ. Πρόκειται για τη μακροβιότερη συνεργασία στον ελληνικό αθλητισμό αλλά και από τις μεγαλύτερες σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Το ελληνικό μπάσκετ μάς έχει αποδείξει πως η ομαδική προσπάθεια, η επιμονή και η πειθαρχία στους στόχους είναι απαραίτητα συστατικά για τη διάκριση και την επιτυχία. Η συνεργασία αυτή αποδεικνύεται από τις πιο επιτυχημένες, καθώς το ελληνικό μπάσκετ έχει χαρίσει στη χώρα μας 25 μετάλλια συνολικά.

#### Χορηγία Ιστιοπλόων Π. Μάντη και Π. Καγιαλή

Η Τράπεζα διαχρονικά συνδέει το όνομά της με μεγάλους αθλητές που έχουν κατακτήσει τις υψηλότερες διακρίσεις σε θαλάσσια αθλήματα. Μετά από εξαιρετικά επιτυχημένες χορηγίες, η Eurobank ανέλαβε Χρυσός Χορηγός των αθλητών ιστιοπλοΐας, Παναγιώτη Μάντη και Παύλου Καγιαλή, στηρίζοντας την πορεία τους για τους Ολυμπιακούς Αγώνες του Τόκιο, στην κατηγορία 470.

### Πολιτισμός

Η Eurobank πιστεύει ακράδαντα ότι οι ευκαιρίες για πνευματική καλλιέργεια πρέπει να ενθαρρύνονται και οι σημαντικές πολιτιστικές δράσεις πρέπει να αναδεικνύονται. Γι' αυτό συμβάλλει ενεργά στην επαφή του κοινού με κλασικές αλλά και σύγχρονες πολιτιστικές δημιουργίες. Με τις χορηγίες στον πολιτισμό, η Τράπεζα αναδεικνύει πολιτιστικά δρώμενα στην Ελλάδα. Συνεργάζεται με την Εθνική Λυρική Σκηνή και δημιουργεί ευκαιρίες για μουσική παιδεία και πνευματική καλλιέργεια για μικρούς και μεγάλους.

#### Εθνική Λυρική Σκηνή

Το 2021 η Eurobank είχε προγραμματίσει την αποκλειστική χορηγία της παραγωγής μπαλέτου «Δον Κιχώτης», στην Εθνική Λυρική Σκηνή, η οποία αναβλήθηκε λόγω της πανδημικής κρίσης.

#### Ιστορικό Αρχείο

Το 2021 το Ιστορικό Αρχείο της Τράπεζας (ΙΑΕ), παρά τις δυσκολίες της πανδημίας, συνέχισε να εμπλουτίζει τα αρχεία και τις συλλογές του και να καταγράφει συστηματικά τις νέες προσκτήσεις του, με την προοπτική του ανοίγματός του προς το ερευνητικό κοινό, όταν το επιτρέψουν οι αντικειμενικές συνθήκες. Γενικότερα, δόθηκε βάρος στον ψηφιακό σχεδιασμό του μέλλοντος και στην αρχειοθέτηση των δράσεών του.



## Εταιρικός Εθελοντισμός

Στο πνεύμα της προσφοράς στην κοινότητα, η Eurobank έχει θεσπίσει και στηρίζει την πρωτοβουλία TeamUp. Πρόκειται για ένα πρόγραμμα εθελοντισμού εργαζομένων που ξεκίνησε και λειτουργεί από το 2018. Με βάση τη φιλοσοφία του ιδανικού της προσφοράς το πρόγραμμα εθελοντισμού TeamUp προσφέρει την ευκαιρία στους εργαζομένους και τα μέλη των οικογενειών τους να συμμετάσχουν σε εθελοντικές δράσεις. **Μέχρι και το 2021, σχεδόν 900 εργαζόμενοι έλαβαν μέρος στο πρόγραμμα, συμμετέχοντας συνολικά σε 18 εκδηλώσεις και προσφέροντας περισσότερες από 1.400 ώρες εθελοντικών υπηρεσιών** (λόγω της πανδημίας, δεν έλαβαν χώρα δραστηριότητες κατά την περίοδο 2019-2020). Το 2021 η ομάδα εθελοντισμού ανέλαβε τις ακόλουθες πρωτοβουλίες:

### 5<sup>ος</sup> Αγώνας Δρόμου No Finish Line Athens

Το 2021 128 εθελοντές του προγράμματος TeamUp συμμετείχαν στον 5<sup>ο</sup> Αγώνα Δρόμου No Finish Line Athens, τον μεγαλύτερο φιλανθρωπικό αγώνα δρόμου και περπατήματος στην Ελλάδα και παγκοσμίως, που πραγματοποιήθηκε στο Ολυμπιακό Αθλητικό Κέντρο Αθήνας (ΟΑΚΑ). Η ομάδα εθελοντών δρομέων της Eurobank κάλυψε συνολικά 1.052,56 χιλιόμετρα, απόσταση που αντιστοιχεί σε €526,28, τα οποία έγιναν δωρεά στην οργάνωση Μαζί για το Παιδί.

### Χριστουγεννιάτικο Bazaar ΕΛΕΠΑΠ

Με την υποστήριξη επαγγελματιών καλλιτεχνών και εκπαιδευτικών, η Eurobank διοργάνωσε 6 καλλιτεχνικά εργαστήρια σε μια ψηφιακή πλατφόρμα, με 900 συμμετοχές από όλη την Ελλάδα. Για πρώτη φορά, 600 Χριστουγεννιάτικες δημιουργίες έγιναν δωρεά στη μη κυβερνητική οργάνωση ΕΛΕΠΑΠ (Ελληνική Εταιρεία Προστασίας και Αποκατάστασης Αναπήρων Παίδων). Στη συνέχεια, η ΕΛΕΠΑΠ διέθεσε τις δημιουργίες αυτές στο Χριστουγεννιάτικο Bazaar της ώστε με τα έσοδα να καλύψει βασικές ανάγκες της.

### Ο Φορέας της Καρδιάς μας

Στο πλαίσιο της δράσης «Ο Φορέας της Καρδιάς μας» και μέσα από διαδικασία ψηφοφορίας με τη συμμετοχή όλων των εργαζομένων, **προσφέρθηκε το συνολικό ποσό των €15 χιλ. για τη στήριξη 4 κοινωνικών φορέων**. Συγκεκριμένα, το ίδρυμα «Άσπρες Πεταλούδες», που ιδρύθηκε στον Βόλο το 1974 και διαθέτει οικοτροφείο για 50 ανθρώπους όλων των ηλικιών με σοβαρή νοητική αναπηρία (όπως σύνδρομο Down, αυτισμός και διάφορες αισθητηριακές αναπηρίες), έλαβε €6 χιλ., ενώ τρεις άλλες οργανώσεις – η Πρωτοβουλία για το Παιδί στη Βέροια, ο Παπαδοπούλειος Παιδικός Σταθμός στην Καλαμάτα και ο Σύλλογος Φίλων ΑΜΕΑ – έλαβαν η καθεμία €3 χιλ. για την κάλυψη βασικών αναγκών.

## Growth Awards

Το 2016, σε συνεργασία με την Grant Thornton, η Eurobank θέσπισε τα βραβεία Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας Growth Awards, με στόχο την επιβράβευση εταιρειών που συνδυάζουν υψηλές οικονομικές επιδόσεις με μια επιτυχημένη εταιρική ιστορία, και συνεισφέρουν στη διαμόρφωση ενός νέου τοπίου επιχειρηματικότητας και μιας νέας εργασιακής κουλτούρας στην Ελλάδα. Τα βραβεία φιλοδοξούν να δώσουν το παράδειγμα για την αναγνώριση της επιχειρηματικής αριστείας και τη στήριξη της ανάπτυξης υγιών επιχειρήσεων στην Ελλάδα.

Έως σήμερα, στις 5 τελετές βράβευσης Growth Awards, έχουν βραβευτεί 32 από τις πιο δυναμικές ελληνικές επιχειρήσεις. Κάθε χρόνο συμμετέχουν στην τελετή βράβευσης περισσότεροι από 2.000 επισκέπτες, 5 διεθνούς κύρους ομιλητές έχουν συμμετάσχει και περίπου 80 επιχειρήσεις κάνουν αίτηση κάθε χρόνο. Η Επιτροπή Βράβευσης αποτελείται από εξέχουσες προσωπικότητες της ελληνικής επιχειρηματικής και ακαδημαϊκής κοινότητας.

## Επιχειρηματικότητα

### Πρόγραμμα egg - enter•grow•go

Στον τομέα της καινοτόμου επιχειρηματικότητας, η Τράπεζα σε συνεργασία με τη μονάδα Corallia του Ερευνητικού Κέντρου Αθηνά, έναν οργανισμό ο οποίος αναπτύσσει και διαχειρίζεται ελληνικούς συνεργατικούς σχηματισμούς (innovation clusters) και άλλες δομές στήριξης της επιχειρηματικότητας, υλοποιεί από το 2013 το πρόγραμμα egg – enter•grow•go, **το οποίο παρέχει σε νέους επιχειρηματίες ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο επιχειρηματικής επώασης, επιτάχυνσης και συνεργασίας**. Το 2021 πραγματοποιήθηκε η έναρξη του 9ου κύκλου, με έμφαση στην ανάπτυξη καινοτόμων επιχειρήσεων κάτω από τρεις βασικούς πυλώνες: την εξωστρέφεια, τη χρηματοδότηση και την επιχειρηματική διασύνδεση με την παγκόσμια αγορά.

Πιο συγκεκριμένα, από το 2019, το egg – enter•grow•go αποτελείται από δύο διακριτές και συμπληρωματικές πλατφόρμες υποστήριξης της επιχειρηματικότητας, την Πλατφόρμα egg Start-Up και την Πλατφόρμα egg Scale-Up.

Η Πλατφόρμα egg Start-Up απευθύνεται σε 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 συγκεκριμένες ανάγκες που έχει η καθεμία. Οι χρηματοδοτικές δυνατότητες που παρέχονται είναι α) πρόσβαση σε χρηματοδότηση με τη μορφή μικροπιστώσεων μέσω της Action Finance Initiative (AFI), στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού προγράμματος EASI, β) πρόσβαση σε χρηματοδότηση μέσω του ειδικού χρηματοδοτικού προγράμματος της Τράπεζας για χρηματοδότηση startup εταιρειών του egg, και γ) υποστήριξη στην προσέλκυση χρηματοδότησης από ιδιωτικά επενδυτικά κεφάλαια (Venture Capital Funds). **Πιο συγκεκριμένα, το 2021 η Eurobank παρέιχε στις εταιρείες του egg χρηματοδοτήσεις ύψους €220 χιλ.**

Η 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. Η Πλατφόρμα egg Scale-Up είναι ο εξελιγμένος επιχειρηματικός επιταχυντής του egg – enter•grow•go (acceleration).

Τα τελευταία 9 χρόνια, το πρόγραμμα egg – enter•grow•go έχει καταστεί ένα από τα πιο ολοκληρωμένα προγράμματα επιχειρηματικής επιτάχυνσης στην Ελλάδα. 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.

Το egg έχει αφήσει το επιχειρηματικό και κοινωνικό του αποτύπωμα ως εξής:

- 1.000 άτομα φιλοξενήθηκαν στο egg.
- 275 επιχειρηματικές ομάδες εντάχθηκαν στο πρόγραμμα.
- 150 επιχειρηματικές ομάδες σχημάτισαν νομική οντότητα και 92 από αυτές παρουσιάζουν συνολικό κύκλο εργασιών €12 εκατ.
- 36 εταιρείες κατέθεσαν πατέντες και ευρεσιτεχνίες.
- 68 εταιρείες ταξίδεψαν στα μεγαλύτερα οικοσυστήματα τεχνολογίας του κόσμου.
- **€12 εκατ. έχει επενδύσει η Eurobank μέχρι σήμερα στο egg.**

- πάνω από €25,3 εκατ. equity funding (επενδύσεις από ιδιωτικά επενδυτικά κεφάλαια) σε 36 εταιρείες.
- **49 εταιρείες του egg έλαβαν €3,2 εκατ. μέσω των χρηματοοικονομικών εργαλείων της Eurobank.**
- €89 χιλ. οι δωρεές των startup του egg σε ΜΚΟ.

## Cluster Τουρισμού και Πολιτισμού

Με το πρόγραμμα egg – enter • grow • go ως φορέα και διαχειριστή, η Eurobank σκοπεύει να υποστηρίξει τα μέλη του cluster στην οργάνωση, τη δικτύωση και τον συντονισμό των προσπαθειών τους, με στόχο να στηρίξει την ενεργοποίηση και ανάπτυξη του πρώτου ελληνικού Συνεργατικού Σχηματισμού Καινοτομίας (ΣΣΚ) στις Ψηφιακές Τεχνολογίες στους Τομείς Τουρισμού και Πολιτισμού (Cluster τουρισμού και πολιτισμού).

Η πρωτοβουλία αυτή περιλαμβάνει κυρίως καινοτόμες επιχειρήσεις, και δευτερευόντως άλλους υποστηρικτικούς οργανισμούς με έδρα στην Ελλάδα, που προάγουν την καινοτομία, την έρευνα και τη δικτύωση, και δραστηριοποιούνται στον ευρύτερο κλάδο των τεχνολογιών και των εφαρμογών ψηφιακού τουρισμού.

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 για την ελληνική αλυσίδα αξίας, την επιχειρηματικότητα και την καινοτομία στον τομέα των ψηφιακών εφαρμογών και τεχνολογιών για τον τουρισμό και τον πολιτισμό. Στο πλαίσιο του cluster, η Eurobank και το egg – enter • grow • go θα υποστηρίξουν αυτή την πρωτοβουλία και τα μέλη της, σε επίπεδο εξωστρέφειας και χρηματοδότησης.

Ο στόχος του cluster είναι να ψηφιοποιήσει τουριστικά και πολιτισμικά προϊόντα, και να αξιοποιήσει πλήρως το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της χώρας, χρησιμοποιώντας λογισμικά και τεχνολογίες ψηφιακού περιεχομένου, εφαρμογές έξυπνων κινητών τηλεφώνων και άλλες εφαρμογές τελευταίας τεχνολογίας. Έτσι, θα προσφέρει στους επισκέπτες νέες ταξιδιωτικές εμπειρίες.

## Exportgate και Πρωτοβουλίες Εξωστρέφειας

Στόχος της Eurobank είναι να συμβάλλει ενεργά στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας, γι' αυτό αναγνωρίζει τη σημασία της επιχειρηματικότητας ως βασικού μοχλού για την ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας.

Η Τράπεζα εστιάζει στην υποστήριξη της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων και την ενθάρρυνση νέων επιχειρηματικών πρωτοβουλιών. Επιπλέον, η Τράπεζα, με την υποστήριξη τεσσάρων κορυφαίων ελληνικών εξαγωγικών συνδέσμων (Πανελλήνιος Σύνδεσμος Εξαγωγέων, Σύνδεσμος Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος, Σύνδεσμος Εξαγωγέων Κρήτης και Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών), δημιούργησε το Exportgate, μια πρωτοποριακή διαδικτυακή πύλη διεθνούς εμπορίου που προσφέρει ευκαιρίες δικτύωσης στην παγκόσμια αγορά, σε ελληνικές και κυπριακές επιχειρήσεις, καθώς και πρόσβαση σε προηγμένα εργαλεία για τις διεθνείς επιχειρηματικές τους δραστηριότητες.

Το Exportgate αποτελεί μέλος του δικτύου Trade Club Alliance (TCA), μετά τη στρατηγική συμφωνία της Eurobank με τη Santander, κορυφαία τράπεζα τραπεζικής ιδιωτών και επιχειρήσεων με έδρα στην Ισπανία. Το TCA είναι το πρώτο παγκόσμιο ψηφιακό δίκτυο διασύνδεσης επιχειρήσεων που υποστηρίζεται από διεθνείς τράπεζες σε πάνω από 60 χώρες. Σε αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα σχεδιάζει και υλοποιεί δράσεις που προάγουν την εξωστρέφεια με εμπορικές αποστολές (Trade Corridors).

Λόγω της παγκόσμιας πανδημικής κρίσης, η Eurobank μαζί με πέντε άλλες διεθνείς τράπεζες-μέλη του Trade Club Alliance συνδιοργάνωσαν την πρώτη ψηφιακή εκδήλωση TCA Virtual Connect. Σε αυτήν τη διαδραστική ψηφιακή εκδήλωση, εμπειρογνώμονες και country specialists από καθένα από τα έξι συμμετέχοντα μέλη του TCA, παρουσίασαν τις τρέχουσες τάσεις, προκλήσεις και ευκαιρίες στον κλάδο τροφίμων και ποτών, ενώ οι εταιρείες-πελάτες των τραπεζών-μελών που συμμετείχαν πραγματοποίησαν συναντήσεις B2B με δυνητικούς συνεργάτες.

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 των εξαγωγών και την προσέλκυση επενδύσεων. Η πρωτοβουλία αποκτά ακόμα μεγαλύτερη σημασία στο πλαίσιο της πανδημικής κρίσης και της επιτακτικής ανάγκης για συντονισμό πρωτοβουλιών και δράσεων που μπορούν να στηρίξουν τις ελληνικές επιχειρήσεις να αντιμετωπίσουν τις τρέχουσες προκλήσεις, ενώ θέτει τα θεμέλια για μια βιώσιμη οικονομική ανάκαμψη το γρηγορότερο δυνατό.

## Τουρισμός

Η Eurobank στοχεύοντας να επιβεβαιώσει τον ρόλο της ως Τράπεζα του Ελληνικού Τουρισμού, προχώρησε σε μια σειρά δράσεων που ανακοινώθηκαν στις αρχές Δεκεμβρίου 2021 για τη στήριξη του τουριστικού κλάδου. Η ανακοίνωση έλαβε χώρα κατά τη διάρκεια εκδήλωσης που διοργανώθηκε για να αναφερθούν τα πραγματικά αποτελέσματα του πακέτου μέτρων στήριξης που πρόσφερε η Eurobank σε εταιρείες του κλάδου για την αντιμετώπιση της πανδημίας και των επενδυτικών τους αναγκών, συνολικού ποσού €747 εκατ., που ξεκίνησε το 2020. Η Τράπεζα λοιπόν έχει αποδείξει έμπρακτα ότι παραμένει διαχρονικά δίπλα στον κλάδο του τουρισμού. Η Eurobank ανέφερε ότι τα μέτρα αυτά ανήλθαν τελικά σε €720 εκατ., κυρίως γιατί κάποιοι πελάτες δεν συμμετείχαν τελικά στο πρόγραμμα ή συγκεκριμένες χρηματοδοτήσεις δεν εκταμιεύθηκαν/ζητήθηκαν.

Το πακέτο του 2020 περιλάμβανε τα παρακάτω μέτρα:

- Πάγωμα των δόσεων κεφαλαίου των δανείων για το 2020 και 2021.
- Παροχή ρευστότητας σε ξενοδοχειακές εταιρείες για κεφάλαιο κίνησης που κάλυπτε τις συνολικές ανάγκες για το 2020, καθώς και για την επανεκκίνηση της τουριστικής περιόδου το 2021.
- Συνέχιση της αδιάλειπτης χρηματοδότησης εγκεκριμένων επενδύσεων στον ξενοδοχειακό κλάδο.
- Παροχή αποκλειστικής, ευνοϊκής τιμολόγησης για την πιστοποίηση CoVid Shield, για την κατάλληλη εφαρμογή μέτρων ανάσχεσης της διασποράς του κορωνοϊού, σε συνεργασία με τον διακεκριμένου κύρους και παγκόσμιας εμβέλειας οργανισμό πιστοποίησης TÜV – AUSTRIA – HELLAS LTD.

**Το 2021 το πακέτο περιλάμβανε επιπλέον χρηματοδοτήσεις ποσού €750 εκατ.,** καθώς και δράσεις σχετικά με (α) εργαλεία που συνδέονται με τη βιωσιμότητα και παρέχουν προνόμια στους δανειολήπτες, (β) πρόσβαση του ξενοδοχειακού κλάδου σε κεφάλαια στο πλαίσιο του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, (γ) σχεδιασμό για τη στήριξη των προκλήσεων που αντιμετωπίζει ο κλάδος σε επίπεδο ανθρώπινου δυναμικού, και (δ) παροχή ρευστότητας στο ευρύτερο τουριστικό οικοσύστημα.

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

Πιστή στη στρατηγική της προσέγγιση, η Τράπεζα θα συνεχίσει να προωθεί και να στηρίζει ενεργά τον ελληνικό τουρισμό και τους επαγγελματίες του κλάδου.

Τα σπουδαιότερα νούμερα  
είναι αυτά που αποτυπώνουν  
τις θυσίες και τους κόπους  
των **μαθητών.**

Πάνω από **20.000** αριστούχοι  
απόφοιτοι λυκείων από όλη την  
Ελλάδα έχουν βραβευθεί από το  
2002 με το πρόγραμμα **ΜΠΡΟΣΤΑ**  
για την παιδεία.



20.000

# Προϊόντα και Υπηρεσίες με **Κοινωνική** και **Περιβαλλοντική** Επίδραση

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

## **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, ξεκίνησε το 2000 και είναι το πρώτο πράσινο προϊόν που εξέδωσε ελληνική τράπεζα.

**Μέχρι σήμερα, η WWF Hellas είχε λάβει πάνω από €1,7 εκατ. μέσα από τη WWF Eurobank Visa για τη χρηματοδότηση δράσεων περιβαλλοντικής προστασίας, χωρίς περαιτέρω κόστος για τους 20.000 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 ορισμένα από τα πλέον σπάνια και απειλούμενα αρπακτικά πουλιά των Βαλκανίων.
- Χρηματοδότηση σημαντικών δράσεων που στηρίζουν επιστημονικά τη δουλειά της WWF σε θέματα περιβαλλοντικής πολιτικής, καθώς και στην επικοινωνία (χάρτες προβολής του προβλήματος των δασικών πυρκαγιών, καταγραφής των λιγνιτικών σταθμών στην Ελλάδα, οικολογική αξία παράκτιου χώρου).
- Υποστήριξη του έργου της νομικής ομάδας της οργάνωσης. Η νομική ομάδα αποτελείται από 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.



## Βιοδιασπώμενες Χρεωστικές Κάρτες

Η Eurobank είναι η πρώτη και μοναδική τράπεζα στην ελληνική αγορά που προσφέρει κάρτες νέας γενιάς. Έχοντας υιοθετήσει τα τελευταία διεθνή περιβαλλοντικά πρωτόκολλα, παρέχει κάρτες κατασκευασμένες από οικολογικό, βιοδιασπώμενο υλικό. Η συγκεκριμένη δράση αποδεικνύει τη μακροπρόθεσμη δέσμευση της Eurobank για φιλικές προς το περιβάλλον πρωτοβουλίες.

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 βιοαποικοδομήσιμο 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 2021, περίπου 1 εκατ. κάρτες έχουν εκδοθεί με χρήση του νέου βιοδιασπώμενου υλικού**, ενώ το απόθεμα χρεωστικών καρτών της Τράπεζας αναμένεται να αντικατασταθεί στα επόμενα 2 χρόνια.

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

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

Το 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 (SDGs) του ΟΗΕ και εφαρμόζοντας τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής τις οποίες έχει συνυπογράψει.

Το Priceless Planet Coalition έχει ξεκινήσει τις δράσεις του 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).

## Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού – ΠΝΟΗ

Τα τελευταία 21 χρόνια η Eurobank στηρίζει σταθερά τη σημαντική προσπάθεια του μη κερδοσκοπικού σωματείου «Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού – ΠΝΟΗ», συμβάλλοντας 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 2021 το ποσό των δωρεών ανήλθε σε €20.300 από τις περίπου 25.734 ενεργές κάρτες.**

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

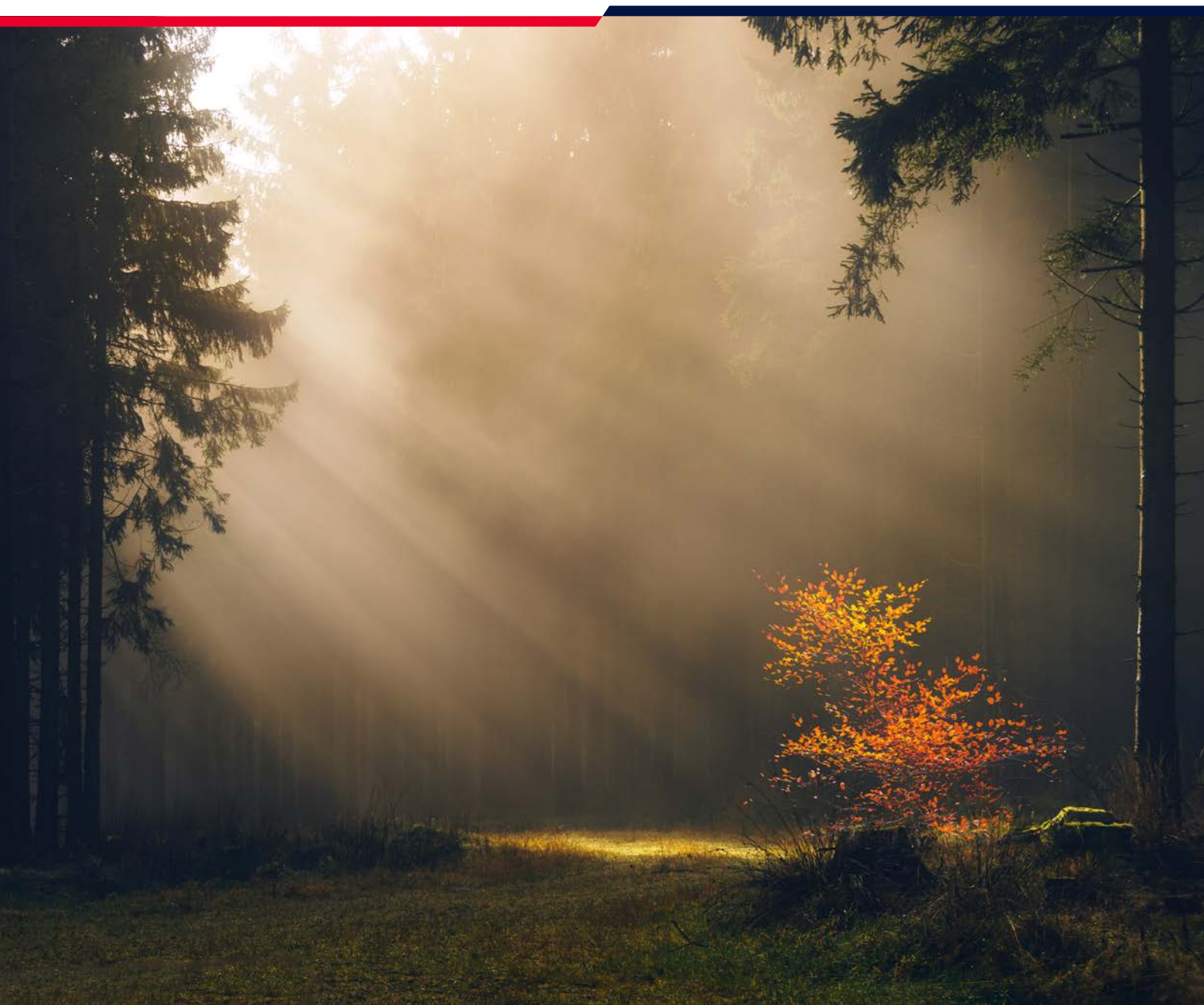
Η συνεργασία της Τράπεζας με την εκστρατεία «Η Μόδα Βάζει Στόχο τον Καρκίνο του Στήθους» (Fashion Targets Breast Cancer) ξεκίνησε το 2004 με την έκδοση της πιστωτικής κάρτας EuroLine Style mastercard, της πρώτης πιστωτικής κάρτας αποκλειστικά για γυναίκες. Τα τελευταία 16 χρόνια, η Eurobank στηρίζει σταθερά την προσπάθεια της εκστρατείας στην Ελλάδα, συμβάλλοντας ουσιαστικά στην επίτευξη των στόχων της, την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των γυναικών σχετικά με τη σημασία της πρόληψης και της έγκαιρης διάγνωσης του καρκίνου του μαστού.

**Το 2021 ο συνολικός αριθμός των ενεργών πιστωτικών καρτών EuroLine Style ανήλθε σε περίπου 7.083.** Η Eurobank καταβάλλει το 0,15% του ετήσιου τζίρου της κάρτας Euroline Style στην Πανελλήνια Εταιρεία Πρόληψης για τον Καρκίνο «Στόχος-Πρόληψη». **Το 2021 η χρήση αυτών των καρτών συγκέντρωσε €6.602,** 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.

## 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 μια χρονιά το Χαμόγελο του Παιδιού και τα Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος, διατηρώντας τα ειδικά κουτιά δωρεών που είναι τοποθετημένα στα καταστήματα της Eurobank.

# Εταιρική Διακυβέρνηση



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

Σε συμμόρφωση με το άρθ. 17 του Ν.4706/2020 για τις εισηγμένες εταιρείες (σε ισχύ από τις 18.7.2021), που ορίζει ότι οι εισηγμένες εταιρείες θα πρέπει να υιοθετήσουν και να εφαρμόζουν κώδικα εταιρικής διακυβέρνησης που έχει καταρτιστεί από φορέα εγνωσμένου κύρους, και κατόπιν σχετικής απόφασης του Δ.Σ. της HoldCo στις 29.9.2021, η HoldCo υιοθέτησε και εφαρμόζει τον Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης (Κώδικας). Ο Κώδικας εκδόθηκε από το Ελληνικό Συμβούλιο Εταιρικής Διακυβέρνησης (ΕΣΕΔ) τον Ιούνιο του 2021 και τέθηκε σε ισχύ από 18.7.2021. Δεδομένου ότι ο Όμιλος HoldCo αποτελείται κυρίως από την Eurobank και τις θυγατρικές της, το Δ.Σ. της Eurobank ενέκρινε την υιοθέτηση και εφαρμογή του Κώδικα στις 30.09.2021. Οι αρχές εταιρικής διακυβέρνησης που εφαρμόζει η HoldCo και η Eurobank συνοψίζονται παρακάτω:

- Η σύνθεση και λειτουργία του Διοικητικού Συμβουλίου (Δ.Σ.) εξασφαλίζουν διαφάνεια, αξιοπιστία και συνέπεια κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων.
- Όλοι οι μέτοχοι υφίστανται ίση μεταχείριση και προστασία των συμφερόντων τους. Επίσης όλοι οι μέτοχοι λαμβάνουν επαρκή και έγκαιρη ενημέρωση για την πορεία των εργασιών της Eurobank Holdings, της Τράπεζας και των θυγατρικών τους.
- Η οργανωτική διάρθρωση της Eurobank Holdings, της Τράπεζας και των θυγατρικών τους παρουσιάζεται επαρκώς στους αντίστοιχους Κανονισμούς Εσωτερικής Διακυβέρνησης και έχει ως αποτέλεσμα τη σαφή και διακριτή κατανομή ευθυνών και αρμοδιοτήτων και τη δημιουργία ισχυρού περιβάλλοντος εσωτερικού ελέγχου.
- Αποτρέπονται καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων.

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

Η Διοίκηση έχει θεσπίσει ένα σύστημα εσωτερικού ελέγχου που βασίζεται σε βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και έχει σχεδιαστεί για να παρέχει εύλογη διασφάλιση όσον αφορά την επίτευξη των στόχων στις ακόλουθες κατηγορίες:

- την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των εργασιών,
- την αξιοπιστία και την πληρότητα τόσο των οικονομικών καταστάσεων, όσο και των καταστάσεων διοικητικής πληροφόρησης,
- τη συμμόρφωση με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Η Διοίκηση διασφαλίζει την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα του συστήματος εσωτερικού ελέγχου, που αποτελείται από πολιτικές και διαδικασίες, και τη συμμόρφωση αυτού με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο.

# Διοικητικό Συμβούλιο


Η HoldCo /Τράπεζα διοικείται από το Διοικητικό Συμβούλιο («Δ.Σ.») το οποίο είναι συλλογικά υπεύθυνο για τη μακροπρόθεσμη επιτυχία της Εταιρείας. Το Δ.Σ. ασκεί τις αρμοδιότητές του σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία, τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και τις συμβατικές υποχρεώσεις της Τράπεζας και της HoldCo έναντι του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ), σύμφωνα με την Τριμερή Συμφωνία Πλαισίου Συνεργασίας (TRFA) που υπογράφηκε μεταξύ της HoldCo, της Τράπεζας και του ΤΧΣ, καθώς και σύμφωνα με το καταστατικό της και τις νόμιμες αποφάσεις της Γενικής Συνέλευσης των μετόχων.

Τα μέλη του Δ.Σ. της HoldCo/Τράπεζας εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση της HoldCo και της Τράπεζας, η οποία καθορίζει επίσης τον ακριβή αριθμό των μελών του Δ.Σ., εντός των ορίων που προβλέπονται στον Νόμο και το Καταστατικό της HoldCo και της Τράπεζας, και τη θητεία τους, και ορίζει τα ανεξάρτητα μη-εκτελεστικά μέλη. Το σημερινό Διοικητικό Συμβούλιο HoldCo/Τράπεζας αποτελείται από δεκατρία (13) μέλη εκ των οποίων τέσσερα (4) εκτελεστικά, τρία (3) μη εκτελεστικά, πέντε (5) ανεξάρτητα μη εκτελεστικά και έναν (1) εκπρόσωπο του ΤΧΣ ο οποίος έχει διοριστεί (ως μη εκτελεστικός σύμβουλος) σύμφωνα με τις σχετικές νομικές απαιτήσεις.

Το Δ.Σ. συνεδριάζει τακτικά κάθε τρίμηνο και σε ad hoc βάση, όποτε το απαιτούν ο νόμος ή οι ανάγκες της HoldCo και της Τράπεζας. Οι συνεδριάσεις του Δ.Σ. πραγματοποιούνται με ειδοποίηση τουλάχιστον δύο (2) εργάσιμων ημερών ή τουλάχιστον πέντε (5) εργάσιμων ημερών, εάν μια συγκεκριμένη συνεδρίαση πραγματοποιείται εκτός της έδρας της HoldCo/Τράπεζας, σύμφωνα με τις διατάξεις του Εταιρικού Νόμου 4548/2018.

Κατά το 2021, η μέση συμμετοχή των Συμβούλων του Δ.Σ. της HoldCo και της Eurobank ήταν ο εξής:

| Εταιρεία                    | Συνεδριάσεις |      | Μέσος όρος ποσοστού συμμετοχής |      |
|-----------------------------|--------------|------|--------------------------------|------|
|                             | 2021         | 2020 | 2021                           | 2020 |
| HoldCo                      | 19           | 23   | 99,60%                         | 98%  |
| Τράπεζα<br>(from 20.3.2020) | 20           | 22   | 99%                            | 99%  |

 Πληροφορίες για τη σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου της HoldCo/Τράπεζας και σύντομο Βιογραφικό Σημείωμα των μελών του περιλαμβάνονται στον ιστότοπο της HoldCo, στην ενότητα Εταιρική Διακυβέρνηση, και στον ιστότοπο της Eurobank, στην ενότητα Εταιρική Διακυβέρνηση.

 Λεπτομερής αναφορά σχετικά με τις Δραστηριότητες του Διοικητικού Συμβουλίου το 2021 περιλαμβάνονται στις σελίδες 15-17 της Δήλωσης Εταιρικής Διακυβέρνησης 2021.



## Διοικητικό συμβούλιο

|  | Eurobank Holdings |              | Eurobank     |              | Σύνολο θέσεων που κατέχουν σε Δ.Σ. εταιρειών εκτός Ομίλου <sup>1</sup> | Φύλο | Έτος γέννησης | Ηλικία | Εθνικότητα |
|--|-------------------|--------------|--------------|--------------|--|------|---------------|--------|------------|
|  | Πρώτη Εκλογή      | Λήξη Θητείας | Πρώτη Εκλογή | Λήξη Θητείας |  |      |               |        |            |
| <b>Γεώργιος Π. Ζανιάς</b><br>Πρόεδρος, Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος       | Μαρ. 2019         | 2024         | Μαρ.2020     | 2024         | 2<br>(μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί)                                     | A    | 1955          | >50    | Ελληνική   |
| <b>Γεώργιος Κ. Χρυσικός</b><br>Αντιπρόεδρος, Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος | Ιουν. 2014        | 2024         | Μαρ.2020     | 2024         | 2  | A    | 1972          | 30-50  | Ελληνική   |
| <b>Φωκίων Χ. Καραβίας</b><br>Διευθύνων Σύμβουλος                       | Ιουν. 2014        | 2024         | Μαρ.2020     | 2024         | 1<br>(μη κερδοσκοπικός οργανισμός)                                     | A    | 1964          | >50    | Ελληνική   |
| <b>Σταύρος Ε. Ιωάννου</b><br>Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος           | Απρ.2015          | 2024         | Μαρ.2020     | 2024         | 1  | A    | 1961          | >50    | Ελληνική   |
| <b>Κωνσταντίνος Β. Βασιλείου</b><br>Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος    | Ιουλ.2018         | 2024         | Μαρ.2020     | 2024         | 3<br>(1 μη κερδοσκοπικός οργανισμός)                                   | A    | 1972          | 30-50  | Ελληνική   |
| <b>Ανδρέας Δ. Αθανασόπουλος</b><br>Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος     | Δεκ.2020          | 2024         | Δεκ.2020     | 2024         | 1  | A    | 1966          | >50    | Ελληνική   |
| <b>Bradley Paul L. Martin</b><br>Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος             | Ιουν.2014         | 2024         | Μαρ.2020     | 2024         | 3  | A    | 1959          | >50    | Καναδική   |
| <b>Rajeev K. L. Kakar</b><br>Μν Εκτελεστικός, Ανεξάρτητος Σύμβουλος    | Ιουλ.2018         | 2024         | Μαρ.2020     | 2024         | 3  | A    | 1963          | >50    | Ινδική     |
| <b>Jawaid A. Mirza</b><br>Μν Εκτελεστικός, Ανεξάρτητος Σύμβουλος       | Ιούν.2016         | 2024         | Μαρ.2020     | 2024         | 1  | A    | 1958          | >50    | Καναδική   |
| <b>Αλίκη Κ. Γρηγοριάδη</b><br>Μν Εκτελεστικός, Ανεξάρτητος Σύμβουλος   | Απρ.2020          | 2024         | Απρ.2020     | 2024         | 1<br>(μη κερδοσκοπικός οργανισμός)                                     | Γ    | 1968          | >50    | Ελληνική   |
| <b>Ειρήνη Ρουβιθά Πάνου</b><br>Μν Εκτελεστικός, Ανεξάρτητος Σύμβουλος  | Απρ.2020          | 2024         | Απρ.2020     | 2024         | 0  | Γ    | 1958          | >50    | Κυπριακή   |
| <b>Cinzia V. Basile</b><br>Μν Εκτελεστικός, Ανεξάρτητος Σύμβουλος      | Δεκ.2020          | 2024         | Δεκ.2020     | 2024         | 4<br>(1 μη κερδοσκοπικός οργανισμός)                                   | Γ    | 1971          | >50    | Ιταλική    |
| <b>Ευθυμία Π. Δελή</b><br>Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος - Εκπρόσωπος ΤΧΣ   | Ιαν.2021          | 2024         | Ιαν.2021     | 2024         | -  | Γ    | 1969          | >50    | Ελληνική   |

1. Θέση σε Δ.Σ. εταιρειών του ίδιου Ομίλου, υπολογίζονται ως (1) θέση.

| Συνολικός αριθμός μελών |          | 13 | 100% |
|-------------------------|----------|----|------|
| Φύλο(%)                 | Γυναίκες | 4  | 31%  |
|                         | Άντρες   | 9  | 69%  |
| Ηλικία (%)              | <30      | 0  | 0%   |
|                         | 30-50    | 2  | 15%  |
|                         | >50      | 11 | 85%  |



Λεπτομερείς πληροφορίες για τις θέσεις που κατέχουν τα Μέλη Δ.Σ. της HoldCo και της Eurobank σε Δ.Σ. εταιρειών εκτός του Ομίλου στις 31.12.2021 περιλαμβάνονται στη [Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης της HoldCo](#)



# Οι Επιτροπές

## Επιτροπές Διοικητικού Συμβουλίου

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

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


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

Μετά την ενσωμάτωση στο ελληνικό νομικό πλαίσιο της νέας Οδηγίας (ΕΕ) 2019/878 (γνωστή ως CRD V), καθώς και την αδειοδότηση της HoldCo ως χρηματοδοτικής εταιρείας συμμετοχών από την ΕΚΤ, η HoldCo έχει προγραμματίσει τη σύσταση της Επιτροπής Κινδύνων και Επιτροπής Αμοιβών του Δ.Σ. το 2022. Να σημειωθεί ότι μετά τη διάσπαση της Eurobank Ergasias στις 20.3.2020, δεν υπήρχε καμία κανονιστική απαίτηση ούτε επιχειρηματική ανάγκη για τη σύσταση των επιτροπών αυτών.

## Επιτροπή Ελέγχου

Ο κύριος ρόλος της Επιτροπής Ελέγχου συνίσταται στη συνδρομή του Δ.Σ. αναφορικά με τη διεκπεραίωση των εποπτικών του αρμοδιοτήτων που, κατά κύριο λόγο, αφορούν:

- την εξέταση της επάρκειας των συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου και Διαχείρισης Κινδύνων και τη συμμόρφωση με κανόνες και κανονισμούς της εποπτικής διαδικασίας,
- την επίβλεψη και αξιολόγηση της διαδικασίας κατάρτισης και έκδοσης των οικονομικών καταστάσεων της HoldCo και της συνοχής αυτών,
- την επιλογή, αξιολόγηση της απόδοσης και ανεξαρτησία των εξωτερικών ελεγκτών,
- την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του Εσωτερικού Ελέγχου και της λειτουργίας της Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

 Πληροφορίες αναφορικά με την τρέχουσα σύνθεση των Επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου και σύντομο Βιογραφικό Σημείωμα των μελών τους περιλαμβάνονται στον ιστότοπο της HoldCo στην ενότητα [Εταιρική Διακυβέρνηση](#) και στον ιστότοπο της Eurobank στην ενότητα [Εταιρική Διακυβέρνηση](#).

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

Η Επιτροπή Ελέγχου της Τράπεζας συνεδριάζει τουλάχιστον τέσσερις (4) φορές ετησίως ή συχνότερα, ενώ η Επιτροπή Ελέγχου της HoldCo συνεδριάζει τουλάχιστον οκτώ (8) φορές ή συχνότερα, ανάλογα με τις περιστάσεις. Η Επιτροπή αναφέρεται στο Δ.Σ. σε τριμηνιαία βάση για τις δραστηριότητές της, υποβάλλει τα πρακτικά των συνεδριάσεών της στο Δ.Σ. και υποβάλλει ετησίως Έκθεση Πεπραγμένων στο Δ.Σ.

Κατά τη διάρκεια του 2021 οι λεπτομέρειες συμμετοχής για την Επιτροπή Ελέγχου ήταν οι εξής:


| Εταιρεία                           | Συνεδριάσεις |      | Μέσος όρος ποσοστού συμμετοχής |      |
|------------------------------------|--------------|------|--------------------------------|------|
|                                    | 2021         | 2020 | 2021                           | 2020 |
| <b>HoldCo</b>                      | 11           | 9    | 95%                            | 98%  |
| <b>Τράπεζα</b><br>(from 20.3.2020) | 12           | 6    | 95%                            | 97%  |

## Επιτροπή Κινδύνων

Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, μετά την ενσωμάτωση στο ελληνικό νομικό πλαίσιο της νέας Οδηγίας (ΕΕ) 2019/878 (γνωστή ως CRDV), καθώς και την αδειοδότηση της HoldCo ως χρηματοδοτικής εταιρείας συμμετοχών από την ΕΚΤ, η HoldCo έχει προγραμματίσει να συστήσει Επιτροπή Κινδύνων (Ε.Κ.) το 2022. Να σημειωθεί ότι μετά τη διάσπαση της Eurobank Ergasias στις 20.3.2020 και μέχρι την έγκριση της HoldCo ως χρηματοδοτικής εταιρείας συμμετοχών, δεν υπήρχε καμία κανονιστική απαίτηση ούτε επιχειρηματική ανάγκη για ίδρυση Επιτροπής Κινδύνων.

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

- Να συμβουλεύει και να υποστηρίζει το Δ.Σ. της Eurobank σχετικά με την παρακολούθηση της συνολικής πραγματικής και μελλοντικής διάθεσης και στρατηγικής της Eurobank για ανάληψη κινδύνων, λαμβάνοντας υπόψη κάθε είδος κινδύνου, ώστε να διασφαλίζεται ότι συνάδουν με την επιχειρηματική στρατηγική, τους στόχους, την εταιρική κουλτούρα και τις αξίες του ιδρύματος.
- Να παρέχει στο Δ.Σ. της Eurobank συστάσεις για τις απαραίτητες προσαρμογές στη στρατηγική κινδύνου που προκύπτουν, μεταξύ άλλων, από αλλαγές στο επιχειρηματικό μοντέλο της Eurobank, από εξελίξεις της αγοράς ή από συστάσεις της υπηρεσίας διαχείρισης κινδύνων.

 Πληροφορίες αναφορικά με την τρέχουσα σύνθεση των Επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου και σύντομο Βιογραφικό Σημείωμα των μελών τους περιλαμβάνονται στον ιστότοπο της HoldCo στην ενότητα [Εταιρική Διακυβέρνηση](#) και στον ιστότοπο της Eurobank στην ενότητα [Εταιρική Διακυβέρνηση](#).

- Να βοηθάει το Δ.Σ. της Eurobank στην επίβλεψη της εφαρμογής της στρατηγικής κινδύνου της Eurobank και των αντίστοιχων ορίων που έχουν τεθεί.
- Να επιβλέπει την εφαρμογή των στρατηγικών για τη διαχείριση κεφαλαίου και ρευστότητας, καθώς και για όλους τους άλλους σχετικούς κινδύνους της Eurobank, όπως πιστωτικούς κινδύνους και κινδύνους αγοράς, καθώς και μη χρηματοοικονομικούς κινδύνους, όπως λειτουργικούς κινδύνους, κινδύνους συμπεριφοράς φήμης, νομικούς, κυβερνοχώρου, εξωτερικής ανάθεσης, κλιματικούς και περιβαλλοντικούς, προκειμένου να αξιολογηθεί η επάρκειά τους έναντι της εγκεκριμένης διάθεσης για κινδύνους και στρατηγικής.
- Να επιβλέπει την πρόοδο της Eurobank για να ενισχύσει τη δυνατότητα εξυγίανσής της σύμφωνα με τις απαιτήσεις των Αρχών Εξυγίανσης.
- Να επανεξετάζει μια σειρά πιθανά σενάρια, συμπεριλαμβανομένων και ακραίων σεναρίων, για να αξιολογεί πώς θα αντιδρούσε το προφίλ κινδύνου της Eurobank σε εξωτερικά και εσωτερικά γεγονότα.
- Να επιβλέπει την ευθυγράμμιση όλων των ουσιωδών χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται στους πελάτες, με το επιχειρηματικό μοντέλο και τη στρατηγική κινδύνου της Eurobank. Η Επιτροπή Κινδύνων θα πρέπει να αξιολογεί τους κινδύνους που συνδέονται με τα προσφερόμενα χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες και να λαμβάνει υπόψη την ευθυγράμμιση μεταξύ των τιμών που έχουν ανατεθεί και των κερδών που αποκομίζονται από αυτά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες.
- Να παρέχει συμβουλές σχετικά με τον διορισμό εξωτερικών συμβούλων που μπορεί να αποφασίσει να προσλάβει το Δ.Σ. της Eurobank για συμβουλές ή υποστήριξη.
- Να αξιολογεί τις συστάσεις εσωτερικών ή εξωτερικών ελεγκτών και να παρακολουθεί την κατάλληλη εφαρμογή των μέτρων που έχουν ληφθεί.
- Να διασφαλίζει ότι ο Όμιλος Eurobank έχει αναπτύξει ένα κατάλληλο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνου το οποίο ενσωματώνεται στη διαδικασία λήψης αποφάσεων (π.χ. εισαγωγή νέων προϊόντων και υπηρεσιών, τιμολόγηση προσαρμοσμένη στον κίνδυνο, μοντέλα εσωτερικού κινδύνου, μέτρα απόδοσης προσαρμοσμένα στον κίνδυνο και κατανομή κεφαλαίων) σε όλο τον Όμιλο Eurobank.
- Να καθορίζει τις αρχές διαχείρισης κινδύνου του Ομίλου Eurobank και να διασφαλίζει ότι η Eurobank διαθέτει τις κατάλληλες μεθοδολογίες, εργαλεία μοντελοποίησης, πηγές δεδομένων, και επαρκές και ικανό προσωπικό για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση, την παρακολούθηση και τον μετριασμό των κινδύνων.
- Να ορίζει, να εγκρίνει και να επιβλέπει την εφαρμογή της κουλτούρας κινδύνου, των βασικών αξιών και των προσδοκιών του ιδρύματος σχετικά με τον πιστωτικό κίνδυνο.

Η Επιτροπή συνεδριάζει τουλάχιστον σε μηνιαία βάση και ο Πρόεδρος ενημερώνει τα μέλη του Δ.Σ. για τα ουσιαστικά θέματα που κάλυψε η Επιτροπή κατά την προηγούμενη περίοδο (εάν υπάρχουν) στις τριμηνιαίες συνεδριάσεις του Δ.Σ. Εκτός από τα μέλη της Επιτροπής, τα μέλη της Επιτροπής Ελέγχου μπορούν επίσης να παρευρίσκονται στις συνεδριάσεις της Επιτροπής Κινδύνων όταν συζητούνται κοινά ζητήματα (δηλαδή σε θέματα λειτουργικού κινδύνου, ασφάλειας πληροφορικής και κινδύνων στον κυβερνοχώρο).

Κατά τη διάρκεια του 2021, η Επιτροπή Κινδύνων πραγματοποίησε δεκατέσσερις (14) συναντήσεις με 99% συμμετοχή, ενώ κατά τη διάρκεια του 2020 και από την ίδρυση της Eurobank τον Μάρτιο του 2020, η Επιτροπή Κινδύνων πραγματοποίησε δώδεκα (12) συνεδριάσεις με 98% συμμετοχή.



Πληροφορίες αναφορικά με την τρέχουσα σύνθεση των Επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου και σύντομο Βιογραφικό Σημείωμα των μελών τους περιλαμβάνονται στον ιστότοπο της HoldCo στην ενότητα Εταιρική Διακυβέρνηση και στον ιστότοπο της Eurobank στην ενότητα Εταιρική Διακυβέρνηση.

## Επιτροπή Αποδοχών

Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, μετά την ενσωμάτωση στο ελληνικό νομικό πλαίσιο της νέας Οδηγίας (ΕΕ) 2019/878 (γνωστή ως CRDV), καθώς και της αδειοδότησης της HoldCo ως χρηματοδοτικής εταιρείας συμμετοχών από την ΕΚΤ, η HoldCo έχει προγραμματίσει να συστήσει Επιτροπή Αποδοχών το 2022. Να σημειωθεί ότι μετά τη διάσπαση της Eurobank Ergasias στις 20.3.2020 και μέχρι την έγκριση της HoldCo ως χρηματοδοτικής εταιρείας συμμετοχών, δεν υπήρχε καμία κανονιστική απαίτηση ούτε επιχειρηματική ανάγκη για ίδρυση Επιτροπής Αποδοχών.

Το Δ.Σ. έχει αναθέσει στην Επιτροπή Αποδοχών την ευθύνη α) για την παροχή εξειδικευμένων και ανεξάρτητων συμβουλών επί θεμάτων που σχετίζονται με την Πολιτική Αποδοχών και την εφαρμογή της σε επίπεδο Τράπεζας και Ομίλου, και για τα κίνητρα που προκύπτουν κατά τη διαχείριση κινδύνων, κεφαλαίων και ρευστότητας, β) να διασφαλίσει την κατάλληλη άσκηση των καθηκόντων της, την αποτελεσματική ευθυγράμμιση των αμοιβών του προσωπικού με τους κινδύνους που η Τράπεζα αναλαμβάνει και διαχειρίζεται, και την απαιτούμενη ευθυγράμμιση μεταξύ της Τράπεζας και του Ομίλου, και γ) να εγκρίνει ή να προτείνει για έγκριση όλα τα ανοίγματα των ανώτατων διοικητικών στελεχών<sup>1</sup> της Τράπεζας και των συγγενών τους (σύζυγοι, παιδιά, αδέρφια). Τα μη εκτελεστικά μέλη έχουν την ευθύνη για την έγκριση και την περιοδική ανασκόπηση της Πολιτικής Αποδοχών της Τράπεζας και την επίβλεψη της εφαρμογής της σε επίπεδο Τράπεζας και Ομίλου.

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

Η Επιτροπή Αποδοχών συνεδριάζει τουλάχιστον δύο φορές το χρόνο και τηρούνται πρακτικά. Στη διάρκεια του 2021, η Επιτροπή πραγματοποίησε οκτώ (8) συνεδριάσεις με ποσοστό προσέλευσης 100%, ενώ κατά τη διάρκεια του 2020 και από την ίδρυση της Eurobank τον Μάρτιο του 2020, η Επιτροπή Αποδοχών πραγματοποίησε επτά (7) συνεδριάσεις και το ποσοστό συμμετοχής ήταν επίσης 100%.

## Επιτροπή Υποψηφιοτήτων


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

Η Επιτροπή συνεδριάζει τουλάχιστον δύο φορές τον χρόνο και τηρούνται πρακτικά.

Κατά τη διάρκεια του 2021 οι λεπτομέρειες συμμετοχής για την Επιτροπή Υποψηφιοτήτων ήταν οι εξής:

| Εταιρεία                           | Συνεδριάσεις |      | Μέσος όρος ποσοστού συμμετοχής |      |
|------------------------------------|--------------|------|--------------------------------|------|
|                                    | 2021         | 2020 | 2021                           | 2020 |
| <b>HoldCo</b>                      | 7            | 9    | 98%                            | 98%  |
| <b>Τράπεζα</b><br>(from 20.3.2020) | 7            | 8    | 98%                            | 100% |

<sup>1</sup> Ανώτατα Διοικητικά Στελέχη είναι: τα μέλη των Δ.Σ. της Τράπεζας, τα μέλη της Διοικητικής Επιτροπής της Τράπεζας, οι Γενικοί Διευθυντές της Τράπεζας που δεν είναι μέλη της Διοικητικής Επιτροπής, οι επικεφαλής του Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου, της Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου και της Διαχείρισης Κινδύνου Ομίλου.

 Πληροφορίες αναφορικά με την τρέχουσα σύνθεση των Επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου και σύντομο Βιογραφικό Σημείωμα των μελών τους περιλαμβάνονται στον ιστότοπο της HoldCo στην ενότητα Εταιρική Διακυβέρνηση και στον ιστότοπο της Eurobank στην ενότητα Εταιρική Διακυβέρνηση.

## Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού

Σε ό,τι αφορά την Eurobank Holdings, από τη διάσπαση της Eurobank Ergasias στις 20.3.2020 (και ακόμη και μετά την ενσωμάτωση στο ελληνικό νομικό πλαίσιο της νέας Οδηγίας (ΕΕ) 2019/878 (γνωστή ως CRD V), καθώς και την αδειοδότησή της ως χρηματοδοτική εταιρεία συμμετοχών από την ΕΚΤ), δεν υπήρξε κανονιστική απαίτηση ούτε επιχειρηματική ανάγκη για σύσταση Επιτροπής Στρατηγικού Σχεδιασμού.

Σε ό,τι αφορά την Eurobank, η Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού (ΕΣΣ) έχει ιδρυθεί από το Δ.Σ. και ο ρόλος της είναι:


- να συνδράμει τα εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ. στον σχεδιασμό, στην ανάπτυξη και την υλοποίηση της στρατηγικής του Ομίλου, και
- να προτείνει στο Δ.Σ. συγκεκριμένες πρωτοβουλίες σε σχέση με τη στρατηγική του Ομίλου.

Η ΕΣΣ συνεδριάζει δύο φορές την εβδομάδα ή ad-hoc όταν είναι απαραίτητο. Κατά τη διάρκεια του 2021 η ΕΣΣ πραγματοποίησε σαράντα επτά (47) συνεδριάσεις και το ποσοστό προσέλευσης ήταν 96%, ενώ κατά τη διάρκεια του 2020 και από τον Μάρτιο του 2020, οπότε και ιδρύθηκε η Eurobank, η ΕΣΣ πραγματοποίησε τριάντα επτά (37) συνεδριάσεις και το ποσοστό συμμετοχής ήταν 99%.

## Επιτροπή Ψηφιακής Τεχνολογίας και Μετασχηματισμού

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

Η ΕΨΤΜ συνεδριάζει τουλάχιστον δύο φορές το χρόνο και όπως απαιτείται κάθε φορά, λαμβάνοντας επίσης υπόψη ότι η Ημέρα Strategy Away, που διοργανώνεται ετησίως, είναι ένα φόρουμ στο οποίο συζητούνται επίσης σχετικά ψηφιακά και στρατηγικά θέματα μετασχηματισμού. Κατά τη διάρκεια του 2021, η ΕΨΤΜ πραγματοποίησε δύο (2) συνεδριάσεις και το ποσοστό συμμετοχής ήταν 83%, ενώ κατά τη διάρκεια του 2020 και από την ίδρυση της ΕΨΤΜ, η επιτροπή πραγματοποίησε δύο (2) συναντήσεις και το ποσοστό συμμετοχής ήταν 100%.

 Πληροφορίες αναφορικά με την τρέχουσα σύνθεση των Επιτροπών του Διοικητικού Συμβουλίου και σύντομο Βιογραφικό Σημείωμα των μελών τους περιλαμβάνονται στον ιστότοπο της HoldCo στην ενότητα [Εταιρική Διακυβέρνηση](#) και στον ιστότοπο της Eurobank στην ενότητα [Εταιρική Διακυβέρνηση](#).

## Επιτροπές Συνιστώμενες από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο

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

Αναφορικά με την Τράπεζα, ο Διευθύνων Σύμβουλος της Τράπεζας συστήνει Επιτροπές προς υποβοήθηση του έργου του, όπως απαιτείται, για την εκτέλεση των καθηκόντων και αρμοδιοτήτων του. Οι σημαντικότερες Επιτροπές συνιστώμενες από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο είναι η Διοικητική Επιτροπή (Executive Board), η Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων (ΕΕΔΚ), η Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού – Παθητικού του Ομίλου, οι Κεντρικές Επιτροπές Πιστοδοτήσεων (I και II), η Επιτροπή Διαχείρισης Προβληματικών Δανειών (Troubled Assets Committee), η Επιτροπή Προϊόντων και Υπηρεσιών (PSC) και η Διοικητική Επιτροπή ESG (Περιβάλλον, Κοινωνία και Διακυβέρνηση).

### Διοικητική Επιτροπή

Η Διοικητική Επιτροπή είναι υπεύθυνη για την υλοποίηση της στρατηγικής του Ομίλου όπως έχει διαμορφωθεί από την Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού και σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές του Δ.Σ. της Τράπεζας. Η λειτουργία της Διοικητικής Επιτροπής υπόκειται στις διατάξεις του TRFA. Η Διοικητική Επιτροπή συστήνεται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, ο οποίος διορίζει τα μέλη της. Η Διοικητική Επιτροπή συνεδριάζει σε εβδομαδιαία βάση ή όποτε κρίνεται απαραίτητο και τηρούνται πρακτικά. Επίσης, κατά περίπτωση και ανάλογα με το θέμα που συζητείται, μπορεί να προσκαλούνται και άλλα στελέχη του Ομίλου.

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



Πληροφορίες αναφορικά με την τρέχουσα σύνθεση των Επιτροπών συνιστώμενων από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και σύντομο Βιογραφικό Σημείωμα των μελών τους περιλαμβάνονται στον ιστότοπο της Eurobank στην ενότητα [Εταιρική Διακυβέρνηση](#).



## Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων

Η Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων (ΕΕΔΚ) επιβλέπει το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων της Τράπεζας. Η ΕΕΔΚ διασφαλίζει ότι οι σημαντικοί κίνδυνοι αναγνωρίζονται και τίθενται άμεσα υπόψη της Ε.Κ., καθώς και ότι οι ισχύουσες πολιτικές και διαδικασίες είναι επαρκείς για την ορθή διαχείριση των κινδύνων και τη συμμόρφωση της Τράπεζας με τις εποπτικές απαιτήσεις. Τα μέλη της ΕΕΔΚ θα πρέπει να είναι σε θέση να αναγνωρίζουν, να αξιολογούν και να διαχειρίζονται όλους τους τύπους κινδύνων στους οποίους εκτίθεται ο Όμιλος.


Οι αρμοδιότητες της ΕΕΔΚ δεν έρχονται σε σύγκρουση με τις αρμοδιότητες του Γενικού Διευθυντή Risk Management Ομίλου ή τις αρμοδιότητες της Γενικής Διεύθυνσης Risk Management που αφορούν στη διακυβέρνηση διαχείρισης κινδύνων, όπως αυτές προβλέπονται στο TRFA και στην Πράξη Διοικητή της ΤτΕ υπ' αριθμ. 2577/2006. Ο Διευθύνων Σύμβουλος προεδρεύει της ΕΕΔΚ, ενώ ο Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου (GCRO) είναι ο Αντιπρόεδρος της Επιτροπής. Οι προαναφερθέντες έχουν την ευθύνη να παραπέμπουν τους σημαντικούς κινδύνους και τα σημαντικά θέματα στην Ε.Κ. και να ενημερώνουν σχετικά τη Διοικητική Επιτροπή σε περιοδική βάση.

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

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

## Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού - Παθητικού του Ομίλου

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

 Πληροφορίες αναφορικά με την τρέχουσα σύνθεση των Επιτροπών συνιστώμενων από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και σύντομο Βιογραφικό Σημείωμα των μελών τους περιλαμβάνονται στον ιστότοπο της Eurobank στην ενότητα [Εταιρική Διακυβέρνηση](#).

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

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

## Κεντρικές Επιτροπές Πιστοδοτήσεων - ΚΕΠ (Central Credit Committees) I και II


Ο βασικός σκοπός της Κεντρικής Επιτροπής Πιστοδοτήσεων I (ΚΕΠ I) είναι να διασφαλίσει αντικειμενική αξιολόγηση για όλο το ελληνικό χαρτοφυλάκιο επιχειρηματικών εξυπηρετούμενων δανείων και δανείων ιδιωτικής τραπεζικής, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Εγχειρίδιο Πιστοδοτικής Πολιτικής για τα εξυπηρετούμενα ανοίγματα (Credit Policy Manual) και στο Πλαίσιο Διάθεσης για Ανάλυση Κινδύνου της Τράπεζας (Risk Appetite Framework), έτσι ώστε ο αναλαμβανόμενος κίνδυνος να καταλήγει σε ικανοποιητική απόδοση, με παράλληλη διατήρηση της ποιότητας του δανειακού χαρτοφυλακίου.

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

Η κύρια αρμοδιότητα της ΚΕΠ I είναι να αξιολογεί και να εγκρίνει όλα τα πιστοδοτικά αιτήματα του ελληνικού επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου εξυπηρετούμενων δανείων με συνολικό άνοιγμα άνω των €50 εκατ. και μη εξασφαλισμένων δανείων με συνολικό άνοιγμα άνω των €35 εκατ. Για κάθε συνολικό άνοιγμα που υπερβαίνει τα €75 εκατ. και μη εξασφαλισμένο άνοιγμα που υπερβαίνει τα €50 εκατ., απαιτείται η επιπρόσθετη έγκριση του Γενικού Διευθυντή Risk Management Ομίλου, ενώ για κάθε συνολικό άνοιγμα που υπερβαίνει τα €150 εκατ. και μη εξασφαλισμένο άνοιγμα που υπερβαίνει τα €100 εκατ., απαιτείται η επιπρόσθετη έγκριση του Διευθύνοντος Συμβούλου. Επιπλέον, για κάθε άνοιγμα που υπερβαίνει το 10% (ή 20% για επιλεγμένους δανειολήπτες όταν δεν υπάρχει ενιαίος κίνδυνος (single risk)) των εποπτικών ιδίων κεφαλαίων της Τράπεζας, απαιτείται επιπρόσθετη έγκριση από την Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων. Ακολούθως, η συναίνεση του ΤΧΣ είναι απαραίτητη, ενώ η τελική έγκριση δίνεται από την Επιτροπή Κινδύνων (Board Risk Committee).

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

Η κύρια αρμοδιότητα της ΚΕΠ II είναι να αξιολογεί και να εγκρίνει όλα τα πιστοδοτικά αιτήματα του Ελληνικού επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου εξυπηρετούμενων δανείων με συνολικό άνοιγμα από €20 εκατ. μέχρι €50 εκατ. και μη εξασφαλισμένων δανείων με συνολικό άνοιγμα από €10 εκατ. μέχρι €35 εκατ., και ανοίγματα λιανικής με συνολικό άνοιγμα από €3 εκατ.

 Πληροφορίες αναφορικά με την τρέχουσα σύνθεση των Επιτροπών συνιστώμενων από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και σύντομο Βιογραφικό Σημείωμα των μελών τους περιλαμβάνονται στον ιστότοπο της Eurobank στην ενότητα [Εταιρική Διακυβέρνηση](#).

## 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 Μη Εξυηρητούμενων Ανοιγμάτων (NPE Management Strategy).

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

## Επιτροπή Προϊόντων και Υπηρεσιών (PSC)

**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 Επιτροπή πραγματοποιεί επίσης περιοδική αναθεώρηση όλων των προϊόντων και υπηρεσιών για να καθορίσει τη συνέχιση, την τροποποίηση ή τη διακοπή τους.

Η ΕΠ&Υ συνεδριάζει μία φορά το μήνα ή/και όποτε απαιτείται. Άλλα στελέχη ή διευθυντικά στελέχη του Ομίλου, ανάλογα με το θέμα που θα συζητηθεί, ενδέχεται να κληθούν να παραστούν, όπως απαιτείται.

Η ΕΠ&Υ βρίσκεται σε απαρτία και συνεδριάζει έγκυρα όταν είναι παρόντα τα μισά μέλη της συν ένα (τα κλάσματα εξαιρούνται από τον υπολογισμό). Για την ύπαρξη απαρτίας θα πρέπει να είναι παρών και ο Πρόεδρος.

Οι αποφάσεις λαμβάνονται ομόφωνα και καταχωρούνται στα πρακτικά της συνεδρίασης. Σε περίπτωση μη λήψης απόφασης λόγω διαφωνίας των Μελών, το υπό συζήτηση θέμα κλιμακώνεται στη Διοικητική Επιτροπή (ΕχΒο).



Πληροφορίες αναφορικά με την τρέχουσα σύνθεση των Επιτροπών συνιστώμενων από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και σύντομο Βιογραφικό Σημείωμα των μελών τους περιλαμβάνονται στον ιστότοπο της Eurobank στην ενότητα Εταιρική Διακυβέρνηση.

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

Ο κύριος σκοπός της Επιτροπής ESG είναι να: i) παρέχει στρατηγική κατεύθυνση στις πρωτοβουλίες ESG, ii) επανεξετάζει τη στρατηγική ESG πριν από την έγκριση, iii) ενσωματώνει τα στοιχεία της στρατηγικής ESG στο επιχειρηματικό μοντέλο και τις λειτουργίες της Τράπεζας, iv) εγκρίνει τα επιλέξιμα περιουσιακά στοιχεία των πλαισίων Πράσινων Ομολόγων, v) μετρά και αναλύει τακτικά την πρόοδο των στόχων ESG και των στόχων απόδοσης, και vi) διασφαλίζει τη σωστή εφαρμογή των πολιτικών και διαδικασιών που σχετίζονται με το ESG, σύμφωνα με τις εποπτικές απαιτήσεις και τις εθελοντικές δεσμεύσεις.

Πρόεδρος της Επιτροπής ESG είναι ο Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Group COO & Διεθνείς Δραστηριότητες (μέλος Δ.Σ. υπεύθυνο για τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους σε επίπεδο Ομίλου).

Η Επιτροπή ESG συνεδριάζει τέσσερις φορές το χρόνο ή/και όταν είναι απαραίτητο. Άλλοι υπάλληλοι της Τράπεζας, ανάλογα με το θέμα που θα συζητηθεί, μπορούν να προσκληθούν, όπως κρίνεται σκόπιμο.

Η απαιτούμενη απαρτία για να είναι αποτελεσματικές οι συνεδριάσεις της Επιτροπής ESG είναι επτά μέλη. Για την ύπαρξη απαρτίας απαιτείται η παρουσία του Προέδρου της και τουλάχιστον έξι (6) μελών. Οι αποφάσεις για θέματα λαμβάνονται κατά πλειοψηφία. Σε περίπτωση ισοψηφίας, υπερισχύει η ψήφος του Προέδρου. Όποτε δεν λαμβάνεται ομόφωνα απόφαση της Επιτροπής ESG, αυτή καταγράφεται στα πρακτικά μαζί με τη γνώμη της μειοψηφίας. Όλες οι συνεδριάσεις και οι αποφάσεις συντάσσονται από τον Γραμματέα της Επιτροπής και διανέμονται στα μέλη της Επιτροπής ESG.

Ο Κανονισμός Λειτουργίας της Επιτροπής ESG θα επανεξετάζεται τουλάχιστον κάθε δύο (2) χρόνια και θα αναθεωρείται εάν είναι απαραίτητο, εκτός εάν σημαντικές αλλαγές στη σύνθεση, το ρόλο, τις αρμοδιότητες, την οργάνωση ή/και τις κανονιστικές απαιτήσεις απαιτούν νωρίτερα αναθεώρηση.



Πληροφορίες αναφορικά με την τρέχουσα σύνθεση των Επιτροπών συνιστώμενων από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και σύντομο Βιογραφικό Σημείωμα των μελών τους περιλαμβάνονται στον ιστότοπο της Eurobank στην ενότητα Εταιρική Διακυβέρνηση.

**Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου**

|  | Φύλο | Έτος γέννησης | Ηλικία | Σύνολο θέσεων που κατέχουν σε Δ.Σ. εταιρειών εκτός Ομίλου <sup>1</sup> | Επιτροπή Υποψηφιοτήτων Eurobank Holdings & Eurobank | Nomination Committee Eurobank Holdings & Eurobank | Επιτροπή Κινδύνων(*) Eurobank | Επιτροπή Αποδοχών (*) Eurobank | Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού (**) Eurobank | Επιτροπή Ψηφιακής Τεχνολογίας και Μετασχηματισμού (***) Eurobank |
|--|------|---------------|--------|--|---|---|-------------------------------|--------------------------------|---|--|
| <b>Γεώργιος Π. Ζαυιάς</b><br>Πρόεδρος, Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος   | A    | 1955          | >50    | 2<br>(μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί)                                     | -   | Μέλος   |                               |                                | Πρόεδρος                                      |  |
| <b>Γεώργιος Κ. Χρυσικός</b><br>Αντιπρόεδρος, Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος   | A    | 1972          | 30-50  | 2  | -   | -   | -                             | -                              | Μέλος   |  |
| <b>Φωκίων Χ. Καραβίας</b><br>Διευθύνων Σύμβουλος   | A    | 1964          | >50    | 1<br>(μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί)                                     | -   | -   | -                             | -                              | Μέλος   |  |
| <b>Σταύρος Ε. Ιωάννου</b><br>Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος   | A    | 1961          | >50    | 1  | -   | -   | -                             | -                              | Μέλος   | Μέλος  |
| <b>Κωνσταντίνος Β. Βασιλείου</b><br>Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος  | A    | 1972          | 30-50  | 3<br>(μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί)                                     | -   | -   | -                             | -                              | Μέλος   | -  |
| <b>Ανδρέας Δ. Αθανασόπουλος</b><br>Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος   | A    | 1966          | >50    | 1  | -   | -   | -                             | -                              | Μέλος   | Μέλος  |
| <b>Bradley Paul L. Martin</b><br>Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος   | A    | 1959          | >50    | 3  | Μέλος   | Αντιπρόεδρος                                      | Μέλος                         | Μέλος                          | -   | -  |
| <b>Rajeev K. L. Kakar</b><br>Μν Εκτελεστικός, Ανεξάρτητος Σύμβουλος  | A    | 1963          | >50    | 3  | Μέλος   | -   | Πρόεδρος                      | Αντιπρόεδρος                   | -   | Μέλος  |
| <b>Jawaid A. Mirza</b><br>Μν Εκτελεστικός, Ανεξάρτητος Σύμβουλος   | A    | 1958          | >50    | 1  | Πρόεδρος  | Μέλος   | Μέλος                         | -                              | -   | Πρόεδρος   |
| <b>Αλίκη Κ. Γρηγοριάδη</b><br>Μν Εκτελεστικός, Ανεξάρτητος Σύμβουλος   | Γ    | 1968          | >50    | 1<br>(μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί)                                     | -   | Μέλος   | Μέλος                         | Μέλος                          | -   | Αντιπρόεδρος   |
| <b>Ειρήνη Ρουβιθά Πάνου</b><br>Μν Εκτελεστικός, Ανεξάρτητος Σύμβουλος  | Γ    | 1958          | >50    | 0  | Αντιπρόεδρος  | Πρόεδρος  | -                             | Μέλος                          | -   | -  |
| <b>Cinzia V. Basile</b><br>Μν Εκτελεστικός, Ανεξάρτητος Σύμβουλος  | Γ    | 1971          | >50    | 4<br>(μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί)                                     | Μέλος   | -   | Αντιπρόεδρος                  | Πρόεδρος                       | -   | -  |
| <b>Ευθυμία Π. Δελή</b><br>Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος - Εκπρόσωπος ΤΧΣ   | Γ    | 1969          | >50    | -  | Μέλος   | Μέλος   | Μέλος                         | Μέλος                          | -   | Μέλος  |
| <b>Χρήστος Ν. Αδάμ</b><br>Γενικός Διευθυντής Risk Management, Ομίλου, Group Chief Risk Officer (Group CRO)                         | A    | 1958          | >50    | 1  | -   | -   | -                             | -                              | Μέλος   | -  |
| <b>Χάρης Β. Κοκολογιάννης</b><br>Γενικός Διευθυντής Group Finance, Group Chief Financial Officer (Group CFO) της Eurobank Holdings | A    | 1967          | >50    | -  | -   | -   | -                             | -                              | Μέλος   | -  |


1. Θέσεις σε Δ.Σ. εταιρειών του ίδιου Ομίλου υπολογίζονται ως (1) θέση.

|              |          | Επιτροπή Ελέγχου Eurobank Holdings & Eurobank |      | Επιτροπή Υποψηφιοτήτων Eurobank Holdings & Eurobank |      | Board Risk Committee (*) Eurobank |      | Remuneration Committee (*) Eurobank |      | Strategic Planning Committee (**) Eurobank |      | Board Digital and Transformation Committee (***) Eurobank |      |
|--------------|----------|---|------|---|------|-----------------------------------|------|-------------------------------------|------|--|------|---|------|
| Σύνολο Μελών |          | 6   | 100% | 6   | 100% | 6                                 | 100% | 6                                   | 100% | 8  | 100% | 6   | 100% |
| Φύλο (%)     | Γυναίκες | 3   | 50%  | 3   | 50%  | 3                                 | 50%  | 4                                   | 67%  | 0  | 0%   | 2   | 33%  |
|              | Άντρες   | 3   | 50%  | 3   | 50%  | 3                                 | 50%  | 2                                   | 33%  | 8  | 100% | 4   | 67%  |
| Ηλικία (%)   | <30      | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 0                                 | 0%   | 0                                   | 0%   | 0  | 0%   | 0   | 0%   |
|              | 30-50    | 0   | 0%   | 0   | 0%   | 0                                 | 0%   | 0                                   | 0%   | 2  | 25%  | 0   | 0%   |
|              | >50      | 6   | 100% | 6   | 100% | 6                                 | 100% | 6                                   | 100% | 6  | 75%  | 6   | 100% |

(\*) Μετά την ενσωμάτωση στο ελληνικό νομικό πλαίσιο της νέας Οδηγίας (ΕΕ) 2019/878 (γνωστή ως CRDV), καθώς και την αδειοδότηση της HoldCo ως χρηματοδοτικής εταιρείας συμμετοχών από την ΕΚΤ, η HoldCo έχει προγραμματίσει τη σύσταση της Επιτροπής Κινδύνων και Επιτροπής Αποδοχών του Δ.Σ. το 2022. Να σημειωθεί ότι μετά τη διάσπαση της Eurobank Ergasias στις 20.3.2020, δεν υπήρχε καμία κανονιστική απαίτηση ούτε επιχειρηματική ανάγκη για τη σύσταση των επιτροπών αυτών.

(\*\*) Σε ό,τι αφορά την Eurobank Holdings, από τη διάσπαση της Eurobank Ergasias στις 20.3.2020 (και ακόμη και μετά την ενσωμάτωση στο ελληνικό νομικό πλαίσιο της νέας Οδηγίας (ΕΕ) 2019/878 (γνωστή ως CRDV), καθώς και την αδειοδότησή της ως χρηματοδοτικής εταιρείας συμμετοχών από την ΕΚΤ), δεν υπήρξε κανονιστική απαίτηση ούτε επιχειρηματική ανάγκη για σύσταση Επιτροπής Στρατηγικού Σχεδιασμού.

(\*\*\*) Στις 15 Σεπτεμβρίου 2020, μετά από σύσταση της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων της Τράπεζας, το Δ.Σ. της Τράπεζας ίδρυσε την Επιτροπή Ψηφιακής Τεχνολογίας και Μετασχηματισμού (ΕΨΤΜ).

 Πληροφορίες αναφορικά με την τρέχουσα σύνθεση των Επιτροπών συνιστώμενων από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και σύντομο Βιογραφικό Σημείωμα των μελών τους περιλαμβάνονται στον ιστότοπο της Eurobank στην ενότητα Εταιρική Διακυβέρνηση.

## Εσωτερικός Έλεγχος

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

Η απευθείας γραμμή αναφοράς στην Επιτροπή Ελέγχου ενδυναμώνει τη λειτουργία της ΓΔΕΕ και κατοχυρώνει την ανεξαρτησία της. Ο επικεφαλής της ΓΔΕΕ πραγματοποιεί επίσης χωριστές συναντήσεις με την Επιτροπή Ελέγχου. Η ΓΔΕΕ είναι ανεξάρτητη από μονάδες του Ομίλου που έχουν επιχειρησιακές αρμοδιότητες, ενώ για διοικητικά θέματα αναφέρεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Η μεθοδολογία που εφαρμόζει η ΓΔΕΕ είναι βασισμένη στην αξιολόγηση κινδύνων (risk based) και εξετάζει την ύπαρξη και την επάρκεια των μηχανισμών ελέγχου που απαιτούνται για την κάλυψη των αντίστοιχων κινδύνων. Η αξιολόγηση των κινδύνων καλύπτει όλες τις μονάδες, τις λειτουργίες, τις διαδικασίες και τα πληροφοριακά συστήματα της Τράπεζας, και συνιστά τη βάση της εκπόνησης του πλάνου ελέγχου το οποίο οδηγεί στη διενέργεια των ελέγχων.

Τα αποτελέσματα των ελέγχων καταγράφονται στις σχετικές εκθέσεις οι οποίες διανέμονται στη Διοίκηση, στην Επιτροπή Ελέγχου και τους εξωτερικούς ελεγκτές. Η ΓΔΕΕ έχει θεσπίσει περιοδικές τακτικές συναντήσεις με την Ανώτερη Διοίκηση, προκειμένου να συζητηθούν τα ευρήματα των ελέγχων και η πρόοδος που έχει σημειωθεί για την επίλυσή τους, και εκπονεί τριμηνιαίες εκθέσεις προς την αρμόδια Επιτροπή. Η ΓΔΕΕ στην Ελλάδα διαθέτει 70 άτομα με σημαντική τραπεζική και ελεγκτική εμπειρία. Η πλειονότητα του προσωπικού διαθέτει πιστοποιήσεις από διεθνώς αναγνωρισμένους φορείς και σώματα ελεγκτών, όπως ICAEW, ACCA, CIA και CISA. Η ΓΔΕΕ ακολουθεί το Πλαίσιο Επαγγελματικής Εφαρμογής Εσωτερικού Ελέγχου του Διεθνούς Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών (IIA) και έχει πιστοποιηθεί για τη διενέργεια ελέγχων σύμφωνα με τα Πρότυπα του IIA.



# Εφαρμογή της Εταιρικής Διακυβέρνησης

## Ρόλοι και Αρμοδιότητες

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

Αναλυτικές πληροφορίες αναφορικά με τους ρόλους και τις αρμοδιότητες του Δ.Σ. της HoldCo/ Τράπεζας περιλαμβάνονται στην [Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης](#) της Eurobank Holdings.

## Υποψηφιότητες, Αποδοχές και Αξιολόγηση

### Πολιτική Αποδοχών

Η Τράπεζα έχει θεσπίσει Πολιτική Αποδοχών η οποία ισχύει για όλους τους εργαζομένους της και καλύπτει το σύνολο των αποδοχών τους. Η Πολιτική Αποδοχών αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της εταιρικής διακυβέρνησης της Τράπεζας. Η Πολιτική Αποδοχών προάγει την ορθή και αποτελεσματική διαχείριση κινδύνων και συνάδει με τους στόχους της επιχειρησιακής στρατηγικής και της στρατηγικής διαχείρισης κινδύνων της Τράπεζας, την εταιρική κουλτούρα, τις αξίες, τη διάθεση ανάληψης κινδύνου, λαμβάνοντας υπόψη τους περιβαλλοντικούς, κοινωνικούς και σχετικούς με τη διακυβέρνηση κινδύνους, τα μακροπρόθεσμα συμφέροντα της Τράπεζας, και δεν θα πρέπει να ενθαρρύνει την ανάληψη υπερβολικών κινδύνων εκ μέρους της Τράπεζας.

Κατά συνέπεια, τα πρότυπα λειτουργίας και οι μηχανισμοί που έχουν υιοθετηθεί διασφαλίζουν ότι τα επίπεδα αποδοχών συνδέονται άμεσα με τα επιδιωκόμενα επιχειρηματικά αποτελέσματα και τις επιθυμητές συμπεριφορές. Η Πολιτική Αποδοχών έχει υιοθετηθεί και εφαρμόζεται σύμφωνα με το νομικό πλαίσιο. Οι αρχές και οι απαιτήσεις της τρέχουσας Πολιτικής Αποδοχών ενσωματώνονται στην Πολιτική Αποδοχών όλων των θυγατρικών της Τράπεζας στην Ελλάδα και το εξωτερικό που ορίζονται ως σημαντικές νομικές οντότητες σύμφωνα με το Σχέδιο Ανάκαμψης του Ομίλου, λαμβάνοντας επίσης υπόψη τυχόν άλλες αυστηρότερες διατάξεις που τις αφορούν.

Οι αποδοχές αποτελούν σημαντικό παράγοντα προσέλκυσης και διατήρησης υψηλού επιπέδου ανθρώπινου δυναμικού στην Τράπεζα, του οποίου ο ρόλος στα αποτελέσματά της είναι καθοριστικής σημασίας. Σε αυτό το πλαίσιο, οι συνολικές αποδοχές των εργαζομένων αποτελούνται από σταθερές και μεταβλητές. Οι σταθερές αποδοχές είναι ουδέτερες ως προς το φύλο, μόνιμου χαρακτήρα, βασίζονται σε προκαθορισμένα κριτήρια, χαρακτηρίζονται από διαφάνεια, είναι μη προαιρετικού χαρακτήρα, και αμετάκλητου χαρακτήρα. Οι σταθερές αποδοχές αντανακλούν πρωτίστως το σχετικό επίπεδο επαγγελματικής εμπειρίας του εργαζομένου, λαμβάνοντας υπόψη το μορφωτικό επίπεδο, την εμπειρία, τη βαρύτητα της

θέσης στην αγορά εργασίας, το επίπεδο τεχνογνωσίας και δεξιοτήτων, τους περιορισμούς (π.χ. κοινωνικούς, οικονομικούς, πολιτισμικούς ή άλλους συναφείς παράγοντες) και την εμπειρία στη θέση, όπως επίσης και τις λειτουργικές απαιτήσεις κάθε θέσης. Επιπλέον, οι σταθερές αποδοχές δεν παρέχουν κίνητρα για ανάληψη κινδύνων και δεν υπόκεινται σε ρυθμίσεις «Malus» και Επιστροφής Αποδοχών «Clawback».

**Οι μεταβλητές αποδοχές ανταμείβουν τις επιδόσεις των εργαζομένων σε συνάρτηση με τις επιδόσεις σε επίπεδο μονάδας ή/και Τράπεζας.** Ως εκ τούτου, όταν η οικονομική πορεία της Τράπεζας το επιτρέπει, και πάντα υπό τη διακριτική ευχέρεια να τις αναστείλει πλήρως ή εν μέρει, δύναται να καταβάλλονται μεταβλητές αποδοχές στους εργαζόμενους. **Θα πρέπει να σημειωθεί ότι το ποσοστό μεταβλητών αποδοχών για τα διοικητικά στελέχη το 2021 ήταν 34%.**

Οι μεταβλητές αποδοχές υπόκεινται σε ρυθμίσεις «Malus» και Επιστροφής Αποδοχών «Clawback», με την εφαρμογή των ακόλουθων κριτηρίων:

- απόδειξη παραπτώματος ή σοβαρού σφάλματος του εργαζόμενου (π.χ. παραβίαση του κώδικα δεοντολογίας και λοιπών εσωτερικών κανόνων, ιδίως όσον αφορά τους κινδύνους),
- κατά πόσον η Τράπεζα ή/και η επιχειρηματική μονάδα στη συνέχεια υπέστη σημαντική επιδείνωση των χρηματοοικονομικών επιδόσεών της (π.χ. συγκεκριμένοι επιχειρηματικοί δείκτες),
- κατά πόσον η Τράπεζα ή/και η επιχειρηματική μονάδα στην οποία εργάζεται ο εργαζόμενος παρουσιάζει σημαντική ανεπάρκεια σε επίπεδο διαχείρισης κινδύνων,
- σημαντικές αυξήσεις στην οικονομική ή κανονιστική κεφαλαιακή βάση της Τράπεζας ή/και της επιχειρηματικής μονάδας, και
- τυχόν κανονιστικές κυρώσεις όταν οφείλονται στην ανάρμοστη συμπεριφορά του συγκεκριμένου εργαζόμενου.

Η Τράπεζα έχει δεσμευτεί να βοηθήσει όλους τους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους να αντιμετωπίσουν απρόβλεπτα και δυσμενή γεγονότα, που συνδέονται τόσο με την υγεία, όσο και με οικονομικές δυσκολίες και επηρεάζουν έντονα την ευτυχία των εργαζομένων. Από αυτήν την άποψη, προσφέρονται παροχές στους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους χωρίς διάκριση και σύμφωνα με την οργανωτική τους ευθύνη.

Η Τράπεζα έχει τη δυνατότητα να παρέχει σε εξαιρετικές περιπτώσεις εγγυημένες μεταβλητές αποδοχές οι οποίες είναι δυνατόν να παρέχονται μόνο όταν προσλαμβάνεται νέος εργαζόμενος, υπό τον όρο ότι η Τράπεζα διαθέτει υγιή και ισχυρή κεφαλαιακή βάση, και μόνο για το πρώτο έτος απασχόλησης.

Κατά κανόνα, δεν δίνονται προαιρετικές συνταξιοδοτικές παροχές και, σε κάθε περίπτωση, εάν δοθούν θα πρέπει θεωρηθούν μεταβλητές αποδοχές. Η Τράπεζα διασφαλίζει ότι σε περίπτωση αποχώρησης ενός εργαζόμενου από την Τράπεζα ή συνταξιοδότησής του, δεν καταβάλλονται προαιρετικές συνταξιοδοτικές παροχές χωρίς να έχει ληφθεί υπόψη η οικονομική κατάσταση της Τράπεζας ή οι κίνδυνοι που έχουν αναληφθεί από το εργαζόμενο και οι οποίοι μπορούν να έχουν αντίκτυπο στην Τράπεζα σε μακροπρόθεσμο ορίζοντα. Η Τράπεζα έχει τη δυνατότητα να παρέχει στους εργαζόμενους της προγράμματα διακράτησης. Η αμοιβή διακράτησης είναι σύμφωνη με τις βασικές αρχές για τις μεταβλητές αποδοχές, συμπεριλαμβανομένων: της εκ των υστέρων προσαρμογής με βάση τον κίνδυνο, της καταβολής σε μέσα, της αναβολής, της διακράτησης, των ρυθμίσεων malus και clawback. Η αμοιβή διακράτησης δεν βασίζεται στις επιδόσεις αλλά σε άλλες προϋποθέσεις (δηλαδή στην παραμονή του εργαζόμενου στην Τράπεζα για προκαθορισμένη χρονική περίοδο ή έως την έλευση ενός ορισμένου γεγονότος), και ως εκ τούτου οι εκ των προτέρων προσαρμογές με βάση τον κίνδυνο δεν είναι απαραίτητες.

## Πλαίσιο Αποδοχών

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

Η Πολιτική Αποδοχών έχει σχεδιαστεί κατά τρόπο που να συνάδει με και να προάγει την ορθή και αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων, συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων βιωσιμότητας. Οι βασικές αρχές της είναι οι εξής:

- Ουδετερότητα ως προς το φύλο και ισότητα των αμοιβών μεταξύ εργαζομένων, ανεξαρτήτως φύλου και διαφορετικότητας, για όμοια εργασία ή για εργασία της αυτής αξίας.
- Διασφάλιση ότι οι αποδοχές είναι επαρκείς για τη διακράτηση και προσέλκυση στελεχών με κατάλληλες δεξιότητες και εμπειρία.
- Διασφάλιση της εσωτερικής ισορροπίας μεταξύ όλων των μονάδων της Τράπεζας.
- Αποφυγή ανάληψης υπερβολικών κινδύνων συμπεριλαμβανομένων των άμεσων ή έμμεσων κινδύνων βιωσιμότητας.
- Διασφάλιση της σύνδεσης των αποδοχών με την αξιολόγηση των μακροπρόθεσμων επιδόσεων.

Η συνεχής παρακολούθηση των τάσεων της αγοράς και των βέλτιστων πρακτικών σε εγχώριο και παγκόσμιο επίπεδο, με βάση δεδομένα αγοράς που παρέχονται από εξωτερικούς συμβούλους, διασφαλίζει μια ανταγωνιστική Πολιτική Αποδοχών η οποία διέπεται από διαφάνεια και εσωτερική ισορροπία. Επιπλέον, η Τράπεζα έχει υιοθετήσει μια δομή αποδοχών, η οποία έχει ως κύριο στόχο να παρέχει έναν ενιαίο τρόπο διοίκησης στον Όμιλο και ένα κοινό πλαίσιο λειτουργίας λαμβάνοντας υπόψη την ανάγκη για ευελιξία στον τρόπο λήψης αποφάσεων και τις ιδιαιτερότητες όλων των μονάδων της Τράπεζας. Η Τράπεζα προάγει την ενσωμάτωση στις πολιτικές αποδοχών παραγόντων που σχετίζονται με κινδύνους βιωσιμότητας.

Η Τράπεζα έχει υιοθετήσει ένα πλαίσιο αποδοχών που βασίζεται στην κατηγοριοποίηση των θέσεων εργασίας σε σύστημα δύο αξόνων:

- Οικογένεια θέσης (Job Family), η οποία εξαρτάται από τη φύση και το αντικείμενο της εργασίας (π.χ. συστήματα πληροφορικής, χρηματοοικονομικά).
- Ιεραρχικό επίπεδο, το οποίο συνδέεται με τις απαιτήσεις της θέσης, το εύρος των αρμοδιοτήτων και την επαγγελματική εμπειρία.

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

- Τεχνογνωσία (know-how).
- Επίλυση προβλημάτων (problem-solving).
- Λογοδοσία (accountability).

Η Τράπεζα παρέχει προγράμματα κινήτρων στους εργαζομένους και τους διευθυντές των μονάδων της πρώτης γραμμής (π.χ. δίκτυο καταστημάτων κ.λπ.) με σκοπό:

- Υποστήριξη των στόχων του Ομίλου ευθυγραμμίζοντας τους στόχους των εργαζομένων με αυτούς τους στόχους.
- Παροχή κινήτρων στους εργαζομένους να αυξήσουν τις ατομικές τους επιδόσεις / τις επιδόσεις της μονάδας.

- Βελτίωση της διακράτησης των εργαζομένων.
- Έμφαση στη σημασία της συνεργασίας για την επίτευξη των στόχων του Ομίλου. Σημειώνεται ότι τα προγράμματα κινήτρων διασφαλίζουν ότι οι εργαζόμενοι δεν αμείβονται κατά τρόπο που έρχεται σε σύγκρουση με την πολιτική της Τράπεζας να ενεργεί προς το συμφέρον των πελατών. Πιο συγκεκριμένα, τα προγράμματα κινήτρων είναι σχεδιασμένα να αποθαρρύνουν την ανάληψη κινδύνων που υπερβαίνουν τον ανεκτό από την Τράπεζα κίνδυνο. Δεν παρέχονται κίνητρα στους εργαζομένους που να τους προτρέπουν να συστήνουν στους πελάτες συγκεκριμένα χρηματοπιστωτικά μέσα έναντι άλλων μέσων που θα ικανοποιούσαν καλύτερα τις ανάγκες τους.

**Με βάση τα παραπάνω, για τον καθορισμό των αποδοχών των εργαζομένων της πρώτης γραμμής συνυπολογίζονται οι στόχοι των πωλήσεων με βάση τον όγκο έναντι των προϋπολογισμένων μεγεθών.**

## Συμμετοχή Ενδιαφερόμενων Μερών στις Αποδοχές

Μεμονωμένες προτάσεις για αυξήσεις βασίζονται σε δεδομένα της αγοράς και στις επιδόσεις του εργαζομένου. Η διαδικασία που ακολουθείται για την έγκριση των αποδοχών όλων των εργαζομένων της Τράπεζας καθορίζεται και εγκρίνεται από το Δ.Σ. και συμμορφώνεται με το κανονιστικό πλαίσιο.

## Ετήσιος Συνολικός Δείκτης Αποζημίωσης

Η Τράπεζα έχει τη δυνατότητα να παρέχει προγράμματα αποχώρησης στους εργαζομένους λαμβάνοντας υπόψη την ισχύουσα νομοθεσία. Ένα ελάχιστο και ένα μέγιστο ποσό, καθώς και άλλοι συγκεκριμένοι όροι, προσδιορίζονται κάθε φορά για κάθε πρόγραμμα αποχώρησης που εφαρμόζεται σε εργαζομένους, με στόχο τον σχεδιασμό ενός ανταγωνιστικού προγράμματος και τη δημιουργία μιας αίσθησης ασφάλειας στα ανώτερα στελέχη σε περιόδους που καλούνται να επιδείξουν έντονη αφοσίωση και δέσμευση. **Σημειώνεται ότι η αναλογία της ετήσιας συνολικής αποζημίωσης για το στέλεχος με την υψηλότερη αμοιβή σε σύγκριση με τη μέση ετήσια συνολική αποζημίωση όλων των υπόλοιπων εργαζομένων (εξαιρείται το στέλεχος με την υψηλότερη αμοιβή) είναι 10,9.**

## Λοιποί Βασικοί Δείκτες Επιδόσεων (KPIs) που σχετίζονται με τις Αποδοχές

- Δείκτες επιδόσεων των βραχυπρόθεσμων κινήτρων (STI): 11%
- Δείκτες επιδόσεων των μακροπρόθεσμων κινήτρων (LTI): 23%
- Μέγεθος αμοιβών: 101%
- Αμοιβές για επιδόσεις: 0%
- Ισότητα εσωτερικών αμοιβών: 23%

## Πολιτική Καταλληλότητας των Μελών του Δ.Σ.

(για τη HoldCo και την Τράπεζα)

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

Α. Το Δ.Σ. που υποστηρίζεται από την Επιτροπή Υποψηφιοτήτων ορίζει υποψηφίους που πληρούν τα ακόλουθα κριτήρια:

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

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

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

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

Οι κατηγορίες αναφορικά με το προφίλ του Δ.Σ. περιλαμβάνουν:

- Εμπειρία στον τραπεζικό και χρηματοοικονομικό κλάδο: Πρόσφατη εμπειρία ως ανώτερα στελέχη ή μέλη εκτελεστικών επιτροπών ή εκτελεστικών μελών Δ.Σ. τραπεζών, άλλων χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων ή διεθνών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.
- Κατανόηση νομικών, κανονιστικών θεμάτων καθώς και θεμάτων διακυβέρνησης: Κατανόηση του τραπεζικού ρυθμιστικού πλαισίου (συμπεριλαμβανομένου του ευρωπαϊκού ρυθμιστικού πλαισίου) και του πλαισίου προληπτικής εποπτείας, των θεμάτων εταιρικής διακυβέρνησης και των νομικών ευθυνών της HoldCo, της Τράπεζας και των Διοικητικών Συμβουλίων τους,
- Στρατηγική προοπτική: Ικανότητα ανάλυσης του υφιστάμενου οικονομικού πλαισίου και τάσεων, προσφέροντας μια μακροπρόθεσμη στρατηγική προοπτική για τον επιχειρηματικό σχεδιασμό.
- Χρηματοοικονομική εμπειρογνώμοσύνη/τεχνογνωσία: Πλήρη κατανόηση των ελεγκτικών διαδικασιών και χρηματοοικονομικών λογιστικών θεμάτων.
- Διαχείριση κινδύνων: Ικανότητα εντοπισμού, αξιολόγησης και παρακολούθησης των κύριων κατηγοριών κινδύνων που αντιμετωπίζει η HoldCo/Τράπεζα, με ιδιαίτερη έμφαση στη διαχείριση και την αναδιάρθρωση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων.
- Εμπειρία ηγεσίας και οργάνωσης: Πλήρη πρακτική εμπειρία στην καθοδήγηση και τη διαχείριση αλλαγών σε μεγάλους οργανισμούς, επιδεικνύοντας κατανόηση στη διαχείριση απόδοσης, την ανάπτυξη ταλέντων και σε ζητήματα αποζημίωσης.
- Διεθνής εμπειρία: Διεθνής οπτική στις οικονομικές και γεωπολιτικές εξελίξεις και τις παγκόσμιες τραπεζικές τάσεις, οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν τις δραστηριότητες της HoldCo και της Τράπεζας στις γεωγραφικές αγορές λειτουργίας τους.
- Τεχνολογία της Πληροφορίας και Ασφάλεια: Ικανότητα κατανόησης των πρακτικών της τεχνολογίας της πληροφορίας, των ψηφιακών τεχνολογιών, των ψηφιοποιημένων δεδομένων, των τάσεων, των θεμάτων και των προκλήσεων, και του εντοπισμού και της διαχείρισης των κινδύνων πληροφοριών/ψηφιακής ασφάλειας.



- Περιβάλλον, Κοινωνία και Διακυβέρνηση (ESG): Ικανότητα κατανόησης θεμάτων ESG, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης του αποτυπώματος άνθρακα της Eurobank, εξασφαλίζοντας ότι υπάρχουν συστήματα που διασφαλίζουν τη λογοδοσία καθώς και τον εντοπισμό, την αξιολόγηση και την παρακολούθηση των κινδύνων τυχόν αρνητικών οικονομικών επιπτώσεων που απορρέουν από τις επιπτώσεις των παραγόντων ESG,
- Φύλο: Σύμφωνα με την Πολιτική Διαφοροποίησης του Δ.Σ.
- Ανεξαρτησία: Για τα κριτήρια ανεξαρτησίας, η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων ακολουθεί τους τοπικούς κανονισμούς (ελληνικός νόμος για την εταιρική διακυβέρνηση), τις συστάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (2005/162/ΕΚ) και τις κοινές ESMA και EBA κατευθυντήριες γραμμές για την αξιολόγηση της καταλληλότητας των μελών του Δ.Σ. και των κατόχων βασικών λειτουργιών (key function holders), σύμφωνα με την οδηγία 2013/36/ΕΕ και την οδηγία 2014/65/ΕΕ.

#### B. Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη Διαδικασία Υποψηφιοτήτας:

- Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων προσδιορίζει τις ανάγκες σχετικά με τη συμμετοχή στο Δ.Σ. λαμβάνοντας υπόψη τη στρατηγική και το επιχειρηματικό περιβάλλον, τα αποτελέσματα της πιο πρόσφατης αξιολόγησης του Δ.Σ. και τις ανάγκες προγραμματισμού θεμάτων διαδοχής στο Δ.Σ.
- Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων επανεξετάζει και ενημερώνει το τρέχον Προφίλ (χαρακτηριστικά) του Δ.Σ., σύμφωνα με τις υπάρχουσες ανάγκες. Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων δίνει επαρκή προσοχή στο προφίλ, τις απαιτούμενες δεξιότητες και τις απαιτούμενες ικανότητες συγκεκριμένων ρόλων του Δ.Σ. (π.χ. του Προέδρου του Δ.Σ., των Προέδρων των Επιτροπών του Δ.Σ., των Μη Εκτελεστικών μελών και των Εκτελεστικών μελών). Κατά τη διάρκεια της ανάπτυξης του Προφίλ του Δ.Σ., η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων εξετάζει επίσης και τα απαιτούμενα στοιχεία για να αναδείξει σχετικά χαρακτηριστικά.
- Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων εντοπίζει τα μέλη του Δ.Σ. των οποίων η θητεία λήγει. Ο Πρόεδρος της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων και τουλάχιστον ένα μέλος αυτής πραγματοποιούν διερευνητικές συνεντεύξεις μαζί τους σχετικά με την πρόθεσή τους να ανανεώσουν τη θητεία τους.
- Λαμβάνοντας υπόψη την αξιολόγηση της απόδοσης των μεμονωμένων μελών του Δ.Σ. και της συμβολής τους σε θέματα γνώσεων, δεξιοτήτων και εμπειρίας σύμφωνα με την Πολιτική Αξιολόγησης του Δ.Σ. και των Επιτροπών του Δ.Σ. της HoldCo και της Τράπεζας, η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων αναπτύσσει τις προτάσεις της σχετικά με τον επαναδιορισμό των μελών Δ.Σ.
- Για ανοικτές θέσεις υποψηφίων, ο Πρόεδρος της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων πραγματοποιεί επαφές με μέλη του Δ.Σ., βασικά στελέχη της Διοίκησης, σημαντικούς μετόχους και ενδιαφερομένους, για να εντοπίσει τους πιθανούς υποψηφίους που μπορεί να ταιριάζουν στο επιθυμητό προφίλ του Δ.Σ.
- Ο Πρόεδρος της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων μπορεί να προτείνει στην Επιτροπή Υποψηφιοτήτων το διορισμό εξωτερικών συμβούλων για την παροχή βοήθειας στη διαδικασία διορισμού, συμπεριλαμβανομένης της ταυτοποίησης και του ελέγχου των κατάλληλων υποψηφίων.
- Ο Πρόεδρος της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων λαμβάνει προτάσεις από διάφορους ενδιαφερομένους (ή τον εξωτερικό σύμβουλο για την παροχή βοήθειας στη διαδικασία διορισμού), με βιογραφικά σημειώματα και σχετικές λεπτομέρειες για τους υποψηφίους, συμπεριλαμβανομένης μιας δήλωσης από όλους τους υποψηφίους (βλ. Παράρτημα 3) ότι πληρούν τις κατάλληλες απαιτήσεις. Με βάση αυτό, προετοιμάζεται και διατηρείται μια λίστα πιθανών υποψηφίων για τις διαθέσιμες θέσεις.

- Ο Πρόεδρος της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων υποβάλλει στην Επιτροπή Υποψηφιοτήτων τη λίστα των υποψηφίων καθώς και έναν προτεινόμενο κατάλογο που καταρτίζεται σε συνεργασία με τον Πρόεδρο του Δ.Σ. ή με τη βοήθεια μιας ειδικής ομάδας εργασίας, που διορίζεται από την Επιτροπή Υποψηφιοτήτων, η οποία και εγκρίνει τον κανονισμό λειτουργίας της.
- Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων εξετάζει τη λίστα των υποψηφίων, καθώς και τον προτεινόμενο σύντομο κατάλογο, εγκρίνει τον τελικό κατάλογο υποψηφίων και οργανώνει τις απαραίτητες συνεντεύξεις ανάλογα με την περίπτωση, ενώ ενδέχεται να οργανώσει και συναντήσεις με τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και άλλους διευθυντές.
- Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων, υποστηριζόμενη από τη Εταιρική Γραμματεία του Ομίλου (Group Company Secretariat), πραγματοποιεί λεπτομερείς ελέγχους δέουσας επιμέλειας και επαλήθευσης στους υποψηφίους. Συγκεκριμένα, πραγματοποιούνται έλεγχοι για το κατά πόσον τυχόν υποψήφιοι που έχουν επιλεγεί στη λίστα έχουν σύγκρουση συμφερόντων με τη HoldCo/την Τράπεζα, των οποίων δεν είναι δυνατή η αποφυγή, ο επαρκής περιορισμός ή η σωστή διαχείριση σύμφωνα με τις πολιτικές της HoldCo/της Τράπεζας.
- Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων προτείνει τους πιο κατάλληλους υποψηφίους στο Δ.Σ. ανάλογα με τον αριθμό των διαθέσιμων θέσεων.
- Το Δ.Σ. εξετάζει τους υποψηφίους που προτείνει η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων και αποφασίζει ποιοι υποψήφιοι πρόκειται να διοριστούν. Εάν, για οποιονδήποτε λόγο, το Δ.Σ. δεν εγκρίνει την πρόταση της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων, τότε η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων θα κληθεί να υποβάλει άλλη πρόταση.
- Κατά τον διορισμό, αποστέλλεται επιστολή διορισμού στο νέο μέλος του Δ.Σ., υπογεγραμμένη από τον Πρόεδρο του Δ.Σ., η οποία καθορίζει τους όρους του διορισμού του, υπό την επιφύλαξη των κανονιστικών εγκρίσεων.
- Ανάλογα με την περίπτωση (κάλυψη κενής θέσης ή αύξηση μελών του Δ.Σ.), ο διορισμός των νέων μελών του Δ.Σ. εγκρίνεται από το Δ.Σ. ή τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του νομικού πλαισίου.
- Σχετικά με το διορισμό του Εκπροσώπου του ΤΧΣ στο Δ.Σ. ως μη εκτελεστικού συμβούλου, όπως προβλέπεται στο Ν. 3864/2010 και στην Τριμερή Συμφωνία Πλαισίου Συνεργασίας που υπογράφηκε μεταξύ της HoldCo, της Τράπεζας και του ΤΧΣ, το τελευταίο έχει το δικαίωμα να διορίσει εκπρόσωπό του στο Διοικητικό Συμβούλιο της HoldCo ή/και της Τράπεζας με απλή γραπτή ειδοποίηση που απευθύνεται στον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου. Η HoldCo και η Τράπεζα πραγματοποιούν συνεντεύξεις με τον υποψήφιο του ΤΧΣ για το Διοικητικό Συμβούλιο και εξασφαλίζουν επαρκή χρόνο για την αξιολόγηση του υποψηφίου, σε συνεργασία με το ΤΧΣ.

## Πολιτική Αξιολόγησης του Δ.Σ. και των Επιτροπών του

(για τη HoldCo και την Τράπεζα)

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

Σύμφωνα με την Πολιτική:

- Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων της HoldCo/Τράπεζας έχει τη συνολική ευθύνη να αξιολογεί τη δομή, το μέγεθος, τη σύνθεση και την απόδοση του Δ.Σ. και των Επιτροπών του Δ.Σ. και να κάνει συστάσεις προς το Δ.Σ. για τυχόν αλλαγές που κρίνονται απαραίτητες. Ως εκ τούτου, είναι ευθύνη της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων να σχεδιάζει και να συντονίζει την αυτοαξιολόγηση του Δ.Σ. και των Επιτροπών του Δ.Σ. για την αποτελεσματικότητά τους (Εσωτερική Αξιολόγηση).
- Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων έχει επίσης την ευθύνη να αξιολογεί συλλογικά τις γνώσεις, τις δεξιότητες και την εμπειρία του Δ.Σ., καθώς και τις γνώσεις, τις δεξιότητες, την εμπειρία και τη συμβολή των μεμονωμένων μελών του Δ.Σ. και να ενημερώνει το Δ.Σ. σχετικά.
- Η αξιολόγηση πραγματοποιείται ετησίως με εσωτερικά μέσα («εσωτερική αξιολόγηση»). Τουλάχιστον μία φορά ανά τριετία, η αξιολόγηση μπορεί να πραγματοποιείται μέσω εξωτερικού συμβούλου που διορίζεται για να διευκολύνει τη διαδικασία («εξωτερικά διευκολυνόμενη αξιολόγηση»).
- Η περίοδος αξιολόγησης καλύπτει τους 12 μήνες που προηγούνται της αξιολόγησης.
- Η αξιολόγηση διενεργείται το τέταρτο τρίμηνο του έτους, εκτός εάν το Δ.Σ. αποφασίσει διαφορετικά.
- Η αξιολόγηση καλύπτει τις ακόλουθες περιοχές:
  - Την απόδοση του Δ.Σ. στον σχεδιασμό και την παρακολούθηση της στρατηγικής και του επιχειρηματικού σχεδίου.
  - Την απόδοση του Δ.Σ. στην επίβλεψη, τη συμμετοχή, την αξιολόγηση, την παροχή κινήτρων και τη διακράτηση των ανώτατων στελεχών.
  - Την απόδοση του Δ.Σ. στην επίβλεψη της διαχείρισης κινδύνων και του εσωτερικού ελέγχου.
  - Την επάρκεια του προφίλ και της σύνθεσης του Δ.Σ.
  - Την επάρκεια της δυναμικής και της λειτουργίας του Δ.Σ.
  - Τον ρόλο και την απόδοση του Προέδρου του Δ.Σ.
  - Την επάρκεια της γραμματειακής υποστήριξης του Δ.Σ.
  - Την αποτελεσματικότητα των Επιτροπών του Δ.Σ.
  - Άλλους τομείς ανάλογα με τις ιδιαίτερες συνθήκες κάθε περιόδου αξιολόγησης.

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

## Πολιτική Αποδοχών του Δ.Σ.

Η Eurobank Holdings έχει θεσπίσει Πολιτική Αποδοχών Διοικητικού Συμβουλίου (η Πολιτική) σύμφωνα με τις σχετικές απαιτήσεις του Νόμου 4548/2018 (ο Νόμος) (τελευταία έκδοση της πολιτικής εγκρίθηκε από την ΤΓΣ στις 23.7.2021). Η Πολιτική δημιουργήθηκε για να ικανοποιεί τους σχετικούς όρους του Νόμου (άρθρα 109, 110, 111, 112 και 114) και είναι επίσης σε συμμόρφωση με τις σχετικές διατάξεις του TRFA.

Η Πολιτική περιγράφει τα κύρια στοιχεία και τις παραδοχές του πλαισίου αποδοχών για τα μέλη του Δ.Σ. και στόχος της είναι να διασφαλίζει ότι οι αποδοχές είναι εύλογες, ουδέτερες ως προς το φύλο και επαρκείς για τη διατήρηση και την προσέλκυση μελών με τις κατάλληλες δεξιότητες και εμπειρία για την ανάπτυξη και εφαρμογή της επιχειρηματικής στρατηγικής της Eurobank Holdings, καθώς και να διασφαλίζει τα μακροπρόθεσμα συμφέροντα και τη βιωσιμότητά της, αποφεύγοντας την υπερβολική ανάληψη ρίσκου.

Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της συνεχούς παρακολούθησης των τάσεων της αγοράς και των βέλτιστων πρακτικών σε εγχώριο και διεθνές επίπεδο, καθώς και τη θέσπιση πλαισίου αποδοχών που ορίζει τη μισθολογική δομή και τα εύρη για την ανάλογη προσέλκυση και διακράτηση ταλαντούχων στελεχών. Για τη θεσμοθέτηση της Πολιτικής, καθώς και για το πλαίσιο αποδοχών, χρησιμοποιείται εξωτερική, ανεξαρτήτως παραχθείσα συγκριτική ανάλυση των αποδοχών των Μελών Διοικητικού Συμβουλίου.

Η Eurobank Holdings εκδίδει για κάθε οικονομικό έτος Έκθεση Αποδοχών σχετικά με τις αμοιβές και άλλα οικονομικά οφέλη που καταβάλλονται σε κάθε Εκτελεστικό και Μη Εκτελεστικό μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου κατά τη διάρκεια του οικονομικού έτους αναφοράς, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Άρθρου 112 του Νόμου. Η Έκθεση Αποδοχών της Eurobank Holdings για το 2020 εγκρίθηκε από την Τακτική Γενική Συνέλευση της 23.7.2021 και για λόγους διαφάνειας και αποτελεσματικής ενημέρωσης, παρουσιάζει με σαφήνεια τις πρόσθετες αμοιβές των μελών του Δ.Σ. που συμμετέχουν σε επιτροπές.

Σημειώνεται ότι, λόγω της ίδιας σύνθεσης του Διοικητικού Συμβουλίου της Eurobank Holdings με το Διοικητικό Συμβούλιο της 100% θυγατρικής της Τράπεζας, και εφόσον τα Μέλη Διοικητικού Συμβουλίου αμείβονται αποκλειστικά από έναν από τους δύο, δηλαδή την Τράπεζα, οποιαδήποτε αναφορά στις αποδοχές και / ή άλλες αμοιβές που καταβάλλονται στα Μέλη Διοικητικού Συμβουλίου της Eurobank Holdings ισχύει για τις σχετικές αμοιβές που λαμβάνουν ως Μέλη Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας.

Για το 2021 οι αποδοχές των μελών του Δ.Σ. και των βασικών μελών της Διοίκησης αναφέρονται στη σημείωση 45 των ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων, και σε συμμόρφωση με τις προβλέψεις του εταιρικού νόμου 4548/2018 και προκειμένου να διασφαλισθεί η προσήκουσα διαφάνεια όσον αφορά στις δομές των αποδοχών και τους συναφείς κινδύνους, είναι αναρτημένες στην ιστοσελίδα [www.eurobankholdings.gr](http://www.eurobankholdings.gr).

## Διαφορετικότητα και Ανθρώπινα Δικαιώματα

### Πολιτική Διαφοροποίησης των Μελών του Δ.Σ.

(για τη HoldCo και την Τράπεζα)

**Η Πολιτική Διαφοροποίησης των μελών του Δ.Σ. (Πολιτική) καθορίζει την προσέγγιση στην πολυμορφία/ποικιλομορφία των μελών του Δ.Σ. και είναι σύμφωνη με τις διεθνείς πρακτικές και με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.**

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

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

Σύμφωνα με την Πολιτική, προτεραιότητα της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων είναι να διασφαλίζει ότι το Δ.Σ. συνεχίζει να διαθέτει ισχυρή ηγεσία και τον απαραίτητο συνδυασμό δεξιοτήτων, προκειμένου να φέρει εις πέρας την επιχειρηματική στρατηγική. Στο πλαίσιο αυτό και αναφορικά με το ανεπαρκώς εκπροσωπούμενο φύλο στο Δ.Σ., σκοπός της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων είναι το ποσοστό της εκπροσώπησης του γυναικείου φύλου να ανέλθει το λιγότερο σε 25% του συνολικού αριθμού των μελών του Δ.Σ. (στρογγυλοποιημένο στον πλησιέστερο ακέραιο) στα επόμενα τρία (3) χρόνια, με στόχο το πραγματικό ποσοστό να διατηρείται πάντα πάνω από τον εν λόγω ελάχιστο στόχο, λαμβάνοντας επίσης υπόψη τις τάσεις του κλάδου και τις βέλτιστες πρακτικές. **Στις 31.12. 2021, η εκπροσώπηση του γυναικείου φύλου στο Διοικητικό Συμβούλιο ήταν 31%, στις 31.12.2020 ήταν 23%.**

#### Πολιτική Διαφοροποίησης των Μελών του Δ.Σ.

|                                       | 31.12.2020 | 31.12.2021 |
|---------------------------------------|------------|------------|
| <b>Γυναικεία εκπροσώπηση στο Δ.Σ.</b> | 23%        | 31%        |



## Διαφορετικότητα και Ίσες Ευκαιρίες

Δεν γίνεται καμία διάκριση, ως προς το φύλο, στην Πολιτική Αποδοχών. Ο λόγος των αποδοχών<sup>1</sup> ανδρών και γυναικών, σε διαφορετικά ιεραρχικά επίπεδα, λαμβάνοντας υπόψη την ετήσια συνολική αποζημίωση, διαμορφώνεται σε:

- Εκτελεστικά διοικητικά στελέχη: 9%
- Ανώτατη διοίκηση: 14%
- Ανώτερα στελέχη: 13%
- Υπάλληλοι: 29%

## Ανθρώπινα Δικαιώματα

Στην Eurobank δεσμευόμαστε να σεβόμαστε και να προστατεύουμε τα ανθρώπινα δικαιώματα. Ο Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής της Τράπεζας, καθώς και οι πολιτικές και οι κατευθυντήριες γραμμές μας αντανακλούν τη δέσμευσή μας να σεβόμαστε τα ανθρώπινα δικαιώματα. Ενθαρρύνουμε τους ανθρώπους μας να συμπεριφέρονται ο ένας στον άλλον με αξιοπρέπεια και σεβασμό, και να μην ανέχονται διακρίσεις, εκφοβισμό, παρενόχληση ή θυματοποίηση για κανέναν λόγο.

Η Eurobank επιθυμεί να προάγει ένα περιβάλλον εργασίας χωρίς αποκλεισμούς, στο οποίο κάθε άτομο αντιμετωπίζεται δίκαια και με σεβασμό, ενώ απαγορεύεται κάθε μορφή διάκρισης. **Η προσέγγισή μας βασίζεται στη Διακήρυξη του Διεθνούς Οργανισμού Εργασίας (ILO) για τα Θεμελιώδη Δικαιώματα και τις Αρχές στην Εργασία, καθώς και στην ισχύουσα εργασιακή νομοθεσία.** Δεσμευόμαστε να σεβόμαστε και να προάγουμε τα ανθρώπινα δικαιώματα, και να προσέχουμε διαρκώς πώς οι επιχειρηματικές μας δραστηριότητες μπορεί να επηρεάσουν τα ανθρώπινα δικαιώματα εργαζομένων, προμηθευτών, συμβαλλομένων και πελατών.

<sup>1</sup> Υπολογισμοί με βάση νέα μεθοδολογία, έναντι των βασικών δεικτών (KPIs) του 2020.

# Επιχειρηματική Ηθική και Συμμόρφωση

## Επιχειρηματική Ηθική και Κώδικας Δεοντολογίας

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.

## Μηχανισμός Καταγγελίας Παραβάσεων

Η Eurobank λειτουργεί με βάση υψηλά πρότυπα ηθικής, ακεραιότητας, διαφάνειας και υπευθυνότητας. Στρατηγικής σημασίας δέσμευση αποτελεί η διαφύλαξη της φήμης και της πελατείας. Γι' αυτό είναι πρωταρχικής σημασίας, οι εργαζόμενοι να ενεργούν με εντιμότητα, υψηλό αίσθημα ευθύνης και να μεριμνούν για τη διασφάλιση των περιουσιακών στοιχείων και των πόρων για τα οποία είναι υπεύθυνοι.

**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 την Πολιτική Αναφοράς Ανέντιμης/Παράτυπης Συμπεριφοράς για να διευκολύνει τα μέλη του προσωπικού της και τυχόν ενδιαφερόμενα τρίτα μέρη να υποβάλλουν αναφορές σχετικά με περιστατικά, απόπειρες ή υπόνοιες περιστατικών που συνιστούν απάτη ή αντιδεοντολογική συμπεριφορά, εξαλείφοντας ταυτόχρονα τυχόν ανησυχίες ότι η αναφορά μπορεί να οδηγήσει σε δυσμενείς συνέπειες για τους ίδιους. Η υποβολή αναφοράς συμβαίνει όταν κάποιο μέλος του προσωπικού ή κάποιο ενδιαφερόμενο τρίτο μέρος αναφέρει την υποψία του ότι τυχόν αντιδεοντολογική συμπεριφορά επηρεάζει αρνητικά τα μέλη του προσωπικού, τρίτα μέρη ή την Eurobank.

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 συνιστούν ενδεικτικά:

- παραβίαση του νόμου ή άλλων κανονισμών,
- παραβίαση του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής,
- παραβίαση Πολιτικών της Eurobank,

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

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

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

**Η υποβολή αναφοράς για τα παραπάνω περιστατικά γίνεται είτε στην ηλεκτρονική διεύθυνση [ethicshotline@eurobank.gr](mailto:ethicshotline@eurobank.gr), είτε στην τηλεφωνική γραμμή 214-4058990, είτε μέσω αλληλογραφίας προς τη Γενική Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Πεσμαζόγλου 2-6, 10559, Αθήνα.**

## Σύγκρουση Συμφερόντων

Στην Eurobank κατανοούμε, εντοπίζουμε, διαχειριζόμαστε και προλαμβάνουμε καταστάσεις που μπορεί να οδηγήσουν σε σύγκρουση συμφερόντων. Προς τον σκοπό αυτόν, η Eurobank έχει θεσπίσει Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων, για τον εντοπισμό και τη διαχείριση καταστάσεων που οδηγούν ή μπορεί να οδηγήσουν σε πραγματική, δυνητική ή εικαζόμενη 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 Eurobank, ενισχύει τη διαφάνεια, αποτρέπει κάθε σύγκρουση συμφερόντων και 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.

Σε περιπτώσεις που προκύπτει κάποιο ερώτημα ή αμφιβολία σχετικά με τον χειρισμό μιας τέτοιας κατάστασης ή με την αξιολόγηση της ύπαρξης, ή μη, σύγκρουσης συμφερόντων, τα μέλη του προσωπικού της Eurobank οφείλουν να υποβάλλουν γραπτό αίτημα στο αρμόδιο όργανο της Eurobank, περιγράφοντας τα χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης περίπτωσης που μπορεί να οδηγήσει σε σύγκρουση συμφερόντων.

## Καταπολέμηση της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς

**Η Eurobank επιδεικνύει μηδενική ανοχή στη δωροδοκία και τη διαφθορά. Γι' αυτό, έχει θεσπίσει Πολιτική κατά της δωροδοκίας και της διαφθοράς που ισχύει για όλο το προσωπικό της με σκοπό την αποτροπή περιπτώσεων δωροδοκίας και διαφθοράς και την προαγωγή της ακεραιότητας στο επιχειρηματικό περιβάλλον. Τόσο στην εν λόγω Πολιτική, όσο και στον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, επισημαίνεται ότι τα μέλη του προσωπικού και τα μέλη της οικογένειάς τους δεν επιτρέπεται να λαμβάνουν δώρα, εκπώσεις, αμοιβές ή παροχές, χρηματικής ή άλλης φύσεως, από πελάτες της Eurobank ή από τρίτους. Δώρα πέρα από αυτά που χαρακτηρίζονται συμβολικά/εθιμοτυπικά θα πρέπει να δηλώνονται από τους αποδέκτες τους στον άμεσο προϊστάμενο και στην Κανονιστική Συμμόρφωση.**

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 σε συμβατικά έγγραφα και σε κάθε είδους έντυπο υλικό.

## 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, απαγορεύοντας, διακόπτοντας και εντοπίζοντας οποιαδήποτε περίπτωση οικονομικής οντότητας/οργανισμού/χώρας που συνδέεται με τρομοκρατικές δραστηριότητες, εμπορία ανθρώπων, διακίνηση ναρκωτικών και όπλων. Επιπλέον, η Eurobank παρέχει στο προσωπικό συνεχή 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, ενώ ενθαρρύνει το προσωπικό, και ειδικότερα τα εξουσιοδοτημένα στελέχη, να αναφέρουν όλες τις υποθέσεις οικονομικών αδικημάτων που γίνονται αντιληπτές.

## 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. Ο Κώδικας είναι ένας καθημερινός οδηγός για 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. Επιπροσθέτως, ο Κώδικας συμπληρώνεται από επιμέρους πολιτικές, οι οποίες χρησιμεύουν ως ένα περαιτέρω σημείο αναφοράς για το προσωπικό της Eurobank.

Λειτουργία ελέγχου 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 και λειτουργία ενός αρμόδιου οργάνου που εξετάζει περιπτώσεις που αφορούν τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής.

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.

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

**Η Κανονιστική Συμμόρφωση παρέχει εκπαίδευση τόσο επί του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής όσο και, μεταξύ άλλων, επί ζητημάτων διαφθοράς και δωροδοκίας, με σκοπό την ευαισθητοποίηση και την καλλιέργεια μιας ισχυρής κουλτούρας αξιών και ακεραιότητας εντός του Ομίλου.** Σημειώνεται ότι η εισαγωγική ενημέρωση των νεοπροσληφθέντων περιλαμβάνει και εκπαίδευση επί των προαναφερθέντων θεμάτων. **Το 2021 πραγματοποιήθηκαν 6 εκπαιδευτικά προγράμματα σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, και συναφείς τομείς.**

Όσον αφορά τη διαχείριση των ερωτημάτων που πιθανόν θα ανακύψουν σε σχέση με τη σωστή εφαρμογή των κανόνων του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, αρμόδια είναι η Κανονιστική Συμμόρφωση. Τυχόν διαπιστωμένες παραβιάσεις των διατάξεων του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής είναι δυνατό να παραπεμφθούν στα αρμόδια όργανα της Eurobank και μπορεί να οδηγήσουν 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 Ομίλου ή να κάνουν χρήση των λοιπών διαύλων επικοινωνίας που περιγράφονται στον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής και στην Πολιτική Αναφοράς Ανέντιμης/Παράτυπης Συμπεριφοράς.

**Κατά τη διάρκεια του 2021, δεν υπήρξαν διαπιστωμένα περιστατικά διαφθοράς. Το 2021 δεν υπήρξαν διαπιστωμένα περιστατικά απόλυσης ή επιβολής πειθαρχικών μέτρων σε εργαζομένους λόγω διαφθοράς. Το 2021 δεν υπήρξαν διαπιστωμένα περιστατικά τερματισμού ή μη ανανέωσης συμβάσεων με επιχειρηματικούς εταίρους λόγω παραβάσεων σχετιζόμενων με διαφθορά.**

Το 2021 δεν υπήρξαν δημόσιες νομικές υποθέσεις διαφθοράς εναντίον του οργανισμού ή των εργαζομένων του. Το 2021 δεν υπήρξαν δικαστικές προσφυγές σχετικά με συμπεριφορά αθέμιτου ανταγωνισμού, συμπράξεις, απάτη, αθέμιτη χρήση εμπιστευτικών πληροφοριών, χειραγώγηση της αγοράς, αθέμιτες πρακτικές και μονοπωλιακές πρακτικές. Το 2021 δεν υπήρξαν χρηματικές ζημιές λόγω παραβιάσεων της επιχειρηματικής ηθικής που να οφείλονται σε δικαστικές προσφυγές που να σχετίζονται με αθέμιτη χρήση εμπιστευτικών πληροφοριών, συμπράξεις, συμπεριφορά αθέμιτου ανταγωνισμού, χειραγώγηση της αγοράς ή αθέμιτες πρακτικές.

# Κανονιστική Συμμόρφωση

## Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου

Η Κανονιστική Συμμόρφωση είναι ανεξάρτητη μονάδα η οποία αναφέρεται λειτουργικά στην Επιτροπή Ελέγχου του Δ.Σ. και για διοικητικά θέματα στον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Η Κανονιστική Συμμόρφωση έχει την εποπτεία της συνολικής λειτουργίας της κανονιστικής συμμόρφωσης του Ομίλου. Στο πλαίσιο αυτό, οι Διευθύνσεις/Μονάδες Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου στην Ελλάδα και 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 2021 ήταν:

- Περαιτέρω ανάπτυξη του πλαισίου για την αξιολόγηση των κινδύνων συμμόρφωσης και ευθυγράμμιση σε επίπεδο Ομίλου.
- Αναθεώρηση του πλαισίου για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (AML) και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (CFT), καθώς και για την εφαρμογή κυρώσεων επιβαλλόμενων από διεθνείς οργανισμούς (Sanctions) και την έκδοση κατευθυντήριων γραμμών, βάσει απαιτήσεων της 5ης AML Οδηγίας ΕΕ και λαμβάνοντας υπόψη διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.
- Περαιτέρω βελτίωση της πληροφοριακής υποδομής που υποστηρίζει τη συστηματική παρακολούθηση των συναλλαγών με στόχο τον εντοπισμό ασυνήθιστων και ύποπτων συναλλαγών για AML/CFT.
- Εφαρμογή της Αξιολόγησης του Κίνδυνου ML/FT των πελατών (φυσικών και νομικών προσώπων) σε διαρκή βάση.
- Ορισμός δεικτών που αφορούν τον κίνδυνο συμμόρφωσης για τους σκοπούς του Πλαισίου Διάθεσης Ανάλυσης Κινδύνων της Τράπεζας.
- Παρακολούθηση της συμμόρφωσης με τους κανονισμούς για την ακεραιότητα της αγοράς όσον αφορά την παροχή επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών σε πελάτες, συμπεριλαμβανομένων των νόμων και των κανονισμών σχετικά με τη χειραγώγηση της αγοράς και την κατάχρηση προνομιακών πληροφοριών.
- Αναβάθμιση της πληροφοριακής υποδομής για τον εντοπισμό τυχόν περιπτώσεων κατάχρησης αγοράς.
- 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 κατά της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς.
- Έκδοση της Πολιτικής Ανταγωνισμού Ομίλου.



- Παρακολούθηση των εξελίξεων και παροχή κατευθύνσεων και στήριξης στις μονάδες της Τράπεζας για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τη νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών (συμπεριλαμβανομένου του νομικού πλαισίου για τις υπηρεσίες πληρωμών, την ενυπόθηκη και καταναλωτική πίστη, τους αδρανείς λογαριασμούς, τον Κώδικα Δεοντολογίας Δανείων της ΤτΕ, τον Κανονισμό για τους δείκτες αναφοράς και το σύστημα εγγύησης καταθέσεων και αποζημίωσης επενδυτών-πελατών).
- Έκδοση ενημερωτικού δελτίου το οποίο αναφέρεται στις κανονιστικές εξελίξεις και τις επιπτώσεις τους στη λειτουργία της Τράπεζας. Το εν λόγω δελτίο εκδίδεται ανά 15 ημέρες και διανέμεται στα στελέχη της Τράπεζας.
- Ενεργή συμμετοχή σε πρωτοβουλίες της Τράπεζας που αφορούν είτε τον εταιρικό μετασχηματισμό της είτε την παροχή των προϊόντων και των υπηρεσιών της μέσα από εναλλακτικά δίκτυα (e-Banking, v-Banking, m-Banking, διαμεσολαβητές).
- Παρακολούθηση της έγκαιρης υποβολής των εκθέσεων προς τις αρμόδιες εποπτικές αρχές, συμπεριλαμβανομένων των εκθέσεων FATCA/CRS.
- Ενεργή συμμετοχή σε πρωτοβουλίες της Τράπεζας για την ευαισθητοποίηση όλου του οργανισμού σχετικά με τη συμμόρφωση. Αυτές οι πρωτοβουλίες περιλαμβάνουν την εφαρμογή εκπαιδευτικού προγράμματος e-learning σχετικά με ζητήματα AML/CFT για όλο το προσωπικό της Τράπεζας, καθώς και ειδικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα για τα ανώτερα στελέχη της Τράπεζας.
- Παροχή κατάλληλης εκπαίδευσης στο προσωπικό της Κανονιστικής Συμμόρφωσης και πρωτοβουλίες για την απόκτηση επαγγελματικών πιστοποιήσεων.

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

- **του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, της Πολιτικής κατά της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς, της Πολιτικής Σύγκρουσης Συμφερόντων και της Πολιτικής Αναφοράς Ανέντιμης/Παράτυπης Συμπεριφοράς,**
- εξειδικευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων για το προσωπικό σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης, εντοπισμού απάτης, κώδικα δεοντολογίας και ηθικής, και σύγκρουσης συμφερόντων,
- μηχανισμών ελέγχου για AML/CFT, καθώς και για τον εντοπισμό ύποπτων συναλλαγών

# Συστήματα Διαχείρισης

Εστιάζοντας στη βιώσιμη ανάπτυξη και ανταποκρινόμενη στις διαρκώς μεταβαλλόμενες τρέχουσες ανάγκες, η Eurobank συνεχίζει να ενισχύει τις εσωτερικές της διαδικασίες και να διαχειρίζεται τους κινδύνους με τους καλύτερους και πιο αποτελεσματικούς τρόπους. Επιπλέον, εφαρμόζει συστήματα διαχείρισης με διεργασίες και διαδικασίες που συμμορφώνονται με τα διεθνή πρότυπα ISO (Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης).

Τα πιστοποιημένα συστήματα διαχείρισης της Eurobank περιλαμβάνουν τα εξής:

- **Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ISO 9001)** από το 2000 – Επικεντρώνεται σε συγκεκριμένο εύρος υπηρεσιών, διασφαλίζει ότι η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι συνεπής και ικανοποιεί τις προσδοκίες των πελατών, ενώ περιλαμβάνει και τη διαδικασία για τη διαχείριση των παραπόνων των πελατών. Από το 2021 η Eurobank έχει λάβει πιστοποίηση κατά το πρότυπο ISO 10002 Διαχείριση Ποιότητας – Ικανοποίηση Πελάτη για τη βελτίωση της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων.
- **Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ISO 14001)** από το 2004 – Διασφαλίζει την ορθή διαχείριση όλων των περιβαλλοντικών ζητημάτων που προκύπτουν ή μπορεί να προκύψουν, καλύπτοντας το 100% των δραστηριοτήτων της εταιρείας. Από το 2009 έχει ενταχθεί 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)** από το 2015 – Διασφαλίζει την υπεύθυνη διαχείριση ενέργειας σε όλες τις εγκαταστάσεις της Τράπεζας (καταστήματα και κτίρια διοίκησης), καλύπτοντας το 100% των δραστηριοτήτων της εταιρείας, με σκοπό την ελαχιστοποίηση του κόστους ενέργειας, των περιβαλλοντικών επιπτώσεων των επιβλαβών εκπομπών και της εξάντλησης των ορυκτών καυσίμων.
- **Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία (ISO 45001)** από το 2006 – Υλοποιεί ένα πρόγραμμα πρόληψης και ασφάλειας μέσα από διάφορες πρωτοβουλίες, καλύπτοντας όλο το προσωπικό και τις δραστηριότητες της Τράπεζας, και περιλαμβάνει τις εγκαταστάσεις όλων των καταστημάτων του δικτύου και 7 κεντρικά κτίρια.
- **Σύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής (ISO 20000)** από το 2013 – Διασφαλίζει την αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών πληροφορικής στις υπόλοιπες μονάδες εντός της Τράπεζας, εστιάζοντας στα συστήματα και τις υποδομές πληροφορικής.
- **Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας (ISO 22301)** από το 2013 – Διασφαλίζει τη συνέχιση των εργασιών και την ανθεκτικότητα σε περιπτώσεις πιθανής απειλής, υποστηρίζοντας ταυτόχρονα τη συνεχιζόμενη παροχή υπηρεσιών στους πελάτες.

Η Διεύθυνση ESG της Τράπεζας είναι αρμόδια για τη διενέργεια εσωτερικών ελέγχων των συστημάτων διαχείρισης και τον συντονισμό εξωτερικών ελέγχων για τη διατήρηση των παραπάνω πιστοποιήσεων.

# Ανασκόπηση **Κινδύνων**



# Διαχείριση Κινδύνων

Ο Όμιλος θεωρεί ότι η ανάληψη κινδύνων είναι ένα αναπόσπαστο μέρος των δραστηριοτήτων του για την επίτευξη των στρατηγικών και επιχειρηματικών του στόχων. Ως εκ τούτου, η Διοίκηση του Ομίλου έχει δημιουργήσει επαρκείς μηχανισμούς για την έγκαιρη αναγνώριση και παρακολούθηση των κινδύνων, και την αξιολόγηση των πιθανών επιπτώσεών τους στην υλοποίηση των στόχων που έχει θέσει.

Το Διοικητικό Συμβούλιο (ΔΣ) έχει παραχωρήσει συγκεκριμένες αρμοδιότητες στην Επιτροπή Κινδύνων, αναφορικά με τον σχεδιασμό και τη διαμόρφωση της στρατηγικής διαχείρισης κινδύνων, τη διαχείριση του ενεργητικού και του παθητικού, και τη δημιουργία αποτελεσματικών μηχανισμών αναγνώρισης, αξιολόγησης και διαχείρισης των κινδύνων που απορρέουν συνολικά από τις δραστηριότητες του Ομίλου. Η Επιτροπή Κινδύνων απαρτίζεται από έξι μη εκτελεστικά μέλη του ΔΣ, συνεδριάζει σε μηνιαία βάση και αναφέρεται στο ΔΣ κάθε τρίμηνο. Σύμφωνα με τις προσδοκίες της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (ΕΚΤ), το ΔΣ διόρισε ένα συγκεκριμένο μέλος του ως υπεύθυνο για κλιματικούς και περιβαλλοντικούς (Κ&Π) κινδύνους σε επίπεδο Ομίλου. Το διορισμένο μέλος του ΔΣ ενημερώνει την Επιτροπή Κινδύνων του Διοικητικού Συμβουλίου και το ΔΣ για την κλιματική αλλαγή και τους σχετικούς με το περιβάλλον κινδύνους τουλάχιστον σε εξαμηνιαία βάση.

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

## Πλαίσιο Διάθεσης για Ανάληψη Κινδύνων

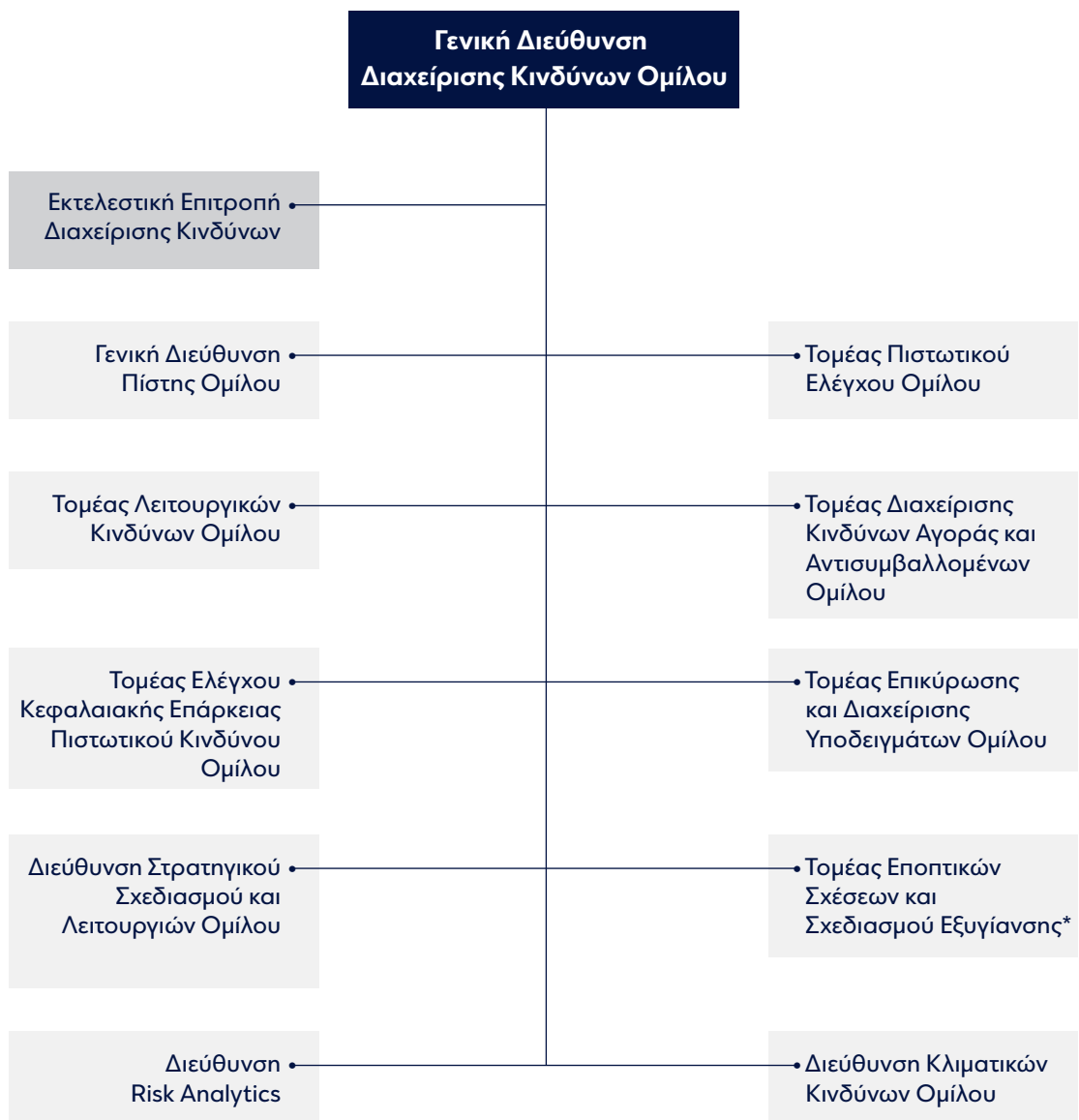
Το μέγιστο ύψος των κινδύνων που προτίθεται ο Όμιλος να αναλάβει για την επιδίωξη των στρατηγικών του στόχων καθορίζεται στο εσωτερικό έγγραφο «Πλαίσιο Διάθεσης για Ανάληψη Κινδύνων» (Risk Appetite Framework), μέσω ποσοτικών και ποιοτικών κριτηρίων/παραμέτρων που συμπεριλαμβάνουν και συγκεκριμένα όρια ανοχής, τόσο ανά είδος κινδύνου, όσο και σε συνολικό επίπεδο. Οι βασικοί στόχοι του προσδιορισμού της διάθεσης ανάληψης κινδύνων είναι η συμμόρφωση με τις εποπτικές απαιτήσεις, η διαφύλαξη της δυνατότητας του Ομίλου να συνεχίσει απρόσκοπτα τις δραστηριότητές του και η διατήρηση ισχυρής κεφαλαιακής επάρκειας, σε συνδυασμό με την επίτευξη υψηλής αποδοτικότητας των ιδίων κεφαλαίων. Το Πλαίσιο Διάθεσης για Ανάληψη Κινδύνων γνωστοποιείται εντός του Ομίλου και διαμορφώνει την κουλτούρα αποδοχής και διαχείρισης κινδύνων στον Οργανισμό, αποτελώντας τη βάση για τη διαμόρφωση των πολιτικών και των ορίων κινδύνου, τόσο σε συνολικό επίπεδο, όσο και ανά επιχειρηματική δραστηριότητα. Το εν λόγω Πλαίσιο Διάθεσης για Ανάληψη Κινδύνων αποτελείται από τις παρακάτω συνιστώσες:

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

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

## Οργάνωση Διαχείρισης Κινδύνων

Η Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου έχει επικεφαλής τον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου (Group Chief Risk Officer – GCRO), λειτουργεί ανεξάρτητα από τις επιχειρηματικές μονάδες και είναι πλήρως υπεύθυνη για την παρακολούθηση του πιστωτικού κινδύνου, του κινδύνου αγοράς, του κινδύνου ρευστότητας και του λειτουργικού κινδύνου. Αποτελείται από τη Γενική Διεύθυνση Πίστης Ομίλου, τον Τομέα Πιστωτικού Ελέγχου Ομίλου, τον Τομέα Ελέγχου Κεφαλαιακής Επάρκειας Πιστωτικού Κινδύνου Ομίλου, τον Τομέα Διαχείρισης Κινδύνων Αγοράς και Αντισυμβαλλομένων Ομίλου, τον Τομέα Λειτουργικών Κινδύνων Ομίλου, τον Τομέα Επικύρωσης και Διαχείρισης Υποδειγμάτων Ομίλου, τη Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού και Λειτουργιών Ομίλου, τη Διεύθυνση Κλιματικών Κινδύνων Ομίλου, τη Διεύθυνση Risk Analytics και τον Τομέα Εποπτικών Σχέσεων και Σχεδιασμού Εξυγίανσης (ο οποίος έχει διπλή γραμμή αναφοράς, και προς τον Γενικό Διευθυντή Οικονομικών Υπηρεσιών του Ομίλου).



\* Ο Τομέας Εποπτικών Σχέσεων & Σχεδιασμού Εξυγίανσης αναφέρεται και στον Γενικό Διευθυντή Οικονομικών Υπηρεσιών του Ομίλου (Group Chief Financial Officer).

# Τραπεζικοί Κίνδυνοι

## Πιστωτικός Κίνδυνος

### Ο Ορισμός του Πιστωτικού Κινδύνου

Πιστωτικός κίνδυνος είναι ο κίνδυνος ζημίας από ενδεχόμενη αδυναμία ενός αντισυμβαλλομένου να ανταποκριθεί πλήρως στους όρους και στις υποχρεώσεις που απορρέουν από οποιαδήποτε συμβατική του υποχρέωση. Περιλαμβάνει τόσο τους κινδύνους από το δανειακό χαρτοφυλάκιο, όσο και κινδύνους από τη χώρα όπου εδρεύει ή δραστηριοποιείται ο αντισυμβαλλόμενος, καθώς και κινδύνους που απορρέουν από απομείωση (dilution) δικαιωμάτων, από εξωλογιστικά ανοίγματα και από ολοκλήρωση/διακανονισμό συναλλαγών (completion/settlement risk).

Ο πιστωτικός κίνδυνος προέρχεται κυρίως από τα χαρτοφυλάκια Επιχειρηματικής και Λιανικής Τραπεζικής του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένων πιστωτικών διευκολύνσεων, όπως οι χρηματοοικονομικές εγγυήσεις και οι ενέγγυες πιστώσεις. Ο Όμιλος εκτίθεται επίσης σε πιστωτικό κίνδυνο που απορρέει από άλλες δραστηριότητες, όπως οι επενδύσεις σε χρεόγραφα, οι πράξεις διαπραγμάτευσης και οι δραστηριότητες διακανονισμού συναλλαγών. Ο πιστωτικός κίνδυνος ελέγχεται και παρακολουθείται από ανεξάρτητες, κεντροποιημένες και εξειδικευμένες λειτουργικές μονάδες που αναφέρονται στον επικεφαλής Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου.

### Οργάνωση Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου

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

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





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

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

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

Οι Επιτροπές Πιστοδοτήσεων συνεδριάζουν σε εβδομαδιαία βάση ή και συχνότερα, όταν αυτό απαιτείται. Επιπρόσθετα έχουν ορισθεί επιτροπές ειδικού σκοπού για την παρακολούθηση συγκεκριμένων χαρτοφυλακίων (π.χ. δάνεια προσωπικού).

## Γενική Διεύθυνση Πίστης Ομίλου

Σε ένα περιβάλλον αυξανόμενων απαιτήσεων για την αντιμετώπιση των κινδύνων, η Γενική Διεύθυνση Πίστης Ομίλου (ΓΔΠΟ) έχει ως αποστολή τη διαφύλαξη των στοιχείων του ενεργητικού της Τράπεζας μέσω της αξιολόγησης του πιστωτικού κινδύνου, καθώς και διατυπώνοντας τεκμηριωμένες συστάσεις ώστε ο αναλαμβανόμενος κίνδυνος ανά δανειζόμενο (οφειλέτη) να θεωρείται αποδεκτός σύμφωνα με το Πλαίσιο Διάθεσης για Ανάλυση Κινδύνων που έχει εγκριθεί. Επικεφαλής της Γενικής Διεύθυνσης Πίστης Ομίλου (ΓΔΠΟ) είναι ο Group Chief Credit Officer (GCCO), με άμεση αναφορά στον Group Chief Risk Officer (GCRO).

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

## Corporate Credit Risk

### Ελληνικό Χαρτοφυλάκιο Πιστούχων

Η ΓΔΠΟ έχει την ευθύνη της αξιολόγησης των πιστοδοτικών αιτημάτων που αφορούν σε μεγάλο και μεσαίου μεγέθους επιχειρήσεις, καθώς και εξειδικευμένων χρηματοδοτήσεων Shipping & Structured Finance (Commercial Real Estate, Hotel & Leisure, Project Finance) και Private Banking. Βασικά καθήκοντα στη ροή εργασιών της αντίστοιχης μονάδας της ΓΔΠΟ αποτελούν τα ακόλουθα:

- Αξιολόγηση των πιστοδοτικών αιτημάτων και σύνταξη ανεξάρτητης Γνωμοδότησης (Risk Opinion) η οποία περιλαμβάνει:
  - την επισκόπηση του πιστωτικού προφίλ του πιστούχου, λαμβάνοντας υπόψη ποιοτικούς και ποσοτικούς παράγοντες κινδύνου (αγοράς, λειτουργίας, διάρθρωσης και οικονομικά),
  - τη διατύπωση συστάσεων για τη διαμόρφωση καλά καλυμμένων και δομημένων τραπεζικών συναλλαγών (credit facility), και
  - τον έλεγχο και την επιβεβαίωση των πιστοληπτικών διαβαθμίσεων (ratings) κάθε πιστούχου, ο οποίος θα πρέπει να αντικατοπτρίζει τους κινδύνους που αναγνωρίζονται.
- Συμμετοχή στις Επιτροπές Πιστοδοτήσεων με δικαίωμα ψήφου, με βάση τις διαδικασίες των εγκριτικών ευχερειών.
- Ενεργή συμμετοχή σε εποπτικούς ελέγχους και σημαντικά εσωτερικά projects της Τράπεζας, με την παροχή εξειδικευμένης γνώσης, εμπειρίας και υποστήριξης σε άλλες διευθύνσεις της Τράπεζας.

### Διεθνές Χαρτοφυλάκιο Πιστούχων

Η ΓΔΠΟ συμμετέχει ενεργά στον σχεδιασμό, την υλοποίηση και επισκόπηση της πιστοδοτικής διαδικασίας για τους εταιρικούς πιστούχους των διεθνών θυγατρικών, καλύπτοντας την Βουλγαρία, Κύπρο, Σερβία, την πρώην θυγατρική της Ρουμανίας (περίμετρος Β) και μέρος του χαρτοφυλακίου στο Λουξεμβούργο (και το Λονδίνο). Τα βασικά καθήκοντα στη ροή εργασιών του συγκεκριμένου Τομέα καταγράφονται κατωτέρω:

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

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

## Retail Credit Risk

### (Πιστωτικός Κίνδυνος Λιανικής Τραπεζικής - μόνο εγχώριες δραστηριότητες)

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

Επιπρόσθετα ο Τομέας Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου και Πιστοδοτήσεων Λιανικής Τραπεζικής συμμετέχει ενεργά σε διάφορα εσωτερικά έργα, με στόχο την αύξηση του βαθμού αυτοματοποίησης και αποτελεσματικότητας των εργασιών καθώς και τη συμμόρφωση με τις εποπτικές κατευθυντήριες γραμμές.

## Τομέας Πιστωτικού Ελέγχου Ομίλου

Ο Τομέας Πιστωτικού Ελέγχου είναι υπεύθυνος για την παρακολούθηση της ποιότητας όλων των δανειακών χαρτοφυλακίων του Ομίλου, για τη δημιουργία του πλαισίου πιστωτικής πολιτικής, παρέχοντας συμβουλές επί των ρυθμιστικών εξελίξεων, τις απαιτήσεις του επόπτη και τις βέλτιστες πρακτικές, για τον υπολογισμό των προβλέψεων σε όλα τα δανειακά χαρτοφυλάκια, για την αξιολόγηση της εξέλιξης των προβλέψεων και των επιπτώσεων στα αποτελέσματα του Ομίλου καθώς και για τη δημιουργία και επικαιροποίηση των σχετικών με τις προβλέψεις πολιτικών. Τέλος, ο Τομέας υποστηρίζει τη δημιουργία σημαντικών εποπτικών αναφορών. Το 2021, ο Τομέας είχε τακτικές συναντήσεις με εκπροσώπους της Εποπτικής Αρχής (κάθε 2 βδομάδες) αναφορικά με την ποιότητα του χαρτοφυλακίου και άλλα θέματα σχετικά με τον πιστωτικό κίνδυνο.

Αναφορικά με τη παρακολούθηση του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου, κατά την διάρκεια του 2021 ο Τομέας Πιστωτικού Ελέγχου Ομίλου πραγματοποίησε:

- 5 field reviews σε Επιχειρηματικές Μονάδες του GCIB (3 Επιχειρηματικά Κέντρα και 2 Large Corporate Μονάδες), τα οποία κάλυψαν ένα σημαντικό μέρος του χαρτοφυλακίου (βαθμολογία: 4 Good, 1 Satisfactory).
- 4 thematic reviews στο επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο (ληγμένα όρια, προγράμματα Covid 19, doValue Greece Forbearance Measures και Cured performing Forborne στο Corporate, δειγματοληπτικοί έλεγχοι ποιότητας δεδομένων στο εργαλείο εξατομικευμένης αξιολόγησης).
- field review στην ERB Cyprus.

Οι έλεγχοι αυτοί εστίασαν κυρίως στην αξιολόγηση της ποιότητας των χαρτοφυλακίων, στην τήρηση των πολιτικών και διαδικασιών του Ομίλου, στην παρακολούθηση των ρυθμισμένων ανοιγμάτων, στην ορθή ταξινόμηση των πελατών με βάση τις οδηγίες της EBA/ EKT καθώς και σε άλλες περιοχές ενδιαφέροντος (π.χ. delegated authorities, νέα Covid-19 προγράμματα κτλ.).

Επιπλέον, η ομάδα υποστήριξης συστημάτων rating διεξήγαγε τις ακόλουθες ελεγκτικές δραστηριότητες:

- Διαρκής επισκόπηση της διαδικασίας επικαιροποίησης των διαβαθμίσεων σε συνεργασία με GCIB, GCRCACS and GCGD.
- Επικαιροποίηση των MRA μοντέλων με τα πιο πρόσφατα στοιχεία ομοειδών εταιρειών και τις πιο πρόσφατες κλαδικές βαθμολογίες προκειμένου να διασφαλιστεί η ακρίβεια των μοντέλων.
- Έγκαιρη αναγνώριση ενδείξεων επιδείνωσης των πιστοδοτήσεων είτε μέσω της χειροτέρευσης των χρηματοοικονομικών δεικτών είτε μέσω επιπρόσθετων άλλων ενυποθημάτων.

- Διαρκής παρακολούθηση της ορθής εφαρμογής των διατάξεων των πολιτικών για τα rating μοντέλα π.χ. ορθή επιλογή και χρήση μοντέλου.
- Παρακολούθηση της ορθότητας και πληρότητας της πληροφορίας στα πληροφοριακά συστήματα της Τράπεζας (π.χ. εγκεκριμένα ratings).
- Παρακολούθηση της εφαρμογής των επικαιροποιημένων μοντέλων MRA και ICR τα οποία περιλαμβάνουν βελτιωμένα χαρακτηριστικά, είναι σε πλήρη συμμόρφωση με το νέο ορισμό αθέτησης και χρησιμοποιούνται ως τα επίσημα εσωτερικά μοντέλα διαβαθμίσεων για το Corporate and Investment Banking.
- Παροχή οικονομικών στοιχείων εταιρικών πελατών του GCIB για έλεγχο από την ομάδα ελέγχου του OSI.
- Προετοιμασία των ετήσιων ποιοτικών αναφορών επικύρωσης για τα μοντέλα MRA, ICR και Slotting.

Επιπρόσθετα, η ομάδα υποστήριξης συστημάτων rating, σε συνεργασία με άλλους εμπλεκόμενους χώρους από το Business, Risk και IT, επέβλεψαν την εφαρμογή της νέας πλατφόρμας Moody's CreditLens, την ομαλή ενσωμάτωσή της στα συστήματα της Τράπεζας, την εκπαίδευση του προσωπικού στις νέες λειτουργίες και την προετοιμασία επικαιροποιημένων εγχειριδίων χρήσης.

Επίσης, ο Τομέας συμμετείχε στα ακόλουθα έργα:

- Το Off Site Inspection του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου,
- Το έργο μετασχηματισμού του ομίλου (Mexico, Wave 1, Wave 2, monthly reporting flow acceleration projects),
- Ψηφιοποίηση/ αυτοματοποίηση της πιστοδοτικής διαδικασίας,
- Επικαιροποίηση του Risk Appetite Framework.

Ο Τομέας Πιστωτικού Ελέγχου συνέχισε την παρακολούθηση του Retail χαρτοφυλακίου το 2021 διεξάγοντας δειγματοληπτικούς ελέγχους και χρησιμοποιώντας διάφορες στατιστικές αναλύσεις.

Ο Τομέας διενήργησε τους παρακάτω ελέγχους (field reviews) στο Retail χαρτοφυλάκιο:

- 1 thematic review στο Large SB χαρτοφυλάκιο (σε συνεργασία με το Corporate Monitoring Sub Division),
- 1 thematic review στις 10 μεγαλύτερες εκταμιεύσεις σε κάθε υπο-χαρτοφυλάκιο (Στεγαστικό, Καταναλωτικό, Small Business),
- 1 thematic review στην do Value αναφορικά με τα προϊόντα άφεσης χρέους (DF, DPO, Voluntary Sale),
- 1 thematic review στις εξασφαλίσεις (δλδ. στις επανεκτιμήσεις),
- 1 memo στο καταναλωτικό χαρτοφυλάκιο της Σερβίας.

Επιπρόσθετα, αναφορικά με την παρακολούθηση του Retail χαρτοφυλακίου κατά την διάρκεια του 2021, ο Τομέας Πιστωτικού Ελέγχου διεξήγαγε τις ακόλουθες δραστηριότητες:

- Διαρκής παρακολούθηση των χαρακτηριστικών ποιότητας του χαρτοφυλακίου.
- Παρακολούθηση των moratoria και της παραγωγής προγραμμάτων σχετικών με το Covid-19 (π.χ. Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα κτλ.).

- Επισκόπηση των πολιτικών πιστοδοτήσεων καθώς και κάθε σχετικής πολιτικής (πχ. Collateral Valuation Policy, Write off policy κλπ.).
- Επισκόπηση των δεδομένων του Retail δανειακού χαρτοφυλακίου σε μηνιαία βάση προκειμένου να διασφαλίζεται η ακρίβεια, πληρότητα, εγκυρότητα και συνέπεια των στοιχείων (π.χ. διαγραφές).

## Τομέας Ελέγχου Κεφαλαιακής Επάρκειας Πιστωτικού Κινδύνου Ομίλου

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

## Μέτρηση Κεφαλαιακών Απαιτήσεων Πιστωτικού Κινδύνου

Από 11.01.2008 ο Όμιλος εφαρμόζει:

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

Μετά την ολοκλήρωση της ολοκλήρωσης της τιτλοποίησης «Mexico» και της συνθετικής τιτλοποίησης «Wave», η εφαρμογή της Προσέγγισης των Εσωτερικών Διαβαθμίσεων καλύπτει το 70,8% του δανειακού χαρτοφυλακίου του Ομίλου (Δεκέμβριος 2021), εξαιρώντας τμήματα του δανειακού χαρτοφυλακίου που είναι μη σημαντικά σε όρους μεγέθους και προφίλ κινδύνου, καθώς και λοιπές μόνιμες εξαιρέσεις.

## Συστήματα Διαβάθμισης

### Διαβάθμιση Μεγάλων και Μεσαίων Επιχειρήσεων

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

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

Το MRA και το ICR συγκεντρώνουν ποσοτικές και ποιοτικές πληροφορίες για τις επιχειρήσεις, προκειμένου να αξιολογήσουν τη φερεγγυότητά τους και να διαβαθμίσουν την πιστοληπτική τους ικανότητα. Επιπρόσθετα, η Τράπεζα διενεργεί συνολική αξιολόγηση των επιχειρήσεων, η οποία βασίζεται τόσο στη διαβάθμιση πιστοληπτικής ικανότητας του πιστούχου (MRA ή ICR), όσο και στις εξασφαλίσεις και εγγυήσεις της παρεχόμενης πίστωσης, χρησιμοποιώντας μια κλίμακα δεκατεσσάρων βαθμίδων.

Για τα χαρτοφυλάκια των ειδικών χρηματοδοτήσεων, δηλαδή αυτά για τα οποία κύρια πηγή αποπληρωμής είναι τα έσοδα που δημιουργούνται από τα περιουσιακά στοιχεία που χρηματοδοτούνται, η Τράπεζα χρησιμοποιεί ειδική διαβάθμιση (slotting methodology). Τα συστήματα διαβάθμισης που αναφέρθηκαν παραπάνω αποτελούν βασικό παράγοντα στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και διαχείρισης κινδύνων στις πιστοδοτήσεις μεγάλων και μεσαίων επιχειρήσεων (του χαρτοφυλακίου Επιχειρηματικής Πίστης):

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

## Διαβάθμιση Δανείων Λιανικής Τραπεζικής

Η Τράπεζα αξιολογεί τον πιστωτικό κίνδυνο των δανείων λιανικής τραπεζικής βάσει στατιστικών υποδειγμάτων, τόσο κατά την έναρξη όσο και σε διαρκή βάση, λαμβάνοντας υπόψη και τα υποδείγματα συμπεριφοράς (behavioral scorecards). Τα υποδείγματα αυτά έχουν αναπτυχθεί για να προβλέπουν, με βάση τις διαθέσιμες πληροφορίες, την πιθανότητα αθέτησης υποχρέωσης (probability of default), τη ζημία αθέτησης (loss given default) και την έκθεση (exposure at default) κατά την αθέτηση. Επίσης καλύπτουν ολόκληρο το φάσμα των προϊόντων της λιανικής τραπεζικής (πιστωτικές κάρτες, καταναλωτικά δάνεια, δάνεια για αγορά αυτοκινήτου, στεγαστικά δάνεια και χρηματοδοτήσεις μικρών και μικρομεσαίων επιχειρήσεων – small business banking). Τα προαναφερθέντα υποδείγματα χρησιμοποιούνται ευρέως για την υλοποίηση αρκετών εργασιών, όπως για παράδειγμα στην εγκριτική διαδικασία, στη διαχείριση των πιστοδοτικών ορίων, στη διαδικασία είσπραξης καθυστερημένων οφειλών, στην κατηγοριοποίηση των πελατών κατά πιστωτικό κίνδυνο (risk based segmentation), στην τιμολόγηση προϊόντων και υπηρεσιών (risk based pricing) καθώς και στον υπολογισμό των αναγκαίων προβλέψεων.

Κατά τη διάρκεια του 2021 ολοκληρώθηκε ο έλεγχος των αναβαθμισμένων μοντέλων IRB για νέες εκταμιεύσεις της λιανικής τραπεζικής (ενυπόθηκα δάνεια, τραπεζική μικρών Επιχειρήσεων και καταναλωτικά δάνεια), σύμφωνα με την οδηγία της EKT (Internal Model Investigations - IMI) και εγκρίθηκαν τα προτεινόμενα μοντέλα. Επιπλέον, η EKT ολοκλήρωσε τον έλεγχο για την εφαρμογή του νέου ορισμού της αθέτησης (new default definition) και παρείχε την έγκριση για την αντίστοιχη αναβαθμιση των μοντέλων IRB για τα Corporate και Retail χαρτοφυλάκια. Τα συστήματα διαβάθμισης που χρησιμοποιούνται από την Τράπεζα πληρούν τις απαιτήσεις της Προσέγγισης Εσωτερικών Διαβαθμίσεων της Βασιλείας III (IRB approach). Η Τράπεζα εφαρμόζει πολιτική επικύρωσης (validation) των υποδειγμάτων αξιολόγησης πιστωτικού κινδύνου και των παραμέτρων κινδύνου τόσο με ποσοτικά, όσο και με ποιοτικά κριτήρια, σύμφωνα με τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και τις εποπτικές απαιτήσεις.



## Δάνεια και Απαιτήσεις

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει τα συνολικά δάνεια και τις απαιτήσεις από πελάτες του Ομίλου ανά γεωγραφική κατανομή και ανά κλάδο δραστηριότητας στις 31.12.2021, όπως δημοσιοποιήθηκαν για σκοπούς ΔΠΧΑ.

### Πιστωτικός Κίνδυνος - Δάνεια και Απαιτήσεις 31 Δεκεμβρίου 2021

|  | Ελλάδα                    |   |                                   | Λοιπές ευρωπαϊκές χώρες   |   |                                   | Λοιπές χώρες              |   |                                   |
|--|---------------------------|---|-----------------------------------|---------------------------|---|-----------------------------------|---------------------------|---|-----------------------------------|
|  | Σύνολο Δανείων<br>€ εκατ. | Εκ των οποίων:<br>απομειωμένα δάνεια<br>€ εκατ. | Πρόβλεψη<br>απομείωσης<br>€ εκατ. | Σύνολο Δανείων<br>€ εκατ. | Εκ των οποίων:<br>απομειωμένα δάνεια<br>€ εκατ. | Πρόβλεψη<br>απομείωσης<br>€ εκατ. | Σύνολο Δανείων<br>€ εκατ. | Εκ των οποίων:<br>απομειωμένα δάνεια<br>€ εκατ. | Πρόβλεψη<br>απομείωσης<br>€ εκατ. |
| <b>Λιανική Τραπεζική</b>                                   | <b>13.398</b>             | <b>1.092</b>                                    | <b>(812)</b>                      | <b>3.692</b>              | <b>232</b>                                      | <b>(178)</b>                      | <b>9</b>                  | <b>1</b>  | <b>(1)</b>                        |
| Στεγαστικά δάνεια  | 8.311                     | 403   | (257)                             | 1.786                     | 95  | (68)                              | 8                         | 1   | (1)                               |
| Καταναλωτικά δάνεια  | 1.110                     | 135   | (138)                             | 1.280                     | 84  | (66)                              | 2                         | 0   | (0)                               |
| Πιστωτικές κάρτες  | 732                       | 132   | (132)                             | 118                       | 7   | (5)                               | 0                         | 0   | (0)                               |
| Μικρές επιχειρήσεις  | 3.245                     | 423   | (286)                             | 507                       | 46  | (40)                              | 0                         | -   | (0)                               |
| <b>Επιχειρηματικά</b>                                      | <b>10.673</b>             | <b>1.204</b>                                    | <b>(744)</b>                      | <b>10.143</b>             | <b>223</b>                                      | <b>(124)</b>                      | <b>2.865</b>              | <b>22</b>                                       | <b>(12)</b>                       |
| Εμπόριο και Υπηρεσίες                                      | 4.282                     | 606   | (384)                             | 6.554                     | 72  | (49)                              | 736                       | 9   | (7)                               |
| Βιομηχανία   | 2.946                     | 178   | (147)                             | 846                       | 28  | (15)                              | 0                         | -   | -                                 |
| Ναυτιλία   | 59                        | 50  | (49)                              | 243                       | 19  | (15)                              | 1.947                     | 13  | (4)                               |
| Κατασκευές   | 1.174                     | 142   | (92)                              | 528                       | 20  | (16)                              | 73                        | -   | (0)                               |
| Τουρισμός  | 1.447                     | 224   | (62)                              | 420                       | 18  | (2)                               | -                         | -   | -                                 |
| Ενέργεια   | 686                       | 0   | (5)                               | 221                       | 20  | (5)                               | -                         | -   | -                                 |
| Λοιπές   | 79                        | 3   | (5)                               | 1.333                     | 46  | (22)                              | 109                       | -   | (0)                               |
| <b>Δημόσιος τομέας</b>                                     | <b>33</b>                 | <b>1</b>  | <b>(2)</b>                        | <b>2</b>                  | <b>1</b>  | <b>(0)</b>                        | <b>-</b>                  | <b>-</b>  | <b>-</b>                          |
| <b>Σύνολο</b>  | <b>24.104</b>             | <b>2.298</b>                                    | <b>(1.557)</b>                    | <b>13.837</b>             | <b>456</b>                                      | <b>(302)</b>                      | <b>2.875</b>              | <b>23</b>                                       | <b>(12)</b>                       |
| <b>Δεσμεύσεις που σχετίζονται με τον πιστωτικό κίνδυνο</b> | <b>4.443</b>              | <b>46</b>                                       | <b>(41)</b>                       | <b>2.198</b>              | <b>5</b>  | <b>(7)</b>                        | <b>201</b>                | <b>0</b>  | <b>(0)</b>                        |
| Δανειακές δεσμεύσεις                                       | 3.254                     | 2   | (8)                               | 1.688                     | 3   | (4)                               | 197                       | 0   | (0)                               |
| Χρηματοοικονομικές εγγυήσεις και λοιπές δεσμεύσεις         | 1.189                     | 45  | (33)                              | 510                       | 1   | (2)                               | 3                         | 0   | (0)                               |

## Ποιότητα Δανειακού Χαρτοφυλακίου

Στο τέλος του έτους οι συσσωρευμένες προβλέψεις διαμορφώθηκαν σε €1,9 δισ., καλύπτοντας το 106,9% των δανείων σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών, που αποτελούν το 4,4% του συνολικού δανειακού χαρτοφυλακίου. Όσον αφορά τα μη εξυπηρετούμενα ανοίγματα (NPEs), οι αντίστοιχοι δείκτες είναι 69,2% και 6,8%.

Στους παρακάτω πίνακες παρουσιάζεται συνοπτικά η ποιότητα του δανειακού χαρτοφυλακίου:

### Πιστωτικός Κίνδυνος - Ποιότητα Δανειακού Χαρτοφυλακίου (σε € δισ.)

|                     | Total Balances | NPE Υπόλοιπα | Total Προβλέψεις <sup>1</sup> | NPE (Δείκτης σε%) | Δείκτης Κάλυψης NPE (%) |
|---------------------|----------------|--------------|-------------------------------|-------------------|-------------------------|
| Καταναλωτικά        | 3,2            | 0,4          | 0,3                           | 11,1%             | 96,4%                   |
| Στεγαστικά          | 10,1           | 0,5          | 0,3                           | 4,9%              | 65,5%                   |
| Μικρές Επιχειρήσεις | 3,8            | 0,5          | 0,3                           | 12,5%             | 70,1%                   |
| Επιχειρηματικά      | 23,7           | 1,5          | 0,9                           | 6,1%              | 63,5%                   |
| <b>Σύνολο</b>       | <b>40,8</b>    | <b>2,8</b>   | <b>1,9</b>                    | <b>6,8%</b>       | <b>69,2%</b>            |

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

### 31 Δεκεμβρίου 2021

|                     | >90 ημέρες καθυστέρησης (Δείκτης σε %) | >90 ημέρες καθυστέρησης (σε € δισ.) | Δείκτης Κάλυψης 90+ (%) |
|---------------------|--|-------------------------------------|-------------------------|
| Καταναλωτικά        | 8,1%                                   | 0,3                                 | 132,3%                  |
| Στεγαστικά          | 2,9%                                   | 0,3                                 | 112,1%                  |
| Μικρές Επιχειρήσεις | 9,1%                                   | 0,3                                 | 96,0%                   |
| Επιχειρηματικά      | 3,8%                                   | 0,9                                 | 102,1%                  |
| <b>Σύνολο</b>       | <b>4,4%</b>                            | <b>1,8</b>                          | <b>106,9%</b>           |

## Κίνδυνος Αγοράς

Ο Όμιλος εκτίθεται σε κινδύνους αγοράς που προκύπτουν από ανοικτές θέσεις σε προϊόντα επιτοκίων, πιστωτικών περιθωρίων, προϊόντα συναλλάγματος, μετοχών και άλλων σχετικών παραγόντων όπως η τεκμαιρόμενη μεταβλητότητα, ή συνδυασμό αυτών.

### Ορισμοί και Πολιτικές

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

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

### Εσωτερικά Υποδείγματα

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

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

Παρόλο που το VaR είναι ένα σημαντικό εργαλείο για τη μέτρηση του κινδύνου αγοράς, οι υποθέσεις πάνω στις οποίες βασίζεται εγείρουν συγκεκριμένους περιορισμούς. Για τον λόγο αυτό τα αποτελέσματα παρακολουθούνται συστηματικά μέσω της διενέργειας ελέγχων εκ των υστέρων (back testing), ώστε να ελεγχθεί η εγκυρότητα των υποθέσεων και των παραμέτρων που χρησιμοποιήθηκαν. Επιπλέον, αναλύσεις ευαισθησίας και τεστ αντοχής (stress test) λαμβάνουν χώρα.

Εφ' όσον το VaR αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι του καθεστώτος ελέγχου κινδύνων αγοράς του Ομίλου, έχουν θεσπιστεί όρια για το VaR για όλες τις παραπάνω δραστηριότητες (το χαρτοφυλάκιο συναλλαγών και το επενδυτικό χαρτοφυλάκιο επιμετρούνται στην εύλογη αξία τους) και η πραγματική ανοικτή θέση εξετάζεται σε καθημερινή βάση από τη διοίκηση. Ωστόσο, η χρήση της συγκεκριμένης προσέγγισης δεν μπορεί να αποτρέψει ζημιές εκτός αυτών των ορίων, σε περιπτώσεις ασυνήθιστων κινήσεων των αγορών.

#### Μέσο VaR (99%, 1 ημέρα) ανά κατηγορία κινδύνου<sup>1</sup>

|                                | 2021<br>€ εκατ. |
|--------------------------------|-----------------|
| Κίνδυνος Επιτοκίων             | 14,2            |
| Κίνδυνος Συναλλαγματικών Αξιών | 0,8             |
| Κίνδυνος Μετοχών               | 0,3             |
| <b>Συνολικό VaR</b>            | <b>14,1</b>     |

<sup>1</sup> Περιλαμβάνονται όλα τα χαρτοφυλάκια επιμετρημένα στην εύλογη αξία τους.

## Κίνδυνος πτώχευσης και αλλαγής της πιστοληπτικής διαβάθμισης στο χαρτοφυλάκιο συναλλαγών

Ως τμήμα του κινδύνου αγοράς του χαρτοφυλακίου συναλλαγών νοείται και αυτός που σχετίζεται με την πτώχευση ή την αλλαγή της πιστωτικής διαβάθμισης των χρεωστικών τίτλων στο χαρτοφυλάκιο συναλλαγών της Τράπεζας. Η Τράπεζα προσμετρά επιπρόσθετα κεφάλαια για τον συγκεκριμένο κίνδυνο (Incremental Risk Charge - IRC) μέσω της μεθοδολογίας Credit VaR. Η εν λόγω μεθοδολογία υπολογίζει την πιθανή αρνητική μεταβολή της αγοραίας αξίας ενός χαρτοφυλακίου τίτλων που σχετίζεται με γεγονότα πτώχευσης ή αλλαγής της πιστοληπτικής διαβάθμισης, για έναν μεσοπρόθεσμο ορίζοντα (τυπικά ένα χρόνο), σε συγκεκριμένο επίπεδο εμπιστοσύνης.

### Τυποποιημένη Προσέγγιση για τον Κίνδυνο της Αγοράς

Η Τράπεζα χρησιμοποιεί την Τυποποιημένη Μέθοδο για τη μέτρηση του κινδύνου αγοράς για τον υπολογισμό των κεφαλαιακών απαιτήσεων των θυγατρικών της στην Ελλάδα και των διεθνών της δραστηριοτήτων. Ο ακόλουθος πίνακας συνοψίζει τις κεφαλαιακές απαιτήσεις για τον κίνδυνο αγοράς ανά παράγοντα κινδύνου, βασισμένες στην Τυποποιημένη Μεθοδολογία στις 31.12.2021:

#### Τυποποιημένη Προσέγγιση για τον κίνδυνο της αγοράς

|  | 2021<br>€ εκατ. |
|--|-----------------|
| Γενικός κίνδυνος διαπραγματεύσιμων χρεωστικών τίτλων | 0,4             |
| Ειδικός κίνδυνος διαπραγματεύσιμων χρεωστικών τίτλων | 0               |
| Γενικός κίνδυνος μετοχών                             | 0,2             |
| Κίνδυνος προσαρμογής πιστωτικής αποτίμησης (CVA)     | 8,4             |
| Κίνδυνος Τιμών Συναλλαγματικών Ισοτιμιών             | 23,4            |
| <b>Σύνολο</b>  | <b>32,4</b>     |

### Τυποποιημένη Προσέγγιση για τον πιστωτικό κίνδυνο του επενδυτικού χαρτοφυλακίου

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

#### Τυποποιημένη Προσέγγιση για τον πιστωτικό κίνδυνο του επενδυτικού χαρτοφυλακίου

|                          | 2021<br>€ εκατ. |
|--------------------------|-----------------|
| Χρεωστικοί Τίτλοι (SA)   | 134,67          |
| Μετοχές (SA/IRB)         | 79,60           |
| Τιτλοποιήσεις (SEC-ERBA) | 12,37           |
| <b>Σύνολο</b>            | <b>226,64</b>   |

## Κίνδυνος Αντισυμβαλλομένου και Ρευστότητας

### Κίνδυνος Αντισυμβαλλομένου

Ο κίνδυνος αντισυμβαλλομένου αναφέρεται στον κίνδυνο ο αντισυμβαλλόμενος, σε μια συναλλαγή εκτός ισολογισμού (π.χ. συναλλαγή παραγώγων), να χρεοκοπήσει πριν από τη λήξη της και η Τράπεζα να έχει αξίωση από αυτόν (η τρέχουσα αξία της συναλλαγής είναι θετική για την Τράπεζα). Το τρέχον άνοιγμα στις 31.12.2021 παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

#### 31 Δεκεμβρίου 2021

|  | Ανοίγματα πριν την εφαρμογή συμψηφισμού και ανταλλαγή ενεχύρου | Ανοίγματα μετά την εφαρμογή συμψηφισμού και ανταλλαγή ενεχύρου* |
|--|--|---|
| Παράγωγα                               | 3.447  | 1.079   |
| ΣΧΤ (Συναλλαγές Χρηματοδότησης Τίτλων) | 1.174  | 661   |
| <b>Σύνολο</b>                          | <b>4.621</b>   | <b>1.740</b>  |

\* Συμπεριλαμβάνονται τα Έντοκα Γραμμάτια Ελληνικού Δημοσίου (ΕΓΕΔ) που έχουν ληφθεί ως εξασφάλιση στα πλαίσια του υπογεγραμμένου CSA με τον Οργανισμό Διαχείρισης Δημοσίου Χρέους (Ο.Δ.ΔΗ.Χ.).

### Κίνδυνος Ρευστότητας

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

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

Αξίζει να σημειωθεί ότι η Τράπεζα αποστέλλει σε ετήσια βάση το ILAAP (Internal Liquidity Adequacy Assessment Process - Εσωτερική Διαδικασία Ελέγχου της Επάρκειας για τη Ρευστότητα) στους εποπτικούς φορείς. Στο κείμενο του ILAAP περιγράφονται διεξοδικά όλα τα θέματα που αφορούν τη διαχείριση της ρευστότητας, καθώς και τα στοιχεία εκείνα που απεικονίζουν την τρέχουσα κατάσταση σχετικά με τη ρευστότητα. Πρέπει να τονιστεί πως στο τέλος του 2021, τόσο ο ενοποιημένος δείκτης LCR όσο και ο ενοποιημένος δείκτης NSFR βρίσκονταν σημαντικά υψηλότερα από τα ελάχιστα εποπτικά όρια (LCR: 152.2%, NSFR: 123.3%).

# Λειτουργικός Κίνδυνος

## Διακυβέρνηση

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

Η ευθύνη διακυβέρνησης για τη διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου πηγάζει από το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) μέσω της Διοικητικής Επιτροπής και της Ανώτερης Διοίκησης και καταλήγει στους επικεφαλής και το προσωπικό κάθε επιχειρηματικής μονάδας. Το Δ.Σ. εγκρίνει τους μηχανισμούς μέσω των οποίων ο Όμιλος διαχειρίζεται τον λειτουργικό κίνδυνο, καθορίζοντας τον τόνο και τις προσδοκίες από την κορυφή και αναθέτοντας στα επόμενα επίπεδα της ιεραρχίας. Η Επιτροπή Κινδύνων (Board Risk Committee – BRC) και η Επιτροπή Ελέγχου Ομίλου (Audit Committee - AC) παρακολουθούν το επίπεδο και το προφίλ του λειτουργικού κινδύνου, περιλαμβανομένου του ύψους των λειτουργικών ζημιών, της συχνότητας και της σοβαρότητάς τους. Ο Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου (Group Chief Risk Officer - GCRO) είναι αρμόδιος για κάθε πρόγραμμα που σχετίζεται με τον λειτουργικό κίνδυνο και διασφαλίζει την εφαρμογή του Πλαισίου Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων, έχοντας τη συνολική ευθύνη και εποπτεία των Μονάδων Λειτουργικού Κινδύνου στις χώρες όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος. Η Επιτροπή Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων είναι η διοικητική επιτροπή που αξιολογεί τους λειτουργικούς κινδύνους που προκύπτουν από τις δραστηριότητες του Ομίλου, διασφαλίζει ότι κάθε επιχειρηματική μονάδα διαθέτει τις κατάλληλες πολιτικές και διαδικασίες για τη διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου της και εξασφαλίζει ότι λαμβάνονται άμεσα τα απαιτούμενα διορθωτικά μέτρα όταν εντοπίζονται περιπτώσεις υψηλού κινδύνου.

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

Ο Τομέας Λειτουργικών Κινδύνων είναι υπεύθυνος για:

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



Ο Όμιλος εφαρμόζει το μοντέλο των Τριών Γραμμών Άμυνας για τη διαχείριση όλων των τύπων κινδύνου. Το Μοντέλο Τριών Γραμμών Άμυνας ενισχύει τη διαχείριση και τον έλεγχο κινδύνου καθορίζοντας τους ρόλους και τις ευθύνες εντός του οργανισμού. Υπό την επίβλεψη και την καθοδήγηση της Διοίκησης, τρεις ξεχωριστές ομάδες εντός του οργανισμού είναι απαραίτητες για την αποτελεσματική διαχείριση κινδύνου. Οι ευθύνες καθεμιάς από αυτές τις ομάδες ή γραμμές άμυνας είναι:

**Πρώτη γραμμή** - Αναλαμβάνει και διαχειρίζεται τους κινδύνους και τους ελέγχους. Η πρώτη γραμμή των επιχειρηματικών μονάδων και λειτουργιών είναι υπεύθυνη για την τήρηση του πλαισίου ελέγχου καθώς επωφελείται και είναι ο πρωταρχικός παράγοντας δημιουργίας κινδύνων.

**Δεύτερη γραμμή** - Παρακολουθεί τους κινδύνους και τους ελέγχους υποστηρίζοντας την Εκτελεστική Διοίκηση, παρέχοντας εποπτεία, συμβουλή, ευρεία καθοδήγηση και θέτοντας προκλήσεις. Η Διαχείριση Κινδύνων και η Κανονιστική Συμμόρφωση είναι οι κύριες μονάδες της δεύτερης γραμμής άμυνας.

**Τρίτη Γραμμή** - Παρέχει ανεξάρτητη διαβεβαίωση στο Διοικητικό Συμβούλιο και την Εκτελεστική Διοίκηση για την αποτελεσματικότητα της διαχείρισης κινδύνων και ελέγχου. Αναφέρεται στον Εσωτερικό Έλεγχο.

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

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

Κάθε επιχειρηματική μονάδα έχει ορίσει έναν Αρμόδιο Λειτουργικού Κινδύνου (OpRisk Partner) ή Μονάδα Ελέγχου Λειτουργικού Κινδύνου (ORMU) ανάλογα με το μέγεθος της επιχειρηματικής μονάδας, που είναι υπεύθυνοι για την εσωτερική διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου της Μονάδας τους και δρουν ως σύνδεσμοι με τον Τομέα Λειτουργικών Κινδύνων Ομίλου και την εκάστοτε Μονάδα Λειτουργικού Κινδύνου της χώρας τους.

## Πλαίσιο Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου

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

- αρχές
- διακυβέρνηση και οργάνωση
- διαδικασίες
- υποδομή

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

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

Η Αυτοαξιολόγηση Λειτουργικών Κινδύνων και Ελέγχων είναι μια ομαδική μέθοδος που σκοπό έχει να εντοπίσει, να αξιολογήσει και να περιορίσει τον λειτουργικό κίνδυνο. Δημιουργείται με αυτό τον τρόπο ένα μητρώο λειτουργικών κινδύνων ανά επιχειρηματική μονάδα το οποίο καθορίζει το περίγραμμα λειτουργικών κινδύνων (risk profile). Οι επιχειρηματικές μονάδες αξιολογούν τους λειτουργικούς κινδύνους, την αποτελεσματικότητα των υφιστάμενων ελέγχων, αξιολογούν εάν οι εντοπισμένοι κίνδυνοι βρίσκονται εντός των επιπέδων ανοχής επιχειρηματικής διάθεσης για κινδύνους, και καταρτίζουν συγκεκριμένα σχέδια δράσης για τον μετριασμό της εκτιμώμενης έκθεσης.

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

Οι Δείκτες Λειτουργικών Κινδύνων είναι ενδείξεις που βασίζονται σε ιστορικά δεδομένα και στηρίζονται σε συγκεκριμένες μετρήσιμες δραστηριότητες οι οποίες καταδεικνύουν το ποσό, το ποσοστό ή την αναλογία, αντιστοιχούν σε συγκεκριμένους λειτουργικούς κινδύνους και συνδέονται με την ανεκτικότητα στον κίνδυνο (risk tolerance).

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

Τα γεγονότα λειτουργικού κινδύνου εντοπίζονται και καταγράφονται με σκοπό την ενημέρωση της εσωτερικής βάσης δεδομένων και τη δημιουργία αναφορών. Τα γεγονότα λειτουργικού κινδύνου ταξινομούνται ανάλογα με τον υπεύθυνο, την αιτία, την κατηγορία κινδύνου, τον αντίκτυπο και την επιχειρηματική τους γραμμή.

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

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

- **Δημιουργία Αναφορών Λειτουργικού Κινδύνου**

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

- **Τεχνικές Διαχείρισης και Μείωσης Λειτουργικού Κινδύνου**

Η κύρια στρατηγική που χρησιμοποιεί ο Όμιλος για τον περιορισμό της έκθεσής του στον λειτουργικό κίνδυνο είναι η διατήρηση ενός αποτελεσματικού περιβάλλοντος ελέγχου. Επιπρόσθετα, ο Όμιλος εφαρμόζει συγκεκριμένες ενέργειες μετριασμού κινδύνου για βασικούς λειτουργικούς κινδύνους, συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων απάτης, εξωτερικής ανάθεσης, κινδύνων στον κυβερνοχώρο και επιχειρηματικής διακοπής. Τέλος, υπάρχουν μηχανισμοί μεταφοράς κινδύνου με τη μορφή των ασφαλιστηρίων συμβολαίων του Ομίλου, που αγοράζονται μέσω της Αγοράς του Λονδίνου, τα οποία περιλαμβάνουν το σύνολο των δραστηριοτήτων του.

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

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

- **Διακυβέρνηση Προϊόντων (Product Governance)**

Ο Τομέας Λειτουργικών Κινδύνων Ομίλου διασφαλίζει την εφαρμογή του πλαισίου διακυβέρνησης για όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στην Ελλάδα, καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής τους, σύμφωνα με το οποίο αξιολογούνται χρηματοοικονομικοί και μη χρηματοοικονομικοί κίνδυνοι.

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

Η διαχείριση του κινδύνου απάτης αποτελεί μια σημαντική δέσμευση του Ομίλου, η οποία ως στόχο έχει την ελαχιστοποίηση του κινδύνου απάτης (fraud risk) και των συναφών ζημιών.

## Μέθοδος Υπολογισμού του Λειτουργικού Κινδύνου

Σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Επιτροπής της Βασιλείας για την εφαρμογή της Τυποποιημένης Προσέγγισης (Standardised Approach), οι επιχειρηματικές δραστηριότητες του Ομίλου έχουν χωριστεί σε οκτώ τομείς και τα ακαθάριστα λειτουργικά έσοδα υπολογίζονται για τα έτη 2019, 2020 και 2021 για κάθε τομέα. Τα ετήσια ακαθάριστα λειτουργικά έσοδα σταθμίζονται με καθορισμένους συντελεστές, ώστε να υπολογιστούν τα απαιτούμενα εποπτικά κεφάλαια ανά επιχειρηματική δραστηριότητα. Το άθροισμα των ποσών αυτών σχηματίζει τις συνολικές εποπτικές κεφαλαιακές απαιτήσεις του Πυλώνα 1 για τον λειτουργικό κίνδυνο. Κατά την 31.12.2021 το σχετικό ποσό για τον λειτουργικό κίνδυνο ανήλθε σε €242 εκατ.

## Τομέας Επικύρωσης και Διαχείρισης Υποδειγμάτων Ομίλου

Ο Τομέας Επικύρωσης και Διαχείρισης Υποδειγμάτων Ομίλου έχει 2 κύριες αρμοδιότητες:

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

Οι λειτουργίες Διαχείρισης Υποδειγμάτων περιλαμβάνουν την καταγραφή των υποδειγμάτων, του τρόπου λειτουργίας τους και των υπεύθυνων ατόμων / μονάδων, καθώς και την ενσωμάτωση των εποπτικών απαιτήσεων και των βέλτιστων διεθνών πρακτικών στις πολιτικές υποδειγμάτων του Ομίλου. Οι λειτουργίες Επικύρωσης Υποδειγμάτων περιλαμβάνουν τη διενέργεια μελετών και ελέγχων και τη σύνταξη αναφορών σχετικά με την καταλληλότητα, τη διακριτή ικανότητα και τη σταθερότητα των υποδειγμάτων, την περιοδική παρουσίαση των αποτελεσμάτων στη Διοίκηση και τις εποπτικές αρχές, την υποβολή στη Διοίκηση προς έγκριση προτάσεων για τυχόν βελτιώσεις στα εν λόγω υποδείγματα, καθώς και τη συμμετοχή στη διαδικασία έγκρισης νέων υποδειγμάτων.

## Στρατηγικός Σχεδιασμός και Λειτουργίες Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου

Το αντικείμενο της Διεύθυνσης Στρατηγικού Σχεδιασμού και Λειτουργιών Ομίλου της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Κινδύνων (ΓΔΔΚ) είναι η εξέλιξη της στρατηγικής διαχείρισης κινδύνων του Ομίλου, η επίβλεψη της υλοποίησης της, η παρακολούθηση και ο συντονισμός στρατηγικών έργων διαχείρισης κινδύνων. Επιπλέον η Διεύθυνση παρακολουθεί την εξέλιξη των λειτουργικών εργασιών της ΓΔΔΚ και, εφόσον κριθεί αναγκαίο, προτείνει αλλαγές και ενέργειες προς τη βελτίωση της επιχειρησιακής αποτελεσματικότητας της Γενικής Διεύθυνσης.

Οι βασικές αρμοδιότητες της Διεύθυνσης Στρατηγικού Σχεδιασμού και Λειτουργιών Ομίλου είναι οι εξής:

- Συμμετοχή στην ανάπτυξη, αναθεώρηση και ενημέρωση της Στρατηγικής Κινδύνων του Ομίλου.
- Παρακολούθηση των εξελίξεων της αγοράς και αξιολόγηση της πιθανής επίδρασής τους στην εφαρμογή της στρατηγικής κινδύνου του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, μεθοδολογικών, τεχνολογικών, νομικών και κανονιστικών εξελίξεων.
- Ο σχεδιασμός, ο συντονισμός και η υλοποίηση μεγάλων στρατηγικών έργων την ευθύνη των οποίων έχει κυρίως η Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου, και η εκπροσώπηση της Γενικής Διεύθυνσης στην υλοποίηση έργων που ανήκουν σε άλλες Μονάδες της Τράπεζας.
- Στηρίζει την ανάπτυξη, αναθεώρηση και ενημέρωση πολιτικών και διαδικασιών κινδύνων για να διασφαλιστεί η ευθυγράμμιση / συμμόρφωση με τις σχετικές στρατηγικές.
- Αναδεικνύει λειτουργικές αδυναμίες της στρατηγικής διαχείρισης κινδύνων του Ομίλου και προτείνει κατάλληλα βελτιωτικά μέτρα.
- Αναλαμβάνει την προετοιμασία και υλοποίηση εξωτερικών ελέγχων (ανάθεση από Group CRO).
- Παρακολουθεί την υλοποίηση όλων των εργασιών που σχετίζονται με εσωτερικούς ελέγχους για θέματα Διαχείρισης Κινδύνων.

Κατά τη διάρκεια του 2021, μία από τις βασικές αναθέσεις της Διεύθυνσης ήταν η Διαχείριση Έργου του Προγράμματος «Field», μια πρωτοβουλία σε επίπεδο τράπεζας με σκοπό την εφαρμογή της στρατηγικής της σχετικά με το κλιματικούς και περιβαλλοντικούς (Κ και Π) κινδύνους, και να διασφαλίσει τη συμμόρφωση με τους υφιστάμενους και επερχόμενους κανονισμούς που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα. Τα κύρια παραδοτέα ήταν το πλαίσιο βιώσιμης χρηματοδότησης του Ομίλου, το Πλαίσιο Πράσινων Ομολόγων και το Μοντέλο Διακυβέρνησης ESG (Περιβάλλον, Κοινωνία και Διακυβέρνηση).

## Διεύθυνση Risk Analytics

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

Οι βασικότερες αρμοδιότητες της Διεύθυνσης Risk Analytics είναι οι εξής:

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

# Ενιαίος Εποπτικός Μηχανισμός και Ενιαίος Μηχανισμός Εξυγίανσης

## Τομέας Εποπτικών Σχέσεων και Σχεδιασμού Εξυγίανσης

Με γνώμονα την ανταπόκρισή της στις αυξημένες απαιτήσεις των εποπτικών αρχών, η Τράπεζα έχει συστήσει τον Τομέα Εποπτικών Σχέσεων και Σχεδιασμού Εξυγίανσης (Supervisory Relations and Resolution Planning Sector), ο οποίος έχει συντονιστικό και εποπτικό ρόλο σε έργα και πρωτοβουλίες που σχετίζονται με το θεσμικό πλαίσιο του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού και του Ενιαίου Μηχανισμού Εξυγίανσης, και αποτελεί κεντρικό σημείο αναφοράς για αιτήματα των ρυθμιστικών και εποπτικών αρχών. Ως εκ τούτου καθίσταται βασικός σύνδεσμος με σκοπό την ενίσχυση των σχέσεων με τις εποπτικές αρχές και την έγκαιρη ανταπόκριση της Τράπεζας στις εποπτικές απαιτήσεις. Ο επικεφαλής του Τομέα αναφέρεται στον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου (Group CRO) και στον Γενικό Διευθυντή Οικονομικών Υπηρεσιών του Ομίλου (Group CFO).

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, ο Τομέας συνεργάζεται στενά με όλους τους Τομείς του Ομίλου που υπάγονται στον Group CRO και στον Group CFO, καθώς επίσης με τη Γενική Διεύθυνση Στρατηγικής του Ομίλου και τις θυγατρικές τράπεζες του Ομίλου στο εξωτερικό.

Οι βασικότερες αρμοδιότητες του Τομέα Εποπτικών Σχέσεων και Σχεδιασμού Εξυγίανσης είναι οι εξής:

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



## Κλιματικός Κίνδυνος

Αναγνωρίζοντας τη σημασία των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων, η Τράπεζα αύξησε τον αριθμό και τις δυνατότητες των πόρων που διαθέτει για τη διαχείριση και την παρακολούθηση των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων. **Επιπλέον, ενέκρινε τη σύσταση ειδικής Διεύθυνσης Κλιματικών Κινδύνων του Ομίλου για την ενσωμάτωση των προαναφερθέντων κινδύνων στο Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων της Τράπεζας.**

Τα κύρια καθήκοντα και αρμοδιότητες της Διεύθυνσης είναι να:

- Αντιστοιχεί τον ορισμό των κλιματικών κινδύνων και των παραγόντων/διαύλων μετάδοσής τους με τις υπάρχουσες κατηγορίες κινδύνων.
- Διασφαλίζει τη σύσταση και παρακολούθηση της εφαρμογής του πλαισίου/πολιτικών και διαδικασιών για τους κλιματικούς κινδύνους.
- Αναπτύσσει τα εργαλεία για την αξιολόγηση και την ανάλυση των κλιματικών κινδύνων.
- Διευθύνει και υποστηρίζει την εκπαίδευση και κατάρτιση σχετικά με τους κλιματικούς κινδύνους.
- Συντονίζει τη διαχείριση κλιματικών κινδύνων, συμπεριλαμβανομένων των ασκήσεων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων σε σχέση με τους κλιματικούς κινδύνους σε επίπεδο Ομίλου.
- Παρακολουθεί τους κλιματικούς κινδύνους και την κατάρτιση εσωτερικών αναφορών.

### Άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων κλιματικών κινδύνων 2022

Τον Ιανουάριο του 2022, η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) ξεκίνησε μία εποπτική άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων σε σχέση με τους κλιματικούς κινδύνους, για να αξιολογήσει σε ποιο βαθμό είναι προετοιμασμένες οι τράπεζες να αντιμετωπίσουν χρηματοοικονομικούς και οικονομικούς κραδασμούς που προέρχονται από τον κλιματικό κίνδυνο. Η προαναφερθείσα άσκηση, η οποία εκτελείται και συντονίζεται από τη Διεύθυνση Κλιματικών Κινδύνων του Ομίλου, θα ολοκληρωθεί το πρώτο εξάμηνο του 2022, μετά το οποίο η ΕΚΤ θα δημοσιεύσει τα συγκεντρωτικά αποτελέσματα.

Αυτό το τεστ είναι μια εκπαιδευτική άσκηση τόσο για τις τράπεζες όσο και για τις εποπτικές αρχές. Στοχεύει στον εντοπισμό των τρωτών σημείων, των βέλτιστων πρακτικών και των προκλήσεων που αντιμετωπίζουν οι τράπεζες κατά τη διαχείριση του κλιματικού κινδύνου. Είναι σημαντικό ότι δεν πρόκειται για μια άσκηση στην οποία οι Τράπεζες θα επιτύχουν ή αποτύχουν, ούτε έχει άμεσες επιπτώσεις στα επίπεδα κεφαλαίου τους.

# Παραρτήματα

# **EUROBANK ERGASIAS YΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ**

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ  
ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΠΟΥ ΕΛΗΞΕ 31 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2021

Η πλήρης Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2021 είναι διαθέσιμη στον επίσημο διαδικτυακό τόπο,  
[www.eurobankholdings.gr](http://www.eurobankholdings.gr)

Όθωνος 8, Αθήνα 105 57, τηλ.: 214 40 61000, Αρ. Γ.Ε.ΜΗ. 000223001000

# Ενοποιημένη Κατάσταση Αποτελεσμάτων

| Χρήση που έληξε την 31η Δεκεμβρίου  | 2021<br>€ εκατ. | 2020<br>Αναμορφωμένα <sup>(1)</sup><br>€ εκατ. |
|---|-----------------|--|
| Τόκοι έσοδα   | 1.842           | 1.955  |
| Τόκοι έξοδα   | (521)           | (606)  |
| <b>Καθαρά έσοδα από τόκους</b>  | <b>1.321</b>    | <b>1.349</b>                                   |
| Έσοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες                                       | 495             | 426  |
| Έξοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες                                       | (137)           | (128)  |
| <b>Καθαρά έσοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες</b>                         | <b>358</b>      | <b>298</b>                                     |
| Έσοδα από μη τραπεζικές υπηρεσίες   | 98              | 86   |
| Αποτελέσματα χαρτοφυλακίου συναλλαγών   | (8)             | 3  |
| Αποτελέσματα από επενδυτικούς τίτλους   | 101             | 430  |
| Λοιπά έσοδα/(έξοδα)   | 30              | 234  |
| <b>Λειτουργικά έσοδα</b>  | <b>1.900</b>    | <b>2.400</b>                                   |
| Λειτουργικά έξοδα   | (876)           | (869)  |
| <b>Λειτουργικά κέρδη προ απομειώσεων,<br/>προβλέψεων και εξόδων αναδιάρθρωσης</b> | <b>1.024</b>    | <b>1.531</b>                                   |
| Προβλέψεις για πιστωτικούς κινδύνους από δάνεια<br>και απαιτήσεις πελατών         | (490)           | (2.081)  |
| Ζημιές απομείωσης υπεραξίας   | -               | (160)  |
| Λοιπές ζημιές απομείωσης και προβλέψεις   | (52)            | (43)   |
| Έξοδα αναδιάρθρωσης   | (25)            | (147)  |
| Αναλογία κερδών από επενδύσεις σε συγγενείς εταιρείες<br>και κοινοπραξίες         | 26              | 21   |
| <b>Κέρδη/(ζημιές) προ φόρου</b>   | <b>483</b>      | <b>(879)</b>                                   |
| Φόρος εισοδήματος   | (156)           | (336)  |
| <b>Καθαρά κέρδη/(ζημιές)</b>  | <b>327</b>      | <b>(1.215)</b>                                 |
| Καθαρά κέρδη/(ζημιές) που αναλογούν σε τρίτους                                    | (1)             | (0)  |
| <b>Καθαρά κέρδη/(ζημιές) που αναλογούν στους μετόχους</b>                         | <b>328</b>      | <b>(1.215)</b>                                 |
| <b>Κέρδη/(ζημιές) ανά μετοχή</b>  | <b>€</b>        | <b>€</b>                                       |
| -Βασικά και προσαρμοσμένα κέρδη/(ζημιές) ανά μετοχή                               | 0,09            | (0,33)   |

<sup>(1)</sup> Τα συγκριτικά στοιχεία έχουν αναμορφωθεί λόγω αλλαγής λογιστικής πολιτικής (σημ. 2.3 των ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων για τη χρήση που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2021).

# Ενοποιημένος Ισολογισμός

| 31 Δεκεμβρίου   | 2021<br>€ εκατ. | 2020<br>Αναμορφωμένα <sup>(1)</sup><br>€ εκατ. |
|---|-----------------|--|
| <b>ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ</b>   |                 |  |
| Ταμείο και διαθέσιμα σε κεντρικές τράπεζες                      | 13.515          | 6.637  |
| Απαιτήσεις από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα                        | 2.510           | 3.336  |
| Τίτλοι εμπορικού χαρτοφυλακίου                                  | 119             | 87   |
| Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα                                 | 1.949           | 2.552  |
| Δάνεια και απαιτήσεις από πελάτες                               | 38.967          | 37.424   |
| Χαρτοφυλάκιο επενδυτικών τίτλων                                 | 11.316          | 8.365  |
| Επενδύσεις σε συγγενείς εταιρείες και κοινοπραξίες              | 267             | 276  |
| Ιδιοχρησιμοποιούμενα ενσώματα πάγια στοιχεία                    | 815             | 778  |
| Επενδύσεις σε ακίνητα   | 1.492           | 1.459  |
| Άυλα πάγια στοιχεία   | 269             | 254  |
| Αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις                            | 4.422           | 4.519  |
| Λοιπά στοιχεία ενεργητικού                                      | 2.065           | 1.995  |
| Στοιχεία ενεργητικού προς πώληση                                | 146             | 39   |
| <b>Σύνολο Ενεργητικού</b>                                       | <b>77.852</b>   | <b>67.721</b>                                  |
| <b>ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ</b>  |                 |  |
| Υποχρεώσεις προς κεντρικές τράπεζες                             | 11.663          | 7.999  |
| Υποχρεώσεις προς χρηματοπιστωτικά ιδρύματα                      | 973             | 1.502  |
| Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα                                 | 2.394           | 2.939  |
| Υποχρεώσεις προς πελάτες  | 53.168          | 47.290   |
| Υποχρεώσεις από πιστωτικούς τίτλους                             | 2.552           | 1.556  |
| Λοιπές υποχρεώσεις  | 1.358           | 1.173  |
| Υποχρεώσεις σχετιζόμενες με στοιχεία ενεργητικού προς πώληση    | 109             | -  |
| <b>Σύνολο Υποχρεώσεων</b>                                       | <b>72.217</b>   | <b>62.459</b>                                  |
| <b>ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ</b>  |                 |  |
| Μετοχικό κεφάλαιο   | 816             | 815  |
| Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο                        | 8.055           | 8.055  |
| Αποθεματικά και αποτελέσματα εις νέον                           | (3.332)         | (3.608)  |
| <b>Ίδια Κεφάλαια που αναλογούν στους μετόχους της Εταιρείας</b> | <b>5.539</b>    | <b>5.262</b>                                   |
| Δικαιώματα τρίτων   | 96              | 0  |
| <b>Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων</b>                                   | <b>5.635</b>    | <b>5.262</b>                                   |
| <b>Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων και Υποχρεώσεων</b>                   | <b>77.852</b>   | <b>67.721</b>                                  |

<sup>(1)</sup> Τα συγκριτικά στοιχεία έχουν αναμορφωθεί λόγω αλλαγής λογιστικής πολιτικής (σημ. 2.3 των ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων για τη χρήση που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2021).

# Μεθοδολογία Εκπόνησης

Η Eurobank εκδίδει τον Ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021 με στόχο την πλήρη ενημέρωση των ενδιαφερόμενων μερών (stakeholders) σχετικά με τις επιδόσεις της στους πυλώνες της βιώσιμης ανάπτυξης (οικονομία, κοινωνία, περιβάλλον). Η παρούσα έκδοση συντάχθηκε σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες της διεθνούς πρωτοβουλίας έκδοσης απολογισμών βιωσιμότητας του οργανισμού Global Reporting Initiative (in accordance with the 2020 GRI Standards: Core option), εφαρμόζοντας τις αρχές καθορισμού περιεχομένου (συμμετοχικότητα ενδιαφερόμενων μερών, πλαίσιο βιωσιμότητας, ουσιαστικότητα, πληρότητα) και ποιότητας των απολογισμών βιωσιμότητας (ισορροπία, συγκρισιμότητα, ακρίβεια, τακτική και έγκαιρη ενημέρωση, σαφήνεια, αξιοπιστία).

Η συγκεκριμένη 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 2021 καθορίστηκαν με βάση τις προσδοκίες και τους προβληματισμούς των ενδιαφερόμενων μερών, αλλά και με βάση τις δραστηριότητες της Eurobank και του τραπεζικού κλάδου. Το πεδίο εφαρμογής του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021 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.

Η ανάλυση ουσιαστικότητας της Eurobank είναι η κύρια διαδικασία που χρησιμοποιήθηκε για τον καθορισμό του περιεχομένου του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021. Η ανάλυση διενεργήθηκε ώστε να καθοριστούν τα ουσιαστικά θέματα ESG που επηρεάζουν ουσιαστικά τις αποφάσεις και τις αξιολογήσεις των ενδιαφερόμενων μερών, καθώς και τα θέματα που αποτυπώνουν τις ευρύτερες περιβαλλοντικές, κοινωνικές και οικονομικές επιπτώσεις των δραστηριοτήτων της Eurobank. Η Διοίκηση της Eurobank συμμετέχει ενεργά στην ανάλυση ουσιαστικότητας, καθώς συμμετέχει στην ιεράρχηση των θεμάτων ESG, 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. Η παρούσα έκθεση ενσωματώνει επίσης τις 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών (UN Global Compact), τις 7 θεμελιώδεις Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας του διεθνούς προτύπου ISO 26000:2010 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, του προτύπου ISO 26000, των Αρχών Υπευθυνότητας AccountAbility AA1000 2018 και του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών, ανατρέξτε στα αντίστοιχα Παραρτήματα.

Με σκοπό να εκπληρώσει τις δεσμεύσεις της προς τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής της UNEP FI, η Eurobank ενσωματώνει την Έκθεση Προόδου σχετικά με τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής UNEP FI (2η έκδοση) στον Ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021, σύμφωνα με τη συνιστώμενη πρακτική.

Για τη σύνταξη του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021, 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 Ομίλου, Τομέας Εταιρικής Ασφάλειας Ομίλου, Τομέας Προμηθειών Ομίλου, Διεύθυνση Σχέσεων με Επενδυτές, Διεύθυνση ESG). 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 θέματα.



Για την αναγνώριση και την ιεράρχηση των πιο ουσιαστικών θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης χρησιμοποιήθηκαν τα ευρήματα της Ανάλυσης Ουσιαστικότητας (Materiality Analysis) που διενεργήθηκε στις αρχές του 2022, κατόπιν επικοινωνίας με όλες τις ομάδες ενδιαφερόμενων μερών.

Αναγνωρίζοντας τη σημασία της εξωτερικής διασφάλισης του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021, και με στόχο τη διαφάνεια και την ενίσχυση της αξιοπιστίας των δεδομένων και των πληροφοριών που παρουσιάζονται, η Eurobank ανέθεσε την εξωτερική διασφάλιση του περιεχομένου του Απολογισμού στην ανεξάρτητη ελεγκτική εταιρεία ΠΡΑΙΣΓΟΥΩΤΕΡΧΑΟΥΣΚΟΥΠΕΡΣ Ανώνυμη Ελεγκτική Εταιρεία. Η Έκθεση Περιορισμένης Διασφάλισης Ανεξάρτητου Ελεγκτή του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021 βρίσκεται στη σελίδα 282.

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 2021 μπορούν να υποβάλλονται τηλεφωνικώς (+302111868229), μέσω email ή ταχυδρομικώς (Τράπεζα Eurobank ΑΕ, Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας, Πραξιτέλους 40-44, 105 61 Αθήνα, Ελλάδα).

Ο προηγούμενος Απολογισμός, που αφορούσε την περίοδο 01.01.2020 έως 31.12.2020, δημοσιεύτηκε τον Ιούλιο του 2021. Οι προηγούμενοι Απολογισμοί (ετήσιος κύκλος υποβολής εκθέσεων) είναι διαθέσιμοι [διαδικτυακά](#).

Ο Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021, εκδίδεται στα Ελληνικά και στα Αγγλικά. Σε περίπτωση ασυμφωνίας στην απόδοση των όρων μεταξύ της αγγλικής και της ελληνικής έκδοσης, υπερισχύει η αγγλική έκδοση.

# Ευρετήριο Περιεχομένων Προτύπου **GRI**

| Πρότυπο GRI   | Δημοσιοποίηση  | Ενότητα Απολογισμού  | Σελίδες        | Εξωτερική Διασφάλιση |
|---|--|--|----------------|----------------------|
| <b>Γενικές Δημοσιοποιήσεις</b>                        |  |  |                |                      |
| <b>Προφίλ Οργανισμού</b>                              |  |  |                |                      |
| <b>GRI 102:</b><br>Γενικές<br>Δημοσιοποιήσεις<br>2016 | 102-1 Επωνυμία του Οργανισμού  | <b>Ποιοί Είμαστε</b><br>• Προφίλ   | 16             | ✓                    |
|   | 102-2 Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες                       | <b>Ποιοί Είμαστε</b><br>• Προφίλ<br><b>Οι Δραστηριότητές μας</b>   | 16<br>31-56    | ✓                    |
|   | 102-3 Τοποθεσία της έδρας  | <b>Ποιοί Είμαστε</b><br>• Προφίλ   | 16             | ✓                    |
|   | 102-4 Τοποθεσία δραστηριοτήτων   | <b>Ποιοί Είμαστε</b><br>• Προφίλ<br><b>Οι Δραστηριότητές μας</b>   | 16<br>31-56    | ✓                    |
|   | 102-5 Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή                               | <b>Ποιοί Είμαστε</b><br>• Προφίλ   | 16             | ✓                    |
|   | 102-6 Αγορές που εξυπηρετούνται  | <b>Ποιοί Είμαστε</b><br>• Προφίλ<br><b>Οι Δραστηριότητές μας</b>   | 16<br>31-56    | ✓                    |
|   | 102-7 Μέγεθος του Οργανισμού   | <b>Ποιοί Είμαστε</b><br>• Προφίλ<br><b>Οικονομική Ανασκόπηση</b>   | 16<br>91-98    | ✓                    |
|   | 102-8 Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζόμενους                   | <b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b>  | 132-162        | ✓                    |
|   | 102-9 Εφοδιαστική αλυσίδα  | <b>Οι Δραστηριότητές μας</b><br>• Σχέσεις με Προμηθευτές   | 54-56          | ✓                    |
|   | 102-10 Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής του αλυσίδας | <b>Το 2021 με μια ματιά</b><br><b>Οι Δραστηριότητές μας</b><br>• Σχέσεις με Προμηθευτές                                      | 10-11<br>54-56 | ✓                    |
|   | 102-11 Αρχή της Προφύλαξης ή Προσέγγιση                                    | <b>Ποιοί Είμαστε</b><br>• Οι Δεσμεύσεις μας  | 18-20          | ✓                    |
|   | 102-12 Εξωτερικές πρωτοβουλίες   | <b>Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG</b><br>• Αξιολογήσεις ESG<br><b>Συμμετοχές σε Οργανισμούς και Διακρίσεις</b>    | 88<br>89-90    | ✓                    |
|   | 102-13 Συμμετοχή σε ενώσεις/οργανισμούς                                    | <b>Συμμετοχές σε Οργανισμούς και Διακρίσεις</b>  | 89-90          | ✓                    |
| <b>Γενικές Δημοσιοποιήσεις</b>                        |  |  |                |                      |
| <b>Στρατηγική</b>                                     |  |  |                |                      |
| <b>GRI 102:</b><br>Γενικές<br>Δημοσιοποιήσεις<br>2016 | 102-14 Δήλωση του υψηλότερα ιστάμενου υπεύθυνου λήψης αποφάσεων            | <b>Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους</b>   | 5-10           | ✓                    |
|   | 102-15 Βασικές επιδράσεις, κίνδυνοι και ευκαιρίες                          | <b>Στρατηγική Ανασκόπηση</b><br><b>Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG</b><br>• Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδράσεων | 21-24<br>62-65 | ✓                    |

| Πρότυπο GRI                                  | Δημοσιοποίηση   | Ενότητα Απολογισμού   | Σελίδες     | Εξωτερική Διασφάλιση |
|--|---|---|-------------|----------------------|
| <b>Ηθική και Ακεραιότητα</b>                 |   |   |             |                      |
| <b>GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2016</b> | <b>102-16</b> Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς  | <b>Ποιοί Είμαστε</b><br>• Οι Αξίες μας<br>• Οι Δεσμεύσεις μας                                 | 17<br>18-20 | ✓                    |
|  | <b>102-17</b> Μηχανισμοί συμβουλευτικής και προβληματισμών για θέματα ηθικής                              | <b>Επιχειρηματική Ηθική και Συμμόρφωση</b>  | 212-217     |                      |
| <b>Διακυβέρνηση</b>                          |   |   |             |                      |
| <b>GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2016</b> | <b>102-18</b> Δομή διακυβέρνησης  | <b>Οι Επιτροπές</b>   | 187-197     | ✓                    |
|  | <b>102-20</b> Θέσεις σε εκτελεστικό επίπεδο με ευθύνη για οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα | <b>Οι Επιτροπές</b><br>• Επιτροπές Συνιστώμενες από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο                  | 192-197     |                      |
|  | <b>102-22</b> Σύνθεση του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης και των επιτροπών του *                          | <b>Οι Επιτροπές</b>   | 187-197     |                      |
|  | <b>102-23</b> Πρόεδρος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης   | <b>Το Διοικητικό Συμβούλιο</b>  | 185-186     |                      |
|  | <b>102-24</b> Διορισμός και επιλογή του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης *                                  | <b>Εφαρμογή της Εταιρικής Διακυβέρνησης</b><br>• Υποψηφιότητες, Αποδοχές και Αξιολόγηση       | 199-209     |                      |
|  | <b>102-29</b> Αναγνώριση και διαχείριση οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιδράσεων            | <b>Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG</b><br>• Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδράσεων  | 62-65       |                      |
|  | <b>102-32</b> Ο ρόλος του ανώτατου φορέα διακυβέρνησης σε σχέση με τον Απολογισμό                         | <b>Παράρτημα II - Μεθοδολογία</b>   | 246-247     |                      |
|  | <b>102-33</b> Κοινοποίηση κρίσιμων προβληματισμών   | <b>Επιχειρηματική Ηθική και Συμμόρφωση</b><br>• Επιχειρηματική Ηθική και Κώδικας Δεοντολογίας | 212-215     |                      |
|  | <b>102-35</b> Πολιτικές αποδοχών  | <b>Εφαρμογή της Εταιρικής Διακυβέρνησης</b><br>• Υποψηφιότητες, Αποδοχές και Αξιολόγηση       | 199-209     |                      |
|  | <b>102-37</b> Εμπλοκή των ενδιαφερόμενων μερών στο καθορισμό των αποδοχών                                 | <b>Εφαρμογή της Εταιρικής Διακυβέρνησης</b><br>• Υποψηφιότητες, Αποδοχές και Αξιολόγηση       | 199-209     |                      |
|  | <b>102-38</b> Ετήσιος συνολικός δείκτης αποζημίωσης *   | <b>Εφαρμογή της Εταιρικής Διακυβέρνησης</b><br>• Υποψηφιότητες, Αποδοχές και Αξιολόγηση       | 199-209     |                      |

\* ο δείκτης καλύπτεται μερικώς

| Πρότυπο GRI                                  | Δημοσιοποίηση   | Ενότητα Απολογισμού   | Σελίδες            | Εξωτερική Διασφάλιση |
|--|---|---|--------------------|----------------------|
| <b>Συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών</b>        |   |   |                    |                      |
| <b>GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2016</b> | <b>102-40</b> Κατάλογος ομάδων ενδιαφερόμενων μερών                                   | <b>Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG</b><br>• Επικοινωνία με Ενδιαφερόμενα Μέρη   | 58-61              | ✓                    |
|  | <b>102-41</b> Συλλογικές συμβάσεις  | <b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b><br>• Διάλογος και Επικοινωνία   | 160-162            | ✓                    |
|  | <b>102-42</b> Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών                             | <b>Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG</b><br>• Επικοινωνία με Ενδιαφερόμενα Μέρη<br>• Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδράσεων                                 | 58-61<br>62-65     | ✓                    |
|  | <b>102-43</b> Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη                     | <b>Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG</b><br>• Επικοινωνία με Ενδιαφερόμενα Μέρη   | 58-61              | ✓                    |
|  | <b>102-44</b> Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν                          | <b>Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG</b>  | 57-88              | ✓                    |
| <b>Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού</b>      |   |   |                    |                      |
| <b>GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2016</b> | <b>102-45</b> Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις | <b>Παράρτημα I – Ενοποιημένη Κατάσταση Αποτελεσμάτων 2021</b>   | 243-245            | ✓                    |
|  | <b>102-46</b> Καθορισμός του περιεχομένου του απολογισμού και των ορίων των θεμάτων   | <b>Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG</b><br>• Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδράσεων  | 62-65              | ✓                    |
|  | <b>102-47</b> Κατάλογος ουσιαστικών θεμάτων   | <b>Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG</b><br>• Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδράσεων  | 62-65              | ✓                    |
|  | <b>102-48</b> Αναδιατυπώσεις πληροφοριών  | <b>Η Επιχειρησιακή Επίδραση στο Περιβάλλον</b><br>• Ενέργεια και Εκπομπές Αερίων Εφαρμογή της Εταιρικής Διακυβέρνησης<br>• Διαφορετικότητα και Ανθρώπινα Δικαιώματα | 103-108<br>210-211 | ✓                    |
|  | <b>102-49</b> Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης απολογισμού                              | <b>Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG</b><br>• Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδράσεων  | 62-65              | ✓                    |
|  | <b>102-50</b> Περίοδος αναφοράς Απολογισμού   | <b>Παράρτημα II - Μεθοδολογία Εκπόνησης</b>   | 246-247            | ✓                    |
|  | <b>102-51</b> Ημερομηνία πιο πρόσφατου προηγούμενου απολογισμού                       | <b>Παράρτημα II - Μεθοδολογία Εκπόνησης</b>   | 246-247            | ✓                    |
|  | <b>102-52</b> Κύκλος απολογισμού  | <b>Παράρτημα II - Μεθοδολογία Εκπόνησης</b>   | 246-247            | ✓                    |

| Πρότυπο GRI   | Δημοσιοποίηση  | Ενότητα Απολογισμού  | Σελίδες | Εξωτερική Διασφάλιση |
|---|--|--|---------|----------------------|
|   | <b>102-53</b> Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον Απολογισμό | <b>Παράρτημα II</b> - Μεθοδολογία Εκπόνησης  | 246-247 | ✓                    |
|   | <b>102-54</b> Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας με τα Πρότυπα GRI           | <b>Παράρτημα II</b> - Μεθοδολογία Εκπόνησης  | 246-247 | ✓                    |
|   | <b>102-55</b> Ευρετήριο Περιεχομένων GRI                                       | <b>Παράρτημα III</b> - Ευρετήριο Περιεχομένων GRI  | 248-256 | ✓                    |
|   | <b>102-56</b> Εξωτερική διασφάλιση   | <b>Έκθεση Περιορισμένης Διασφάλισης Ανεξάρτητου Ελεγκτή</b>  | 282     | ✓                    |
| <b>Ουσιαστικά Θέματα</b>  |  |  |         |                      |
| <b>Δημιουργία Άμεσης Οικονομικής Αξίας και Οικονομική Επίδοση</b> |  |  |         |                      |
| <b>GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016</b>                        | <b>103-1</b> Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του               | <b>Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG</b><br>• Ουσιαστικά Θέματα:<br>Οι Φιλοδοξίες, οι Στόχοι και οι Επιδόσεις μας για το ESG | 66-87   | ✓                    |
|   | <b>103-2</b> Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της                         | <b>Οικονομική Ανασκόπηση</b><br>• Άμεση Οικονομική Αξία  | 96-97   | ✓                    |
|   | <b>103-3</b> Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης                            | <b>Οικονομική Ανασκόπηση</b><br>• Άμεση Οικονομική Αξία  | 96-97   | ✓                    |
| <b>GRI 201: Οικονομική Επίδοση 2016</b>                           | <b>201-1</b> Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται                | <b>Οικονομική Ανασκόπηση</b><br>• Άμεση Οικονομική Αξία  | 96-97   | ✓                    |
| <b>Κλίμα</b>  |  |  |         |                      |
| <b>GRI 103: Διοικητική προσέγγιση 2016</b>                        | <b>103-1</b> Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του               | <b>Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG</b><br>• Ουσιαστικά Θέματα:<br>Οι Φιλοδοξίες, οι Στόχοι και οι Επιδόσεις μας για το ESG | 66-87   |                      |
|   | <b>103-2</b> Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της                         | <b>Με Επίκεντρο τη Βιώσιμη Χρηματοδότηση</b>   | 25-30   |                      |
|   | <b>103-3</b> Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης                            | <b>Η Επιχειρησιακή Επίδραση στο Περιβάλλον</b>   | 103-112 |                      |
| <b>GRI 305: Εκπομπές 2016</b>                                     | <b>305-1</b> Άμεσες (Scope 1) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου                  | <b>Η Επιχειρησιακή Επίδραση στο Περιβάλλον</b><br>• Ενέργεια και Εκπομπές Αερίων   | 103-108 |                      |
|   | <b>305-2</b> Έμμεσες (Scope 2) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου                 | <b>Η Επιχειρησιακή Επίδραση στο Περιβάλλον</b><br>• Ενέργεια και Εκπομπές Αερίων   | 103-108 |                      |
|   | <b>305-3</b> Άλλες έμμεσες (Scope 3) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου           | <b>Η Επιχειρησιακή Επίδραση στο Περιβάλλον</b><br>• Ενέργεια και Εκπομπές Αερίων   | 103-108 |                      |
|   | <b>305-4</b> Ένταση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου                            | <b>Η Επιχειρησιακή Επίδραση στο Περιβάλλον</b><br>• Ενέργεια και Εκπομπές Αερίων   | 103-108 |                      |
|   | <b>305-5</b> Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου                        | <b>Η Επιχειρησιακή Επίδραση στο Περιβάλλον</b><br>• Ενέργεια και Εκπομπές Αερίων   | 103-108 |                      |

| Πρότυπο GRI  | Δημοσιοποίηση  | Ενότητα Απολογισμού  | Σελίδες | Εξωτερική Διασφάλιση |
|--|--|--|---------|----------------------|
| <b>Περιβαλλοντικές Επιδράσεις από την Εσωτερική Λειτουργία</b> |  |  |         |                      |
| <b>GRI 103:</b><br>Διοικητική προσέγγιση 2016                  | <b>103-1</b> Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του   | <b>Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG</b><br>• Ουσιαστικά Θέματα:<br>Οι Φιλοδοξίες, οι Στόχοι και οι Επιδόσεις μας για το ESG | 66-87   | ✓                    |
|  | <b>103-2</b> Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της   | <b>Η Επιχειρησιακή Επίδραση στο Περιβάλλον</b>   | 103-112 | ✓                    |
|  | <b>103-3</b> Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης  | <b>Η Επιχειρησιακή Επίδραση στο Περιβάλλον</b>   | 103-112 | ✓                    |
| <b>GRI 301:</b><br>Υλικά 2016                                  | <b>301-1</b> Υλικά που χρησιμοποιούνται  | <b>Η Επιχειρησιακή Επίδραση στο Περιβάλλον</b><br>• Φυσικοί Πόροι  | 109-110 |                      |
| <b>GRI 302:</b><br>Ενέργεια 2016                               | <b>302-1</b> Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού   | <b>Η Επιχειρησιακή Επίδραση στο Περιβάλλον</b><br>• Ενέργεια και Εκπομπές Αερίων   | 103-112 | ✓                    |
|  | <b>302-3</b> Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού   | <b>Η Επιχειρησιακή Επίδραση στο Περιβάλλον</b><br>• Ενέργεια και Εκπομπές Αερίων   | 103-112 | ✓                    |
|  | <b>302-4</b> Μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης  | <b>Η Επιχειρησιακή Επίδραση στο Περιβάλλον</b><br>• Ενέργεια και Εκπομπές Αερίων   | 103-112 | ✓                    |
| <b>GRI 306:</b><br>Αποβλήτα 2020                               | <b>306-3</b> Παραγωγή αποβλήτων  | <b>Η Επιχειρησιακή Επίδραση στο Περιβάλλον</b><br>• Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων   | 111     |                      |
| <b>Καινοτομία και Ψηφιακή Οικονομία</b>                        |  |  |         |                      |
| <b>GRI 103:</b><br>Διοικητική προσέγγιση 2016                  | <b>103-1</b> Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του   | <b>Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG</b><br>• Ουσιαστικά Θέματα:<br>Οι Φιλοδοξίες, οι Στόχοι και οι Επιδόσεις μας για το ESG | 66-87   | ✓                    |
|  | <b>103-2</b> Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της   | <b>Καινοτομία και Ψηφιακή Οικονομία</b>  | 116-122 | ✓                    |
|  | <b>103-3</b> Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης  | <b>Καινοτομία και Ψηφιακή Οικονομία</b>  | 116-122 | ✓                    |
| <b>Eurobank KPIs</b>   | <b>Ποσοστό μεταβολής του αριθμού/ αξία των συναλλαγών μέσω των ψηφιακών καναλιών (διαδίκτυο, εφαρμογές κινητής τηλεφωνίας)</b> | <b>Καινοτομία και Ψηφιακή Οικονομία</b><br>• Ψηφιακή Εμπειρία Πελάτη   | 116-120 | ✓                    |
|  | <b>Ποσοστό μεταβολής του αριθμού χρηστών/νέων χρηστών των ψηφιακών καναλιών (διαδίκτυο, εφαρμογές κινητής τηλεφωνίας)</b>      | <b>Καινοτομία και Ψηφιακή Οικονομία</b><br>• Ψηφιακή Εμπειρία Πελάτη   | 116-120 | ✓                    |



| Πρότυπο GRI   | Δημοσιοποίηση  | Ενότητα Απολογισμού  | Σελίδες | Εξωτερική Διασφάλιση |
|---|--|--|---------|----------------------|
| <b>Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων Πελατών</b>                                 |  |  |         |                      |
| <b>GRI 103:</b><br>Διοικητική Προσέγγιση 2016                                   | <b>103-1</b> Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του   | <b>Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG</b><br>• Ουσιαστικά Θέματα:<br>Οι Φιλοδοξίες, οι Στόχοι και οι Επιδόσεις μας για το ESG | 66-87   |                      |
|   | <b>103-2</b> Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της   | <b>Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων Πελατών</b>  | 123-126 |                      |
|   | <b>103-3</b> Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης  | <b>Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων Πελατών</b>  | 123-126 |                      |
| <b>GRI 418:</b><br>Ιδιωτικότητα πελατών 2016                                    | <b>418-1</b> Αναφορές σχετικά με παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και τις απώλειες δεδομένων πελατών  | <b>Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων Πελατών</b><br>• Προστασία Προσωπικών Δεδομένων  | 125-126 |                      |
| <b>Sustainability Accounting Standards Board (SASB)</b><br>  Εμπορικές Τράπεζες | <b>FN-CB-230α.1</b> Αριθμός παραβιάσεων δεδομένων, ποσοστό παραβιάσεων που περιλαμβάνουν στοιχεία προσωπικής ταυτοποίησης, και αριθμός κατόχων λογαριασμών που επηρρεάστηκαν | <b>Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων Πελατών</b>  | 123-126 |                      |
| <b>Υπεύθυνη Ενημέρωση και Προστασία Πελατών</b>                                 |  |  |         |                      |
| <b>GRI 103:</b><br>Διοικητική προσέγγιση 2016                                   | <b>103-1</b> Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του   | <b>Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG</b><br>• Ουσιαστικά Θέματα:<br>Οι Φιλοδοξίες, οι Στόχοι και οι Επιδόσεις μας για το ESG | 66-87   | ✓                    |
|   | <b>103-2</b> Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της   | <b>Υπεύθυνη Ενημέρωση και Προστασία Πελατών</b>  | 127-131 | ✓                    |
|   | <b>103-3</b> Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης  | <b>Υπεύθυνη Ενημέρωση και Προστασία Πελατών</b>  | 127-131 | ✓                    |
| <b>GRI 417:</b><br>Εμπορία και Σήμανση 2016                                     | <b>417-2</b> Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με τις πληροφορίες και την σήμανση των προϊόντων και των υπηρεσιών   | <b>Υπεύθυνη Ενημέρωση και Προστασία Πελατών</b><br>• Υπεύθυνο Μάρκετινγκ και Επικοινωνία   | 130-131 |                      |
|   | <b>417-3</b> Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με τις επικοινωνίες μάρκετινγκ   | <b>Υπεύθυνη Ενημέρωση και Προστασία Πελατών</b><br>• Υπεύθυνο Μάρκετινγκ και Επικοινωνία   | 130-131 | ✓                    |
| <b>Διαφορετικότητα, Ισότητα και Συμπερίληψη</b>                                 |  |  |         |                      |
| <b>GRI 103:</b><br>Διοικητική προσέγγιση 2016                                   | <b>103-1</b> Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του   | <b>Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG</b><br>• Ουσιαστικά Θέματα:<br>Οι Φιλοδοξίες, οι Στόχοι και οι Επιδόσεις μας για το ESG | 66-87   | ✓                    |
|   | <b>103-2</b> Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της   | <b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b><br>• Διαφορετικότητα και Συμπερίληψη   | 135-137 | ✓                    |
|   | <b>103-3</b> Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης  | <b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b><br>• Διαφορετικότητα και Συμπερίληψη   | 135-137 | ✓                    |

| Πρότυπο GRI  | Δημοσιοποίηση  | Ενότητα Απολογισμού   | Σελίδες                       | Εξωτερική Διασφάλιση |
|--|--|---|-------------------------------|----------------------|
| GRI 405: Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες 2016   | 405-1 Ποικιλία φορέων διακυβέρνησης και εργαζομένων  | <b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b><br>• Διαφορετικότητα και Συμπερίληψη<br><b>Το Διοικητικό Συμβούλιο Εφαρμογή της Εταιρικής Διακυβέρνησης</b><br>• Διαφορετικότητα και Ανθρώπινα Δικαιώματα | 135-137<br>185-186<br>210-211 | ✓                    |
|  | 405-2 Λόγος βασικού μισθού και αμοιβής γυναικών προς ανδρών*   | <b>Εφαρμογή της Εταιρικής Διακυβέρνησης</b><br>• Διαφορετικότητα και Ανθρώπινα Δικαιώματα   | 210-211                       |                      |
| <b>Οικονομική Συμπερίληψη</b>  |  |   |                               |                      |
| GRI 103: Διοικητική προσέγγιση 2016  | 103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του  | <b>Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG</b><br>• Ουσιαστικά Θέματα: Οι Φιλοδοξίες, οι Στόχοι και οι Επιδόσεις μας για το ESG   | 66-87                         | ✓                    |
|  | 103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της  | <b>Οικονομική Συμπερίληψη</b>   | 164-170                       | ✓                    |
|  | 103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης   | <b>Οικονομική Συμπερίληψη</b>   | 164-170                       | ✓                    |
| GRI Financial Services Sector Supplement: Υπευθυνότητα για το προϊόν, Χαρτοφυλάκιο προϊόντων | FS 13 Σημεία πρόσβασης σε περιοχές με χαμηλό πληθυσμό ή σε οικονομικά μειονεκτική θέση                   | <b>Οικονομική Συμπερίληψη</b><br>• Προσβάσιμες Τραπεζικές Υπηρεσίες   | 164-167                       | ✓                    |
|  | FS 14 Πρωτοβουλίες για τη βελτίωση της πρόσβασης σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες για μειονεκτούντα άτομα | <b>Οικονομική Συμπερίληψη</b><br>• Προσβάσιμες Τραπεζικές Υπηρεσίες   | 164-167                       |                      |
| * Ο Δείκτης καλύπτεται μερικώς   |  |   |                               |                      |
| <b>Συνεισφορά στην Αντιμετώπιση Κοινωνικο-οικονομικών Προκλήσεων για το Μέλλον της Χώρας</b> |  |   |                               |                      |
| GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016  | 103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του  | <b>Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG</b><br>• Ουσιαστικά Θέματα: Οι Φιλοδοξίες, οι Στόχοι και οι Επιδόσεις μας για το ESG   | 66-87                         |                      |
|  | 103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της  | <b>Αντιμετώπιση Κοινωνικό-οικονομικών Προκλήσεων</b>  | 172-178                       |                      |
|  | 103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης   | <b>Αντιμετώπιση Κοινωνικό-οικονομικών Προκλήσεων</b>  | 172-178                       |                      |
| GRI 203: Έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις 2016   | 203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις  | <b>Οικονομική Συμπερίληψη</b>   | 164-170                       |                      |
|  |  | <b>Αντιμετώπιση Κοινωνικό-οικονομικών Προκλήσεων</b>  | 172-178                       |                      |

| Πρότυπο GRI  | Δημοσιοποίηση   | Ενότητα Απολογισμού   | Σελίδες | Εξωτερική Διασφάλιση |
|--|---|---|---------|----------------------|
| <b>Εταιρική Διακυβέρνηση, Στρατηγική, Κανονιστική Συμμόρφωση και Διαχείριση Κινδύνων</b> |   |   |         |                      |
| <b>GRI 103: Διοικητική Προσέγγιση 2016</b>   | <b>103-1</b> Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του  | <b>Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG</b><br>• Ουσιαστικά Θέματα: Οι Φιλοδοξίες, οι Στόχοι και οι Επιδόσεις μας για το ESG | 66-87   | ✓                    |
|  | <b>103-2</b> Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της  | <b>Εταιρική Διακυβέρνηση</b>  | 183-218 | ✓                    |
|  | <b>103-3</b> Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης   | <b>Εταιρική Διακυβέρνηση</b>  | 183-218 | ✓                    |
| <b>GRI 205: Καταπολέμηση της Διαφθοράς 2016</b>  | <b>205-3</b> Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και σχετικές ενέργειες   | <b>Επιχειρηματική Ηθική και Συμμόρφωση</b>  | 212-217 |                      |
| <b>GRI 206: Αντι-ανταγωνιστική Συμπεριφορά 2016</b>                                      | <b>206-1</b> Νομικές ενέργειες για τη διαχείριση πρακτικών αθέμιτου ανταγωνισμού και μονοπωλίου   | <b>Επιχειρηματική Ηθική και Συμμόρφωση</b>  | 212-217 |                      |
| <b>GRI 419: Κοινωνικο-οικονομική συμμόρφωση 2016</b>                                     | <b>419-1</b> Μη συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς στο κοινωνικό και το οικονομικό πεδίο  | <b>Επιχειρηματική Ηθική και Συμμόρφωση</b>  | 212-217 |                      |
| <b>Sustainability Accounting Standards Board (SASB)   Εμπορικές Τράπεζες</b>             | <b>FN-CB-510α.1</b> Συνολικό ποσό των χρηματικών απωλειών ως αποτέλεσμα νομικών διαδικασιών που σχετίζονται με απάτη, συναλλαγές εμπιστευτικών πληροφοριών, αντιμονοπωλιακή συμπεριφορά, αθέμιτο ανταγωνισμό, χειραγώγησης αγοράς, κακών πρακτικών ή άλλους σχετικούς νόμους ή κανονισμούς του χρηματοπιστωτικού κλάδου | <b>Επιχειρηματική Ηθική και Συμμόρφωση</b>  | 212-217 |                      |
|  | <b>FN-CB-510α.2</b> Περιγραφή πολιτικών και διαδικασιών για την καταγγελία δυσλειτουργιών*  | <b>Επιχειρηματική Ηθική και Συμμόρφωση</b><br>• Επιχειρηματική Ηθική και Κώδικας Δεοντολογίας                                     | 212-215 |                      |

| Πρότυπο GRI   | Δημοσιοποίηση   | Ενότητα Απολογισμού   | Σελίδες            | Εξωτερική Διασφάλιση |
|---|---|---|--------------------|----------------------|
| *Ο Δείκτης καλύπτεται μερικώς                           |   |   |                    |                      |
| <b>Άλλες Δημοσιοποιήσεις</b>                            |   |   |                    |                      |
| <b>GRI 204:</b><br>Πρακτικές προμηθειών 2016            | <b>GRI 204-1:</b> Δαπάνες σε τοπικούς προμηθευτές   | <b>Οι Δραστηριότητές μας</b><br>• Σχέσεις με Προμηθευτές                          | 51-56              |                      |
| <b>GRI 401:</b><br>Απασχόληση 2016                      | <b>GRI 401-1:</b> Νέες προσλήψεις και αποχωρήσεις εργαζομένων   | <b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b><br>• Προσέλκυση και Διακράτηση                          | 138-147            |                      |
| <b>GRI 102:</b><br>Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2016         | <b>GRI 401-2:</b> Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους και δεν παρέχονται σε προσωρινούς εργαζομένους*        | <b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b><br>• Υγεία, Ασφάλεια και Wellbeing                      | 155-159            |                      |
| <b>GRI 403:</b><br>Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία 2018 | <b>GRI 403-1:</b> Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία   | <b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b><br>• Υγεία, Ασφάλεια και Wellbeing                      | 155-159            |                      |
|   | <b>GRI 403-2:</b> Είδη και ρυθμοί τραυματισμών, επαγγελματικές ασθένειες, απώλειες ημερών εργασίας και θανατηφόρα ατυχήματα | <b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b><br>• Υγεία, Ασφάλεια και Wellbeing                      | 155-159            |                      |
|   | <b>GRI 403-4</b> Συμμετοχή εργαζομένων, διαβούλευση και επικοινωνία σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία             | <b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b><br>• Υγεία, Ασφάλεια και Wellbeing                      | 155-159            |                      |
|   | <b>GRI 403-6:</b> Προώθηση της υγείας των εργαζομένων   | <b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b><br>• Υγεία, Ασφάλεια και Wellbeing                      | 155-159            |                      |
|   | <b>GRI 403-8:</b> Εργαζόμενοι που καλύπτονται από σύστημα διαχείρισης της υγείας  | <b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b><br>• Υγεία, Ασφάλεια και Wellbeing                      | 155-159            |                      |
| <b>GRI 404:</b><br>Εκπαίδευση και Ανάπτυξη 2016         | <b>GRI 404-1:</b> Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά εργαζόμενο   | <b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b><br>• Μάθηση και Ανάπτυξη                                | 147-154            | ✓                    |
|   | <b>GRI 404-2:</b> Προγράμματα βελτίωσης των δεξιοτήτων των εργαζομένων και υποστήριξης της μετάβασης τους                   | <b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b><br>• Προσέλκυση και Διακράτηση<br>• Μάθηση και Ανάπτυξη | 138-147<br>147-154 |                      |
|   | <b>GRI 404-3</b> Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους | <b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b><br>• Προσέλκυση και Διακράτηση                          | 138-147            | ✓                    |

\* ο Δείκτης καλύπτεται μερικώς

# ATHEX 2022 Δείκτης ESG

| Κατηγορία ESG |                    | ID     | Δείκτης   | Παραπομπή  |
|---------------|--------------------|--------|---|--|
| Περιβάλλον    | Βασικοί Δείκτες    | C-E1   | Άμεσες εκπομπές (Score 1)                                     | <b>Η Επιχειρησιακή Επίδραση στο Περιβάλλον</b><br>• Ενέργεια και Εκπομπές Αερίων   |
|               |                    | C-E2   | Έμμεσες εκπομπές (Score 2)                                    | <b>Η Επιχειρησιακή Επίδραση στο Περιβάλλον</b><br>• Ενέργεια και Εκπομπές Αερίων   |
|               |                    | C-E3   | Ενεργειακή κατανάλωση και παραγωγή                            | <b>Η Επιχειρησιακή Επίδραση στο Περιβάλλον</b><br>• Ενέργεια και Εκπομπές Αερίων   |
|               | Προηγμένοι Δείκτες | A-E1   | Άλλες έμμεσες εκπομπές (Score 3)                              | <b>Η Επιχειρησιακή Επίδραση στο Περιβάλλον</b><br>• Ενέργεια και Εκπομπές Αερίων   |
| Κοινωνία      | Βασικοί Δείκτες    | C-S1   | Συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών                                | <b>Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG</b><br>• Επικοινωνία με Ενδιαφερόμενα Μέρη                                  |
|               |                    | C-S2   | Γυναίκες εργαζόμενες  | <b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b><br>• Διαφορετικότητα και Συμπερίληψη   |
|               |                    | C-S3   | Γυναίκες εργαζόμενες σε διευθυντικές θέσεις                   | <b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b><br>• Διαφορετικότητα και Συμπερίληψη   |
|               |                    | C-S4   | Κινητικότητα προσωπικού                                       | <b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b><br>• Προσέλκυση και Διακράτηση   |
|               |                    | C-S5   | Κατάρτιση εργαζομένων   | <b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b><br>• Μάθηση και Ανάπτυξη   |
|               |                    | C-S6   | Πολιτική ανθρωπίνων δικαιωμάτων                               | <b>Εφαρμογή της Εταιρικής Διακυβέρνησης</b><br>• Διαφορετικότητα και Ανθρώπινα Δικαιώματα                                |
|               |                    | C-S7   | Συλλογικές συμβάσεις εργασίας                                 | <b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b><br>• Διάλογος και Επικοινωνία  |
|               |                    | C-S8   | Αξιολόγηση προμηθευτών  | <b>Δραστηριότητες</b><br>• Σχέσεις με Προμηθευτές  |
|               | Προηγμένοι Δείκτες | A-S2   | Δαπάνες κατάρτισης εργαζομένων                                | <b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b><br>• Μάθηση και Ανάπτυξη   |
|               |                    | A-S3   | Μισθολογική διαφορά μεταξύ των δύο φύλων                      | <b>Εφαρμογή της Εταιρικής Διακυβέρνησης</b><br>• Διαφορετικότητα και Ανθρώπινα Δικαιώματα                                |
|               |                    | A-S4   | Αναλογία αμοιβής διευθύνοντος συμβούλου - εργαζομένων         | <b>Εφαρμογή της Εταιρικής Διακυβέρνησης</b><br>• Υποψηφιότητες, Αποδοχές και Αξιολόγηση                                  |
|               | Κλαδικό Δείκτης    | SS-S7  | Πρακτικές μάρκετινγκ  | <b>Υπεύθυνη Ενημέρωση και Προστασία Πελατών</b><br>• Υπεύθυνη Ενημέρωση Πελατών<br>• Υπεύθυνο Μάρκετινγκ και Επικοινωνία |
|               |                    | SS-S10 | Ενσωμάτωση παραγόντων ESG στις επιχειρηματικές δραστηριότητες | <b>Με Επίκεντρο τη Βιώσιμη Χρηματοδότηση</b><br>• Προϊόντα και Υπηρεσίες με Κοινωνική και Περιβαλλοντική Επίδραση        |

| Κατηγορία ESG       |                    | ID           | Δείκτης                                  | Παραπομπή   |
|---------------------|--------------------|--------------|--|---|
| <b>Διακυβέρνηση</b> | Βασικοί Δείκτες    | <b>C-G1</b>  | Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου           | <b>Το Διοικητικό Συμβούλιο</b>  |
|                     |                    | <b>C-G2</b>  | Εποπτεία βιώσιμης ανάπτυξης              | <b>Η Στρατηγική μας</b><br>• Προσέγγιση ESG<br><b>Επιτροπές Συνιστώμενες απο τον Διευθύνοντα Σύμβουλο</b>                         |
|                     |                    | <b>C-G3</b>  | Ουσιαστικά θέματα                        | <b>Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG</b><br>• Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδράσεων                                      |
|                     |                    | <b>C-G4</b>  | Πολιτική βιωσιμότητας                    | <b>Η Στρατηγική μας</b><br>• Προσέγγιση ESG   |
|                     |                    | <b>C-G5</b>  | Πολιτική επιχειρηματικής δεοντολογίας    | <b>Επιχειρηματική Ηθική και Συμμόρφωση</b><br>• Επιχειρηματική Ηθική και Κώδικας Δεοντολογίας                                     |
|                     |                    | <b>C-G6</b>  | Πολιτική ασφάλειας δεδομένων             | <b>Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων Πελατών</b><br>• Προστασία Προσωπικών Δεδομένων   |
|                     | Προηγμένοι Δείκτες | <b>A-G1</b>  | Επιχειρηματικό μοντέλο                   | <b>Οι Δραστηριότητές μας</b><br><b>Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG</b><br>• Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδράσεων      |
|                     |                    | <b>A-G2</b>  | Παραβιάσεις επιχειρηματικής δεοντολογίας | <b>Επιχειρηματική Ηθική και Συμμόρφωση</b><br>• Επιχειρηματική Ηθική και Κώδικας Δεοντολογίας                                     |
|                     |                    | <b>A-G3</b>  | Στόχοι ESG                               | <b>Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG</b><br>• Ουσιαστικά Θέματα: Οι Φιλοδοξίες, οι Στόχοι και οι Επιδόσεις μας για το ESG |
|                     |                    | <b>A-G4</b>  | Μεταβλητές αμοιβές                       | <b>Εφαρμογή Εταιρικής Διακυβέρνησης</b><br>• Υποψηφιότητες, Αποδοχές και Αξιολόγηση   |
|                     |                    | <b>A-G5</b>  | Εξωτερική διασφάλιση                     | Έκθεση Περιορισμένης Διασφάλισης Ανεξάρτητου Ελεγκτή  |
|                     | Κλαδικό Δείκτης    | <b>SS-G1</b> | Πολιτική καταγγελίας δυσλειτουργιών      | <b>Επιχειρηματική Ηθική και Συμμόρφωση</b><br>• Επιχειρηματική Ηθική και Κώδικας Δεοντολογίας                                     |
|                     |                    | <b>SS-G3</b> | Διαχείριση συστηματικών κινδύνων         | <b>Τραπεζικοί Κίνδυνοι</b><br>• Κίνδυνος Αγοράς   |



# AA1000 AccountAbility Principles (2018)

| Αρχές AA1000   | Παραπομπή στον Ετήσιο Απολογισμό  |
|--|---|
| <p><b>Η Αρχή της Συμμετοχικότητας</b></p>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Στρατηγική Ανασκόπηση                             <ul style="list-style-type: none"> <li>ο Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Επικοινωνία με Ενδιαφερόμενα Μέρη</li> <li>- Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδράσεων</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>   |
| <p><b>Η Αρχή της Ουσιαστικότητας</b></p>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Στρατηγική Ανασκόπηση                             <ul style="list-style-type: none"> <li>ο Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδράσεων</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>  |
| <p><b>Η Αρχή της Ανταπόκρισης</b></p>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Στρατηγική Ανασκόπηση                             <ul style="list-style-type: none"> <li>ο Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Επικοινωνία με Ενδιαφερόμενα Μέρη</li> <li>- Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδράσεων</li> </ul> </li> <li>ο Οι Δραστηριότητές μας                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Σχέσεις με Προμηθευτές</li> </ul> </li> <li>ο Οικονομική Ανασκόπηση</li> </ul> </li> <li>• Κοινωνικό-οικονομική Ανασκόπηση                             <ul style="list-style-type: none"> <li>ο Υπεύθυνη Ενημέρωση και Προστασία Πελατών</li> </ul> </li> <li>• Περιβαλλοντική Ανασκόπηση</li> </ul> |
| <p><b>Η Αρχή της Επίδρασης (των ενεργειών της εταιρείας)</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους</li> <li>• Στρατηγική Ανασκόπηση                             <ul style="list-style-type: none"> <li>ο Ποιοί Είμαστε                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>ο Η Στρατηγική μας</li> <li>ο Με Επίκεντρο τη Βιώσιμη Ανάπτυξη</li> </ul> </li> <li>ο Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG</li> </ul> </li> <li>• Κοινωνικό-οικονομική Ανασκόπηση                             <ul style="list-style-type: none"> <li>ο Αντιμετώπιση των Κοινωνικό-οικονομικών Προκλήσεων</li> <li>ο Προϊόντα και Υπηρεσίες με Κοινωνική και Περιβαλλοντική Επίδραση</li> </ul> </li> <li>• Εταιρική Διακυβέρνηση</li> </ul>  |

# ISO 26000:2010

| ISO 26000: 2010 άρθρο | Περιγραφή   | Παραπομπή στο Ευρετήριο Περιεχομένων GRI ή σε άλλες πηγές   |
|-----------------------|---|---|
| <b>4</b>              | <b>Αρχές Κοινωνικής Υπευθυνότητας</b>   |   |
| 4.2                   | Λογοδοσία   | Η εφαρμογή των Προτύπων GRI παρέχει στην εταιρεία ένα εργαλείο για τη λογοδοσία και τη διαφάνεια των επιδράσεων της στην οικονομία, στο περιβάλλον και την κοινωνία.  |
| 4.3                   | Διαφάνεια   |   |
| 4.4                   | Ηθική Συμπεριφορά   | GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Ηθική και Ακεραιότητα  |
| 4.5                   | Σεβασμός στα συμφέροντα των ενδιαφερομένων μερών                              | Αρχή της συμμετοχικότητας των ενδιαφερομένων μερών  |
| 4.6                   | Σεβασμός στο γράμμα του νόμου   | Επιχειρηματική Ηθική και Συμμόρφωση   |
| 4.7                   | Σεβασμός στους διεθνείς κανόνες συμπεριφοράς                                  | GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Στρατηγική   |
| 4.8                   | Σεβασμός στα ανθρώπινα δικαιώματα   | <b>Στρατηγική Ανασκόπηση</b><br>◦ Ποιοί Είμαστε<br>- Οι Δεσμεύσεις μας<br><b>Εταιρική Διακυβέρνηση</b><br>◦ Εφαρμογή της Εταιρικής Διακυβέρνησης<br>- Διαφορετικότητα και Ανθρώπινα Δικαιώματα<br><b>Παράρτημα VIII</b> - Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ |
| <b>5</b>              | <b>Αναγνώριση κοινωνικής υπευθυνότητας και συμμετοχή ενδιαφερομένων μερών</b> |   |
| 5.2                   | Αναγνωρίζοντας την Κοινωνική Υπευθυνότητα                                     | GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού   |
| 5.3                   | Προσδιορισμός και συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών                          | GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Συμμετοχή ενδιαφερομένων μερών   |
| <b>6</b>              | <b>Καθοδήγηση με τα βασικά θέματα κοινωνικής υπευθυνότητας</b>                |   |
| 6.2                   | Εταιρική Διακυβέρνηση   | GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Στρατηγική   Διακυβέρνηση  |
| 6.3.9                 | Οικονομικά, Κοινωνικά και Πολιτιστικά Δικαιώματα                              | GRI 203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις   |
| 6.3.10                | Θεμελιώδεις Αρχές και Δικαιώματα στην Εργασία                                 | GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Προφίλ Οργανισμού  |
| 6.4.1-6.4.2           | Εργασιακές Πρακτικές  | GRI 102-41 Συλλογικές συμβάσεις   |
| 6.4.3                 | Απασχολήση και Εργασιακές Σχέσεις   | GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Προφίλ Οργανισμού<br>GRI 401-2 Νέες προσλήψεις και αποχωρήσεις εργαζομένων   |
| 6.4.4                 | Συνθήκες Εργασίας και Κοινωνική Προστασία                                     | GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Προφίλ Οργανισμού<br>GRI 401-2 Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους και δεν παρέχονται σε προσωρινούς εργαζόμενους   |
| 6.4.5                 | Κοινωνικός Διάλογος   | GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Προφίλ Οργανισμού  |

| ISO 26000:<br>2010 άρθρο | Περιγραφή  | Παραπομπή στο Ευρετήριο Περιεχομένων GRI<br>ή σε άλλες πηγές  |
|--------------------------|--|---|
| 6.4.6                    | Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία  | <b>Κοινωνικο-οικονομική Ανασκόπηση</b><br>◦ Ανθρώπινο Δυναμικό<br>- Υγεία, Ασφάλεια και Wellbeing   |
| 6.4.7                    | Ανθρώπινη Ανάπτυξη και Κατάρτιση στον Χώρο Εργασίας  | GRI 404 -1 Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά εργαζόμενο<br>GRI 404-2 Προγράμματα βελτίωσης των δεξιοτήτων των εργαζομένων και υποστήριξης της μετάβασής τους<br>GRI 404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους |
| 6.5.1 - 6.5.2            | Περιβαλλοντικές Πρακτικές  | <b>Περιβαλλοντική Ανασκόπηση</b><br>◦ Περιβαλλοντική Πολιτική   |
| 6.5.3                    | Πρόληψη της Ρύπανσης   | <b>Περιβαλλοντική Ανασκόπηση</b><br>◦ Η Επιχειρησιακή Επίδραση στο Περιβάλλον<br>- Φυσικοί Πόροι<br>- Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων  |
| 6.5.4                    | Βιώσιμη Χρήση των Φυσικών Πόρων  | <b>Περιβαλλοντική Ανασκόπηση</b><br>◦ Η Επιχειρησιακή Επίδραση στο Περιβάλλον   |
| 6.5.5                    | Μετριασμός της Κλιματικής Αλλαγής  | <b>Περιβαλλοντική Ανασκόπηση</b><br>◦ Η Επιχειρησιακή Επίδραση στο Περιβάλλον<br>- Ενέργεια και Εκπομπές Αερίων<br>- Φυσικοί Πόροι<br>- Αξιολόγηση Περιβαλλοντικού Κινδύνου   |
| 6.6.1-6.6.2              | Δίκαιες πρακτικές λειτουργίας  | <b>Στρατηγική Ανασκόπηση</b><br>◦ Ποιοί Είμαστε<br>◦ Η Στρατηγική μας<br>- Προσέγγιση ESG   |
| 6.6.3                    | Καταπολέμηση της Διαφθοράς   | GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Ηθική και Ακεραιότητα  |
| 6.6.6                    | Προώθηση της Κοινωνικής Υπευθυνότητας στην Αλυσίδα Αξιών   | GRI 203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις   |
| 6.6.7                    | Σεβασμός Δικαιωμάτων Ιδιοκτησίας   |   |
| 6.7.1-6.7.2              | Θέματα Καταναλωτών   | GRI 102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη<br>GRI 102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν   |
| 6.7.3                    | Δίκαιες πρακτικές μάρκετινγκ, πραγματικές και αμερόληπτες πληροφορίες και δίκαιες συμβατικές πρακτικές | <b>Κοινωνικο-οικονομική Ανασκόπηση</b><br>◦ Υπεύθυνη Ενημέρωση και Προστασία Πελατών<br>- Υπεύθυνη Ενημέρωση Πελατών<br>- Υπεύθυνο Μάρκετινγκ και Επικοινωνία   |

| ISO 26000:<br>2010 άρθρο | Περιγραφή   | Παραπομπή στο Ευρετήριο Περιεχομένων GRI<br>ή σε άλλες πηγές  |
|--------------------------|---|---|
| 6.7.4                    | Προστασία της υγείας και Ασφάλειας των Καταναλωτών        | <b>Κοινωνικο-οικονομική Ανασκόπηση</b><br>ο Υπεύθυνη Ενημέρωση και Προστασία Πελατών<br>- Υπεύθυνη Ενημέρωση Πελατών<br>- Υπεύθυνο Μάρκετινγκ και Επικοινωνία   |
| 6.7.5                    | Αειφόρος Κατανάλωση                                       |   |
| 6.7.7                    | Προστασία των Δεδομένων και της Ιδιωτικότητας των Πελατών | <b>Κοινωνικο-οικονομική Ανασκόπηση</b><br>ο Ασφάλεια και Προστασία Δεδομένων Πελατών  |
| 6.7.8                    | Πρόσβαση σε Βασικές Υπηρεσίες                             | GRI 203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις   |
| 6.7.9                    | Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση                            | <b>Κοινωνικο-οικονομική Ανασκόπηση</b><br>ο Υπεύθυνη Ενημέρωση και Προστασία Πελατών<br>- Υπεύθυνη Ενημέρωση Πελατών<br>- Υπεύθυνο Μάρκετινγκ και Επικοινωνία   |
| 6.8.1-6.8.2              | Συμμετοχή της Κοινότητας και Ανάπτυξη                     | GRI 201-1 Άμεση Οικονομική Αξία που παράγεται και διανέμεται  |
| 6.8.3                    | Συμμετοχή της Κοινότητας                                  | GRI 203-2 Άμεση Οικονομική Αξία που παράγεται και διανέμεται  |
| 6.8.4                    | Συμμετοχή της Κοινότητας                                  | <b>Κοινωνικο-οικονομική Ανασκόπηση</b><br>ο Ανθρώπινο Δυναμικό<br>- Μάθηση και Ανάπτυξη<br>ο Αντιμετώπιση των Κοινωνικό-Οικονομικών Προκλήσεων<br>- Παιδεία και Αριστεία<br>- Στήριξη και χρηματοδότηση της ελληνικής οικονομίας<br>• Εταιρική Υπευθυνότητα |
| 6.8.5                    | Δημιουργία Θέσεων Εργασίας και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων        | GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Προφίλ Οργανισμού<br>GRI 203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις   |
| 6.8.6                    | Ανάπτυξη της Τεχνολογίας και Πρόσβαση                     | <b>Κοινωνικο-οικονομική Ανασκόπηση</b><br>ο Καινοτομία και Ψηφιακή Οικονομία<br>ο Οικονομική Συμπερίληψη  |
| 6.8.7                    | Δημιουργία Πλούτου και Εισοδήματος                        | GRI 201-1 Άμεση Οικονομική Αξία που παράγεται και διανέμεται  |
| 6.8.9                    | Κοινωνική Επένδυση  | GRI 203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις   |

| ISO 26000:<br>2010 άρθρο | Περιγραφή  | Παραπομπή στο Ευρετήριο Περιεχομένων GRI<br>ή σε άλλες πηγές                                    |
|--------------------------|--|---|
| 7                        | <b>Οδηγίες για την ενσωμάτωση της κοινωνικής υπευθυνότητας σε έναν οργανισμό</b>                     |   |
| 7.2                      | Η σχέση των χαρακτηριστικών του Οργανισμού με την Κοινωνική Υπευθυνότητα                             | GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις   |
| 7.3.1                    | Δέουσα Επιμέλεια   | GRI 103: Δημοσιοποιήσεις διοικητικής προσέγγισης  |
| 7.3.2                    | Προσδιορισμός της συνάφειας και σημασίας των βασικών θεμάτων με τον Οργανισμό                        | GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού                               |
| 7.3.3                    | Σφαίρα επιρροής του Οργανισμού   | GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού                               |
| 7.3.4                    | Θέσπιση προτεραιοτήτων για την αντιμετώπιση των θεμάτων  | GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού                               |
| 7.4.1                    | Ενίσχυση της ευαισθητοποίησης και της οικοδόμησης ικανοτήτων για την κοινωνική ευθύνη                | Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021                                    |
| 7.4.2                    | Προσδιορισμός της κατεύθυνσης του Οργανισμού για την Κοινωνική Υπευθυνότητα                          | GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Στρατηγική   |
| 7.4.3                    | Η ανάπτυξη της κοινωνικής ευθύνης στη διακυβέρνηση, τα συστήματα και τις διαδικασίες ενός Οργανισμού | GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Διακυβέρνηση<br>GRI 103: Δημοσιοποιήσεις διοικητικής πρακτικής |

| ISO 26000:<br>2010 άρθρο | Περιγραφή   | Παραπομπή στο Ευρετήριο Περιεχομένων GRI<br>ή σε άλλες πηγές  |
|--------------------------|---|---|
| 7.5.3                    | Τρόποι Επικοινωνίας της Κοινωνικής Υπευθυνότητας  | GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Συμμετοχή των Ενδιαφερόμενων Μερών   Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού  |
| 7.6.2                    | Ενδυνάμωση της αξιοπιστίας των απολογισμών και ισχυρισμών σχετικά με την Κοινωνική Υπευθυνότητα | GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού   |
| 7.7.2                    | Παρακολούθηση των Δράσεων για την Κοινωνική Ευθύνη  | <b>Στρατηγική Ανασκόπηση</b><br>ο Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG   |
| 7.7.3                    | Επανεξέταση της προόδου του Οργανισμού και των επιδόσεών του στην Κοινωνική Ευθύνη              | GRI Δημοσιοποιήσεις διοικητικής προσέγγισης<br><b>Στρατηγική Ανασκόπηση</b><br>ο Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG  |
| 7.7.4                    | Βελτίωση της Αξιοπιστίας της Συλλογής και Διαχείρισης Δεδομένων και Πληροφοριών                 | GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού   |
| 7.7.5                    | Βελτίωση της επίδοσης   | GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Διακυβέρνηση<br>GRI 103 Δημοσιοποιήσεις διοικητικής προσέγγισης<br><b>Στρατηγική Ανασκόπηση</b><br>ο Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG |
| 7.8                      | Εθελοντικές Πρωτοβουλίες Κοινωνικής Υπευθυνότητας   | GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Προφίλ Οργανισμού  |



# Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής UNEP FI Έκθεση Προόδου **2<sup>ου</sup> έτους**

| Απαιτήσεις υποβολής έκθεσης και αυτοαξιολόγησης   | Συνοπτική παρουσίαση της απόκρισης της Eurobank   | Παραπομπές / σύνδεσμοι στην πλήρη απόκριση της Eurobank/ πληροφορίες  |
|---|---|---|
| <p><b>Αρχή 1<sup>η</sup>: Εναρμόνιση</b><br/>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.</p>  |   |   |
| <p>1.1 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 και, κατά περίπτωση, των τεχνολογιών που χρηματοδοτούνται στις κύριες γεωγραφικές περιοχές στις οποίες η τράπεζά σας δραστηριοποιείται ή παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες.</p> | <p>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 σύνολο ενεργητικού 77,9 δισ. ευρώ και ανθρώπινο δυναμικό 11.935 εργαζόμενους. Η Eurobank Holdings είναι η μητρική εταιρεία του Ομίλου Eurobank, ο οποίος αποτελείται από την Τράπεζα Eurobank ΑΕ (Eurobank) και τις θυγατρικές της. Με συνολικό δίκτυο 668 καταστημάτων στην Ελλάδα και το εξωτερικό, ο Όμιλος Eurobank παρέχει ένα ολοκληρωμένο φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών σε ιδιώτες και επιχειρήσεις.</p> <p>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 επίσης παρουσία στη Βουλγαρία, τη Σερβία, την Κύπρο, το Λουξεμβούργο και το Ηνωμένο Βασίλειο (Λονδίνο).</p> | <p><a href="#">"Ποιοί Είμαστε"</a></p> <p><a href="#">"Οι Δραστηριότητές μας"</a></p> <p><a href="#">"Οικονομική Ανασκόπηση"</a></p> <p><a href="#">Ποιοι είμαστε</a></p> <p><a href="#">Ιδιώτες</a></p> <p><a href="#">Επιχειρήσεις</a></p> <p><a href="#">Private Banking</a></p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>1.2 Περιγράψτε πώς η τράπεζά σας έχει εναρμονίσει ή/και σχεδιάζει να εναρμονίσει τη στρατηγική της ώστε να συνάδει με τους στόχους της κοινωνίας και να συμβάλλει σε αυτούς, όπως αποτυπώνονται στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs), στη Συμφωνία του Παρισιού για το Κλίμα καθώς και σε άλλα συναφή εθνικά και περιφερειακά πλαίσια.</p> | <p>Σκοπός της Τράπεζας είναι να στηρίξει τη μακροπρόθεσμη ευημερία μέσω της χρηματοδότησης της βιώσιμης ανάπτυξης, της δημιουργίας αξίας για όλες τις ομάδες ενδιαφερόμενων μερών και της δημιουργίας θετικής επίδρασης στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον, μέσα από όλες τις πτυχές των δραστηριοτήτων της. Η έμφαση σε θέματα που αφορούν το Περιβάλλον, την Κοινωνία και την Εταιρική Διακυβέρνηση (Environmental, Social, Governance – ESG) είναι απαραίτητη για την επιχειρηματική στρατηγική και τον μετασχηματισμό της Τράπεζας).</p> <p>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 των υποκείμενων οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων που προκύπτουν ως αναπόσπαστο μέρος της ανάπτυξης προϊόντων και υπηρεσιών, ενώ παράλληλα συμμορφώνεται με το εφαρμοστέο κανονιστικό πλαίσιο. Επιπλέον, η Τράπεζα αναπτύσσει και βελτιώνει μηχανισμούς για τον εντοπισμό, τη μέτρηση και τη επικοινωνία των επιδράσεων σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της.</p> <p>Η Τράπεζα βρίσκεται σε διαδικασία επανασχεδιασμού της στρατηγικής της, τόσο σε σχέση με τις χρηματοδοτήσεις και τα προϊόντα της, όσο και με το εσωτερικό περιβάλλον και τον τρόπο που είναι οργανωμένη και λειτουργεί. Για το σκοπό αυτό, οριοθετεί εκ νέου τις ενέργειες και τους στόχους βιώσιμης ανάπτυξης, λαμβάνοντας υπόψη τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs), τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής καθώς και άλλες διεθνείς συμφωνίες και τάσεις.</p> | <p><u>"Οι Δεσμεύσεις μας"</u></p> <p><u>"Προσέγγισή ESG"</u></p> <p><u>"Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδόσεις ESG"</u></p> <p><u>ESG – Environment, Society, Governance</u></p> <p><u>Πλαίσιο Πολιτικής Βιωσιμότητας</u></p> <p><u>Δεσμεύσεις και επιδόσεις ESG (διαφάνειες 56 – 59)</u></p> |
|--|--|--|

## Αρχή 2<sup>η</sup>: 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:

Δείξτε ότι η τράπεζά σας έχει εντοπίσει τους τομείς στους οποίους έχει τις σημαντικότερες (δυννητικές) θετικές και αρνητικές επιδράσεις μέσα από διαδικασία ανάλυσης επιδράσεων που πληροί τα ακόλουθα κριτήρια:

α. Πεδίο εφαρμογής: Οι βασικοί επιχειρησιακοί τομείς της τράπεζας, καθώς και τα προϊόντα και οι υπηρεσίες της στις κύριες γεωγραφικές περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται η τράπεζα.

β. Κλίμακα έκθεσης: Κατά τον εντοπισμό των τομέων με τη σημαντικότερη επίδραση, η τράπεζα έχει λάβει υπόψη πού βρίσκονται οι βασικοί επιχειρησιακοί τομείς της/οι κύριες δραστηριότητές της ως προς τους κλάδους, τις τεχνολογίες και τις γεωγραφικές περιοχές.

γ. Πλαίσιο και συνάφεια: Η τράπεζά σας έχει λάβει υπόψη τις πιο σχετικές προκλήσεις και προτεραιότητες που αφορούν τη βιώσιμη ανάπτυξη στις χώρες/περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται.

Η Eurobank αναγνωρίζει ότι οι επιχειρηματικές και χρηματοοικονομικές δραστηριότητές της ενδέχεται, εξ ορισμού, να συμβάλλουν στη βελτίωση της οικονομικής, περιβαλλοντικής και κοινωνικής κατάστασης ή τουλάχιστον στον μετριασμό της υποβάθμισης αυτών των παραγόντων. Ως προς αυτό, η προσέγγιση της Τράπεζας εναρμονίζεται με τις δραστηριότητές της, εξισορροπώντας σκοπούς και επιδράσεις, και αναπτύσσοντας και βελτιώνοντας συνεχώς τους μηχανισμούς της με σκοπό:

- Να εντοπίζει, να μετρά και να γνωστοποιεί τις επιδράσεις, άμεσες και έμμεσες, που μπορεί να ελέγχει και να επηρεάζει η Τράπεζα. Προκειμένου να επιτύχει το παραπάνω αποτελεσματικά, η Τράπεζα επικοινωνεί με τα ενδιαφερόμενα μέρη και λαμβάνει υπόψη τις προσδοκίες τους.
- Να διασφαλίζει ότι οι πελάτες και οι προμηθευτές υλοποιούν όλες τις απαιτούμενες ενέργειες για να συμμορφώνονται με την ισχύουσα τοπική, εθνική και διεθνή περιβαλλοντική και κοινωνική νομοθεσία, ως προϋπόθεση για την έναρξη και διατήρηση επιχειρηματικών σχέσεων με τη Eurobank.
- Να ενθαρρύνει τα ενδιαφερόμενα μέρη και την κοινωνία στο σύνολό της να συμμετάσχουν στην υιοθέτηση βιώσιμων πρακτικών σύμφωνα με διεθνείς κατευθυντήριες γραμμές και πρωτοβουλίες.
- Να ενσωματώνει τους κινδύνους που σχετίζονται με το κλίμα και τους ευρύτερους κινδύνους σχετικά με το ESG στη διαχείριση κινδύνων, στις ρυθμίσεις διακυβέρνησης, τις πολιτικές και τις διαδικασίες της, καθώς και στα πλαίσια έκδοσης εκθέσεων και γνωστοποίησης.

### Ανάλυση ουσιαστικότητας 2021

Η ανάλυση ουσιαστικότητας 2021 της Τράπεζας διενεργήθηκε ώστε να καθοριστούν τα ουσιαστικά θέματα ESG που επηρεάζουν τις αποφάσεις και αξιολογήσεις των ενδιαφερόμενων μερών, καθώς και τα θέματα που αποτυπώνουν τις ευρύτερες περιβαλλοντικές, κοινωνικές και οικονομικές επιδράσεις των δραστηριοτήτων της Eurobank.

Το 2021 υπήρξαν αλλαγές στη διαδικασία που ακολουθήθηκε στην ανάλυση ουσιαστικότητας σε σχέση με την προηγούμενη περίοδο αναφοράς, καθώς τόσο οι επιχειρησιακές, όσο και οι χρηματοδοτικές δραστηριότητες της Τράπεζας ελήφθησαν υπόψη, σε συνδυασμό με το δυναμικό πλαίσιο βιωσιμότητας και υπεύθυνης τραπεζικής, με αποτέλεσμα να προκύψει ένας πιο ενημερωμένος και πιο εμπλουτισμένος κατάλογος θεμάτων ESG που εντοπίστηκαν.

Η ανάλυση ουσιαστικότητας αποτελούνταν από τρεις φάσεις: Εντοπισμός θεμάτων ESG, Προτεραιοποίηση θεμάτων ESG και επικύρωση των ουσιαστικών θεμάτων ESG.

"Ανάλυση Ουσιαστικότητας και Επιδράσεων"

Πλαίσιο Πολιτικής Βιωσιμότητας

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>δ. Κλίμακα και ένταση/σημασία των επιδράσεων: Κατά τον εντοπισμό των τομέων με τη σημαντικότερη επίδραση, η τράπεζα έχει εξετάσει την κλίμακα και την ένταση/σημασία των (δυσνητικών) κοινωνικών, οικονομικών και περιβαλλοντικών επιδράσεων που προκύπτουν από τις δραστηριότητες της τράπεζας και την παροχή των προϊόντων και των υπηρεσιών της.</p> <p>Δείξτε ότι με βάση αυτή την ανάλυση η τράπεζα έχει:</p> <p>Εντοπίζει και γνωστοποιήσει τους τομείς της με τις πιο σημαντικές (δυσνητικές) θετικές και αρνητικές επιδράσεις.</p> <p>Εντοπίζει στρατηγικές επιχειρησιακές ευκαιρίες ως προς την αύξηση των θετικών επιδράσεων / τη μείωση των αρνητικών επιδράσεων.</p> | <p>Τα αποτελέσματα της ανάλυσης ουσιαστικότητας ανέδειξαν τα παρακάτω ως τα πιο ουσιαστικά θέματα της Τράπεζας:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Κλίμα, Οικονομική συμπερίληψη, Δημιουργία άμεσης οικονομικής αξίας και οικονομική επίδοση, Καινοτομία και ψηφιακή οικονομία, Εταιρική διακυβέρνηση, στρατηγική, κανονιστική συμμόρφωση και διαχείριση κινδύνων, Ασφάλεια και προστασία δεδομένων πελατών, Υπεύθυνη ενημέρωση και προστασία πελατών, Περιβαλλοντικές επιδράσεις από την εσωτερική λειτουργία, Διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη, Συνεισφορά στην αντιμετώπιση κοινωνικο-οικονομικών προκλήσεων για το μέλλον της χώρας.</li> </ul> <p><b>Ανάλυση επιδράσεων</b></p> <p>Συμπληρωματικά στην ανάλυση ουσιαστικότητας, και εντός του πλαισίου της δέσμευσής της στις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής, η Τράπεζα αξιοποίησε το Εγχειρίδιο Ανάλυσης Επιδράσεων για τις Τράπεζες του UNEP FI, έναν πόρο για τον εντοπισμό των πιο σημαντικών περιοχών επίδρασης σε επίπεδο χαρτοφυλακίου, με βάση τη φύση, το περιεχόμενο και τη διασπορά του χαρτοφυλακίου της. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης επιδράσεων ανά επιχειρηματική δραστηριότητα περιελάμβαναν:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Τις βασικές περιοχές θετικής επίδρασης της Τραπεζικής Ιδιωτών, όπως απασχόληση, οικονομική σύγκλιση, στέγαση και μετακίνηση. Οι βασικές αρνητικές επιδράσεις σχετίζονταν με την αποδοτικότητα/ασφάλεια πόρων και το κλίμα.</li> <li>• Τις βασικές περιοχές θετικής επίδρασης της Τραπεζικής Επιχειρήσεων, όπως πολιτισμός και πολιτισμική κληρονομιά, μετακίνηση, απασχόληση, στέγαση, σίτιση και οικονομική σύγκλιση, ενώ στις αρνητικές περιλαμβάνονταν τα απόβλητα, το κλίμα και η αποδοτικότητα/ασφάλεια πόρων.</li> </ul> |  |
|---|--|--|

**Καταγράψτε το συμπέρασμα/δήλωση της τράπεζάς σας, εφόσον έχει εκπληρώσει τις απαιτήσεις σχετικά με την Ανάλυση επιδράσεων.** Η Τράπεζα έχει εκπληρώσει τις απαιτήσεις ανάλυσης επιδράσεων, μέσα από τον εντοπισμό των πιο σημαντικών τομέων επιδράσεων που αφορούν τον πελάτη, τις επιχειρηματικές δραστηριότητες και τις δραστηριότητες τραπεζικής επιχειρήσεων. Η Τράπεζα στοχεύει στην περαιτέρω ενίσχυση/βελτίωση της κατανόησης των σημαντικών τομέων των επιδράσεων της, καθώς αναπτύσσει περαιτέρω τις δυνατότητές της και περισσότεροι σχετικοί πόροι καθίστανται διαθέσιμοι.

## 2.2 Θέσπιση στόχων

Δείξτε ότι η τράπεζα έχει θέσει και δημοσιεύσει τουλάχιστον δύο συγκεκριμένους, μετρήσιμους (ποιοτικά ή ποσοτικά), εφικτούς, συναφείς και χρονικά προσδιορισμένους στόχους (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound – SMART), οι οποίοι αφορούν τουλάχιστον δύο από τους εντοπισμένους «τομείς με τις σημαντικότερες επιδράσεις», που προκύπτουν από τις δραστηριότητες της τράπεζας και την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών της.

Δείξτε ότι οι στόχοι αυτοί 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. Η τράπεζα θα πρέπει να έχει προσδιορίσει μια βάση αναφοράς (που αξιολογείται σε σχέση με ένα συγκεκριμένο έτος) και να έχει θέσει στόχους ως προς αυτή τη βάση αναφοράς.

Δεδομένου ότι έχει υπογράψει τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής, 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 δραστηριότητές της. Για αυτό, οι στόχοι της Τράπεζας αφορούν τους ακόλουθους τομείς:

### • Χρηματοδότηση της πράσινης μετάβασης των πελατών

Η Τράπεζα δεσμεύεται να αναπτύξει μια εξειδικευμένη προσέγγιση που θα υποστηρίξει την πράσινη μετάβαση των πελατών της. Η Τράπεζα θα συνεχίσει να συνεργάζεται 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 πρωτοβουλίες, 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.

Για το 2022, η Τράπεζα στοχεύει τουλάχιστον το 20% των ετήσιων νέων εκταμιεύσεων προς επιχειρήσεις να ταξινομούνται ως πράσινες/περιβαλλοντικά βιώσιμες, εφαρμόζοντας τα κριτήρια που ορίζονται στο Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης, το οποίο περιλαμβάνει επίσης την πράσινη ταξινόμηση στόχων (green tagging) του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.

### • Διαχείριση επιχειρησιακών επιδράσεων

Η Τράπεζα στοχεύει στη δημιουργία θετικών επιδράσεων στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον, μέσα από όλες τις πτυχές και τους τομείς στους οποίους δραστηριοποιείται. Για αυτό, οι στρατηγικοί πυλώνες και οι στόχοι που αφορούν τους τομείς λειτουργικών επιδράσεων είναι οι ακόλουθοι:

- ο Ελαχιστοποίηση αρνητικών επιδράσεων σε όλη την αλυσίδα αξίας για την προώθηση της περιβαλλοντικής διαχείρισης μέσα από:

- Την ελαχιστοποίηση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου των Πεδίων Εφαρμογής 1 και 2.
- Τη μετατροπή σε ένα τραπεζικό δίκτυο χωρίς φυσικά έγγραφα.
- Την επέκταση των πρακτικών κυκλικής οικονομίας.

- ο Την ενδυνάμωση των ανθρώπων ώστε να επιτυγχάνουν τις καλύτερες επιδόσεις τους σε ένα περιβάλλον συμπερίληψης, που προάγει τη δεοντολογία και την ακεραιότητα μέσα από:

- Την υιοθέτηση περιβάλλοντος διαφορετικότητας και συμπερίληψης.
- Την υιοθέτηση κουλτούρας ευημερίας.
- Τη δημιουργία περιβάλλοντος καινοτομίας.

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>Δείξτε ότι η τράπεζα έχει αναλύσει και αναγνωρίσει τις σημαντικές (δυναμικές) αρνητικές επιδράσεις των καθορισμένων στόχων σε άλλες διαστάσεις των SDGs/της κλιματικής αλλαγής/των στόχων της κοινωνίας, καθώς και ότι έχει καθορίσει σχετικές δράσεις για τον μετριασμό τους, όσο περισσότερο γίνεται, ώστε να μεγιστοποιηθούν οι καθαρές θετικές επιδράσεις των καθορισμένων στόχων.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ο Την προώθηση της θετικής αλλαγής για τους επιχειρηματίες και τις ευρύτερες κοινωνικές ομάδες με σκοπό την προαγωγή της βιώσιμης ανάπτυξης και τη διασφάλιση της κοινωνικής ευημερίας μέσα από:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Εντατικοποίηση της βιωσιμότητας στις πρακτικές διαχείρισης προμηθειών.</li> <li>- Εξορθολογισμό των κοινωνικο-οικονομικών επιδράσεων.</li> <li>- Ενδυνάμωση της διαφάνειας και των δυνατοτήτων ESG.</li> </ul> </li> </ul> |  |
|---|---|--|

**Καταγράψτε το συμπέρασμα/δήλωση της τράπεζάς σας, εφόσον έχει εκπληρώσει τις απαιτήσεις σχετικά με τη θέσπιση στόχων.** Η Τράπεζα έχει επιδείξει πρόοδο ως προς τη θέσπιση των στόχων της, εντοπίζοντας τους βασικούς τομείς-στόχους της «Χρηματοδότηση της πράσινης μετάβασης» και «Αντιμετώπιση επιδράσεων λόγω των δραστηριοτήτων», και αναπτύσσοντας την προσέγγισή της για την επίτευξη αυτών των στόχων. Στα επόμενα χρόνια, η Τράπεζα θα επικεντρωθεί στην περαιτέρω βελτίωση και ποσοτικοποίηση αυτών των στόχων, προκειμένου να εναρμονιστούν με τις απαιτήσεις των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής.

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>2.3 Σχεδιασμός για την υλοποίηση και την παρακολούθηση των στόχων</p> <p>Δείξτε ότι η τράπεζά σας έχει καθορίσει δράσεις και ορόσημα για την επίτευξη των καθορισμένων στόχων. Δείξτε ότι η τράπεζά σας εφαρμόζει τα μέσα για τη μέτρηση και την παρακολούθηση της προόδου σε σχέση με τους καθορισμένους στόχους. Οι ορισμοί των βασικών δεικτών μέτρησης επιδόσεων, τυχόν αλλαγές στους ορισμούς αυτούς και τυχόν αναπροσαρμογή των βάσεων αναφοράς πρέπει να γίνεται με διαφάνεια.</p> | <p>Προκειμένου να στηρίξει την υλοποίηση των στόχων της, η Τράπεζα έχει αναπτύξει μια προσέγγιση για την υποστήριξη της πράσινης μετάβασης των πελατών. Βασικά στοιχεία και εργαλεία αυτής της προσέγγισης είναι το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης και το Πλαίσιο Πράσινων Ομολόγων, τα εξειδικευμένα πράσινα προϊόντα και οι πρωτοβουλίες ευαισθητοποίησης και ανάπτυξης δεξιοτήτων των πελατών. Καθώς ο στόχος που σχετίζεται με τη χρηματοδότηση της πράσινης μετάβασης των πελατών εξειδικεύεται και ποσοτικοποιείται περαιτέρω, η Τράπεζα θα αναπτύξει εξειδικευμένα σχέδια δράσης που θα αποτελούνται από δείκτες μέτρησης επιδόσεων (KPI) και ορόσημα που θα στηρίξουν την υλοποίησή τους.</p> <p>Ως προς τους στόχους που σχετίζονται με τις επιχειρησιακές επιδράσεις της, η Τράπεζα έχει αναπτύξει ένα σχέδιο δράσης για κάθε τομέα-στόχο που αποτελείται από δείκτες μέτρησης επιδόσεων (KPI), δεσμεύσεις, ορόσημα για την επίτευξή τους, καθώς και ρόλους και αρμοδιότητες για την υλοποίησή τους.</p> <p>Η υλοποίηση των στόχων θα εποπτεύεται από τη Διοικητική Επιτροπή ESG, η οποία μεταξύ άλλων παρέχει στρατηγική κατεύθυνση για τις πρωτοβουλίες ESG, αναθεωρεί τη στρατηγική ESG, ενσωματώνει τα στοιχεία της στο επιχειρηματικό μοντέλο και τις δραστηριότητες της Τράπεζας και εξετάζει τις επιδόσεις και την πρόοδο όσον αφορά αυτούς τους στόχους.</p> | <p><a href="#">"Με Επίκεντρο τη Βιώσιμη Χρηματοδότηση"</a><br/> <a href="#">Πλαίσιο Πολιτικής Βιωσιμότητας</a><br/> <a href="#">Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης</a><br/> <a href="#">Πλαίσιο Πράσινων Ομολόγων</a><br/> <a href="#">Πλαίσιο Πράσινων Ομολόγων – Γνωμοδότηση (Second-Party Opinion)</a><br/> <a href="#">Βιώσιμες χρηματοδοτικές και επενδυτικές πρωτοβουλίες</a><br/> <a href="#">Διοικητική Επιτροπή ESG (Περιβάλλον, Κοινωνία &amp; Διακυβέρνηση) - Η επιτροπή παρέχει στρατηγική κατεύθυνση σε πρωτοβουλίες ESG</a></p> |
|--|---|--|

**Καταγράψτε το συμπέρασμα/δήλωση της τράπεζάς σας, εφόσον έχει εκπληρώσει τις απαιτήσεις σχετικά με τον σχεδιασμό για την υλοποίηση και την παρακολούθηση των στόχων.**

Η Τράπεζα ανέπτυξε και θα βελτιώσει περαιτέρω, στα επόμενα χρόνια, προσεγγίσεις, εργαλεία, πλαίσια και σχέδια δράσης για την υλοποίηση και παρακολούθηση της προόδου όσον αφορά τους στόχους της.



|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>2.4 Πρόοδος στην υλοποίηση των στόχων</p> <p>Για κάθε στόχο ξεχωριστά:</p> <p>Δείξτε ότι η τράπεζά σας έχει υλοποιήσει τις δράσεις που είχε καθορίσει προηγουμένως για την επίτευξη του καθορισμένου στόχου.</p> <p>Ή εξηγήστε γιατί οι δράσεις δεν μπόρεσαν να υλοποιηθούν / χρειάστηκε να μεταβληθούν και πώς η τράπεζά σας προσαρμόζει το σχέδιό της για την επίτευξη του καθορισμένου στόχου.</p> <p>Αναφέρετε την πρόοδο της τράπεζάς σας, για τους τελευταίους 12 μήνες, ως προς την επίτευξη καθενός από τους καθορισμένους στόχους και τις επιδράσεις που επέφερε η πρόοδος.</p> | <p>Από τότε που υπέγραψε τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής, η Τράπεζα έχει σημειώσει ικανοποιητική πρόοδο όσον αφορά τη συμβατική υποχρέωσή της για τη θέσπιση στόχων. Έχει καθορίσει τους τομείς-στόχους της και έχει αναπτύξει προσεγγίσεις, εργαλεία, πλαίσια και δομές διακυβέρνησης που θα διευκολύνουν την υλοποίησή τους. Καθώς τα επόμενα χρόνια οι στόχοι της θα είναι πιο εξειδικευμένοι και ποσοτικοποιημένοι, η Τράπεζα θα αναφέρει την πρόοδο συγκεκριμένα για κάθε τομέα μέσω του ετήσιου κύκλου υποβολής εκθέσεων, καθώς και μέσω άλλων καναλιών επικοινωνίας, όπως ο εταιρικός διαδικτυακός τόπος της.</p> <p>Συγκεκριμένα σε σχέση με τον στόχο «Χρηματοδότηση της πράσινης μετάβασης των πελατών», η Τράπεζα ενέκρινε εντός του 2021 δάνεια με βιώσιμα χαρακτηριστικά (για περισσότερες πληροφορίες ανατρέξτε στην παράγραφο 3.2).</p> | <p><a href="#">[Με Επίκεντρο τη Βιώσιμη Χρηματοδότηση]</a></p> <p><a href="#">[Οι Δραστηριότητές μας]</a></p> <p><a href="#">Δεσμεύσεις και επιδόσεις ESG (διαφάνειες 56 – 59)</a></p> <p><a href="#">Βιώσιμες χρηματοδοτικές και επενδυτικές πρωτοβουλίες</a></p> |
|---|---|--|

**Καταγράψτε το συμπέρασμα/δήλωση της τράπεζάς σας, εφόσον έχει εκπληρώσει τις απαιτήσεις σχετικά με την πρόοδο στην υλοποίηση των στόχων.**

Η Τράπεζα έχει αναπτύξει μια προσέγγιση για την υλοποίηση των στόχων της και θα υποβάλλει αναφορές σχετικά με την πρόοδό της μέσω του ετήσιου κύκλου υποβολής εκθέσεων καθώς και μέσω άλλων καναλιών επικοινωνίας, όπως ο διαδικτυακός τόπος της.

### Αρχή 3<sup>η</sup>: 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 Παραθέστε μια επισκόπηση των πολιτικών και πρακτικών που εφαρμόζει ή/και σχεδιάζει να εφαρμόσει η τράπεζά σας για την προώθηση υπεύθυνων σχέσεων με τους πελάτες της. Θα πρέπει να περιλαμβάνονται οι κυριότερες πληροφορίες για τυχόν προγράμματα και δράσεις που εφαρμόζονται (ή/και σχεδιάζονται), η κλίμακά τους και, όπου είναι δυνατόν, τα αποτελέσματά τους.

Προκειμένου να διευκολύνει την πράσινη μετάβαση των πελατών της, η Τράπεζα έχει αναπτύξει μια εξειδικευμένη προσέγγιση που αποτελείται από τα παρακάτω:

Καθοδήγηση των πελατών και του χαρτοφυλακίου προς την πράσινη μετάβαση

**• Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης:**

Η Τράπεζα επιδιώκει να διαδραματίσει βασικό ρόλο στη χρηματοδότηση emblematicών έργων τα οποία είναι απαραίτητα για την επιδίωξη της οικονομικής ανάπτυξης σύμφωνα με τα κριτήρια ESG. Το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων βιώσιμης-πράσινης δανειοδότησης και υποστηρίζει τον εντοπισμό και την ταξινόμηση των βιώσιμων-πράσινων χρηματοδοτήσεων. Το Πλαίσιο εστιάζει στην κλιματική μετάβαση, μέσω του προσδιορισμού συγκεκριμένων επενδύσεων που προωθούν τον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής καθώς και την προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή.

**• 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 όραμα της Τράπεζας.

**• Πράσινα προϊόντα:**

Η Τράπεζα προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες, προσαρμοσμένα στις ανάγκες συγκεκριμένων τομέων και τμημάτων πελατών, που προάγουν τις βιώσιμες πρακτικές στους πελάτες της. Τέτοια προϊόντα περιλαμβάνουν:

- ο Πρόγραμμα ESG για ξενοδοχεία – Το 2021 η Τράπεζα ξεκίνησε ένα πρόγραμμα που παρέχει κίνητρα (με τη μορφή μείωσης του περιθωρίου επιτοκίου), υπό την προϋπόθεση ότι ο πελάτης αποδέχεται να τηρήσει συγκεκριμένους στόχους επίδοσης ως προς τη βιωσιμότητα.
- ο Χρηματοδότηση έργων καθαρής ενέργειας και άλλων φιλικών προς το περιβάλλον πηγών ενέργειας – Η Τράπεζα στέκεται αρωγός στις μεγάλες επενδύσεις ΑΠΕ μέσω εξειδικευμένων τραπεζικών προϊόντων, με έμφαση στις αρχές χρηματοδότησης μεγάλων έργων (Project Finance).
- ο Πράσινη μετάβαση στην παραγωγή ενέργειας – Η Τράπεζα χρηματοδοτεί έργα απαραίτητα για την εθνική πράσινη μετάβαση, όπως επενδύσεις για την κατασκευή μονάδων παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από φυσικό αέριο, σε αντικατάσταση παλαιότερων πιο ρυπογόνων και λιγότερο αποδοτικών μονάδων λιγνίτη ή πετρελαίου.
- ο Βιώσιμα ομόλογα – Με στόχο τη στήριξη της ανάπτυξης της αγοράς βιώσιμων ομολόγων στην Ελλάδα, η Τράπεζα συμμετέχει σε όλες τις σημαντικές συναλλαγές, με εξαιρετικές επιδόσεις στην εκτέλεση, τη διάθεση και την τοποθέτηση.

["Με Επίκεντρο τη Βιώσιμη Χρηματοδότηση"](#)

["Αξιολόγηση Περιβαλλοντικού Κινδύνου"](#)

["Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων Πελατών σε Θέματα ESG"](#)

["Προϊόντα και Υπηρεσίες με Κοινωνική και Περιβαλλοντική Επίδραση"](#)

[Πλαίσιο Πολιτικής Βιωσιμότητας](#)

[Δεσμεύσεις και επιδόσεις ESG \(διαφάνειες 56 – 59\)](#)

[Βιώσιμες χρηματοδοτικές και επενδυτικές πρωτοβουλίες](#)

[Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης](#)

[Πλαίσιο Πράσινων Ομολόγων](#)

[Πλαίσιο Πράσινων Ομολόγων – Γνωμοδότηση \(Second-Party Opinion\)](#)

[Χρηματοδοτούμε σημαντικά έργα που προάγουν τη βιώσιμη ανάπτυξη](#)

- ο Προθεσμιακή ESG Deposits – Η Τράπεζα υπήρξε η πρώτη ελληνική τράπεζα που προσέφερε καταθέσεις ESG στους εταιρικούς πελάτες της. Η προθεσμιακή ESG Deposits παρέχει μια καινοτόμα λύση που στηρίζει τους στόχους βιωσιμότητας του πελάτη, μέσω της επένδυσης της ρευστότητας σε βιώσιμα έργα, και αποτελεί ισχυρή απόδειξη της δέσμευσής τους προς ένα βιώσιμο περιβάλλον με χαμηλές εκπομπές άνθρακα.
- ο Πράσινα δάνεια κατοικίας – Η Τράπεζα 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.
- ο Προϊόντα και υπηρεσίες με κοινωνική και περιβαλλοντική επίδραση – Η Τράπεζα έχει αναπτύξει μια σειρά τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρουν περιβαλλοντικά και κοινωνικά οφέλη.

#### **Ενίσχυση των σχέσεων με τους πελάτες και ευαισθητοποίηση**

##### **• Σχέσεις με τους πελάτες**

Η στρατηγική προσέγγιση της Τράπεζας είναι να στηρίζει τις προσπάθειες για πράσινη μετάβαση μέσω χρηματοδοτικών και συμβουλευτικών λύσεων σε υφιστάμενους και δυνητικούς πελάτες. Για αυτό, τον περασμένο χρόνο η Τράπεζα ξεκίνησε πρωτοβουλίες με στόχο την επιμόρφωση και τη διαμόρφωση δυνατοτήτων των πελατών της σε θέματα ESG. Ακολουθούν μερικές σχετικές πρωτοβουλίες:

- ο Το Enterprise Greece και η Eurobank συνδιοργάνωσαν τη διαδικτυακή εκδήλωση «ESG: A Growing Opportunity for Greek Businesses International Expansion».
- ο Άρθρα και webinar για τη βιώσιμη ανάπτυξη και τα κριτήρια ESG, καθώς και για τους λόγους που η μεταστροφή στο μοντέλο ESG θα κάνει τις επιχειρήσεις πιο ανταγωνιστικές και πιο οικονομικά βιώσιμες.
- ο Το Digital Academy for Business στηρίζει ενεργά τις ελληνικές επιχειρήσεις στη μετάβασή τους στο μοντέλο ESG, με μια σειρά άρθρων και webinar στο Digital Academy.

Παράλληλα με τις υπηρεσίες και τα προϊόντα της, η Τράπεζα ενσωματώνει μηχανισμούς διαχείρισης περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων στις διαδικασίες αξιολόγησης χρηματοδοτήσεων και επενδύσεων. Στο πλαίσιο αυτό, η Eurobank εφαρμόζει Σύστημα Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διαχείρισης (Environmental and Social Management System - ESMS), με σκοπό τον περιορισμό πιθανών πιστωτικών κινδύνων που απορρέουν από τη δραστηριότητα των χρηματοδοτούμενων επιχειρήσεων.

[GREEK TOURISM: Support in Practice. Investment in the Future 2020–2024](#)

[ESG Deposits Time Deposit](#)

[Energy Saving and Autonomy Programme](#)

3.2 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. Θα πρέπει να περιλαμβάνονται πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις που έχουν σχεδιαστεί/υλοποιηθεί, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που αναπτύχθηκαν και, όπου είναι δυνατόν, τις επιδράσεις που επιτεύχθηκαν.

Η Τράπεζα ενσωματώνει όλο και περισσότερο τη βιωσιμότητα στα προϊόντα και τις υπηρεσίες της και στις σχέσεις με τους πελάτες της, ενώ συνεργάζεται με τους πελάτες και τα διάφορα ενδιαφερόμενα μέρη με σκοπό την προαγωγή της βιώσιμης ανάπτυξης.

Το 2021 η Τράπεζα έπαιξε καίριο ρόλο σε ορισμένα από τα σημαντικότερα έργα για την ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας, συμμετέχοντας σε έργα που προάγουν τη βιωσιμότητα, όπως το έργο ανάπτυξης του Ελληνικού και η ηλεκτρική διασύνδεση Κρήτης-Αττικής. Εντός του 2021, η Τράπεζα ενέκρινε δάνεια με βιώσιμα χαρακτηριστικά ύψους 1,0 δισ. ευρώ, εκ των οποίων έχουν εκταμιευθεί 423 εκατ. ευρώ, και ενήργησε ως συνδιοργανωτής για πράσινα και βιώσιμα ομόλογα ύψους 2,5 δισ. ευρώ που εκδόθηκαν από ελληνικές επιχειρήσεις. Ήταν επίσης η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα που λάνσαρε καταθετικό προϊόν με χαρακτηριστικά ESG, το οποίο κατόρθωσε να συγκεντρώσει περίπου 200 εκατ. ευρώ το 2021.

Τα τελευταία χρόνια, η Τράπεζα στήριξε την πράσινη μετάβαση των πελατών της, εστιάζοντας στις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, τα πράσινα κτίρια και τα δάνεια που συνδέονται με τη βιωσιμότητα, μέσω χρηματοδοτήσεων που ανήλθαν σε περίπου 1,45 δισ. ευρώ.

Επιπλέον, η Τράπεζα επιβεβαίωσε τον ρόλο της ως Τράπεζα του Τουρισμού, μέσω της ανακοίνωσης του πακέτου της για το 2021, που περιλαμβάνει επιπλέον χρηματοδότηση ύψους 750 εκατ. ευρώ, καθώς και δράσεις σε σχέση με (α) τη βιωσιμότητα, (β) την αξιοποίηση του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας από τον ξενοδοχειακό κλάδο, (γ) τις προκλήσεις στον τομέα του ανθρώπινου δυναμικού και (δ) την παροχή ρευστότητας στο ευρύτερο οικοσύστημα του τουρισμού.

Από τους βασικούς και διαχρονικούς στόχους της Τράπεζας είναι η προώθηση της επιχειρηματικής εξωστρέφειας, η στήριξη της επιχειρηματικότητας και η επώαση καινοτόμων νεοφυών επιχειρήσεων (startup). Για αυτό, η Τράπεζα έχει αναπτύξει πρωτοβουλίες και συνεργασίες που στηρίζουν αυτούς τους στόχους:

- Συνεργασία με την AFI στο πλαίσιο του προγράμματος EaSI για την απασχόληση και την κοινωνική καινοτομία με σκοπό την παροχή μικροπιστώσεων.
- Ανάπτυξη ολοκληρωμένου πακέτου συμβουλευτικών και ενημερωτικών υπηρεσιών για μικρομεσαίες επιχειρήσεις με στόχο την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της εξωστρέφειάς τους.
- Αύξηση της χρηματοδότησης προς τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις με μειωμένες απαιτήσεις για παροχή εξασφαλίσεων στο πλαίσιο του προγράμματος Cosme.
- Συμμετοχή στο πρόγραμμα της Ελληνικής Αναπτυξιακής Τράπεζας «Επιχειρηματική Χρηματοδότηση- ΤΕΠΙΧ II» και στο πρόγραμμα «Ταμείο Εγγυοδοσίας Covid-19», που στηρίζουν την οικονομία για την επιτυχή αντιμετώπιση των προκλήσεων που επέφερε η πανδημία.
- Συνεργασία με το Corallia, στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας egg – enter•grow•go από το 2013, προσφέροντας σε νέους επιχειρηματίες ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο επιχειρηματικής επώασης, επιτάχυνσης και συνεργασίας.
- Δημιουργία του Exportgate σε συνεργασία με τέσσερις κορυφαίους εξαγωγικούς συνδέσμους της Ελλάδας, μιας πρωτοποριακής διαδικτυακής πύλης διεθνούς εμπορίου που προσφέρει ευκαιρίες δικτύωσης στην παγκόσμια αγορά σε ελληνικές και κυπριακές επιχειρήσεις, καθώς και πρόσβαση σε προηγμένα εργαλεία για τις διεθνείς επιχειρηματικές τους δραστηριότητες.

["Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική"](#)

["Στήριξη ΜμΕ και Κοινωνική Χρηματοδότηση"](#)

["Στήριξη και Χρηματοδότηση της Ελληνικής Οικονομίας"](#)

[Βιώσιμες χρηματοδοτικές και επενδυτικές πρωτοβουλίες](#)

[Η Eurobank στηρίζει ενεργά τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας](#)

[Δεσμεύσεις και επιδόσεις ESG \(διαφάνειες 56 – 59\)](#)

[Πρόγραμμα χρηματοδότησης EaSI-AFI](#)

[egg – enter•grow•go](#)

[ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ: Στήριξη στην πράξη, επένδυση στο μέλλον 2020–2024](#)

#### Αρχή 4<sup>η</sup>: Ενδιαφερόμενα μέρη

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

4.1 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 τράπεζάς σας. Θα πρέπει να περιλαμβάνεται μια επισκόπηση των κυριότερων σημείων σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο η τράπεζά σας εντόπισε τα σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη, και τα ζητήματα που αντιμετωπίστηκαν / τα αποτελέσματα που επιτεύχθηκαν.

Αναπόσπαστο στοιχείο της προσέγγισης που υιοθετεί η Τράπεζα 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 Τράπεζα προωθεί την αμφίδρομη επικοινωνία και αναπτύσσει συνεχή διάλογο μαζί τους ώστε να επιτυγχάνεται η έμμηρακτη ανταπόκριση στις προσδοκίες, τους προβληματισμούς και τα ζητήματα όλων των ενδιαφερόμενων μερών.

Το 2022, με στόχο να ενεργοποιήσει τη συμμετοχή του προσωπικού της που εργάζεται στην πρώτη γραμμή σε θέματα ESG, η Τράπεζα διεξήγαγε ποιοτική έρευνα (focus group), στο πλαίσιο της ετήσιας ανάλυσης ουσιαστικότητας, προκειμένου να προσεγγίσει τα εξής ζητήματα:

- Το κατά πόσον οι πελάτες έχουν γνώση και είναι ευαισθητοποιημένοι για θέματα ESG.
- Το κατά πόσον τα στελέχη έχουν γνώση και ποιες είναι οι ανάγκες τους προκειμένου να μπορούν να στηρίξουν επαρκώς και ολοκληρωμένα τους πελάτες.
- Τον ρόλο της τράπεζας στη νέα πραγματικότητα που διαμορφώνεται.

Για την εν λόγω ερευνητική άσκηση, οι Relationship Managers από τις Μονάδες Τραπεζικής Επιχειρήσεων και Επενδυτικής Τραπεζικής Ομίλου, καθώς και από τη Μονάδα Μικρών Επιχειρήσεων συμμετείχαν σε πολυάριθμες συνεδρίες focus group.

Ο κύριος ερευνητικός στόχος είναι να στηρίξει τις αποφάσεις της Τράπεζας σχετικά με το είδος των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας που θα αναπτύξει για να στηρίξει τους πελάτες στο πλαίσιο της ατζέντας ESG. Τα αποτελέσματα των συζητήσεων των focus group παρουσιάστηκαν στη Διοικητική Επιτροπή ESG.

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.

Στο πλαίσιο διεύρυνσης των θετικών της επιδράσεων, η Τράπεζα επιδιώκει να συμμετέχει σε εταιρείες με ισχυρές προοπτικές ανάπτυξης, με έμφαση στην εξωστρέφεια και την προστασία του περιβάλλοντος. Για αυτό, η Τράπεζα συμμετέχει σε εταιρείες που ηγούνται της προστασίας του περιβάλλοντος στην Ελλάδα και δραστηριοποιούνται σε τομείς όπως η διαχείριση στερεών και υγρών αποβλήτων, η αποκατάσταση ρυπασμένων εδαφών, η εξοικονόμηση ενέργειας και η παραγωγή ενέργειας από ΑΠΕ. Επίσης, η Τράπεζα συμμετέχει στο private equity fund ΑΚΕΣ IBG HF III, το οποίο εξειδικεύεται στις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και ειδικότερα στην εγκατάσταση και λειτουργία μικρομεσαίων φωτοβολταϊκών και αιολικών πάρκων στην Ελλάδα.

Η Τράπεζα συμμετέχει επίσης ενεργά σε κλαδικές και άλλες επιχειρηματικές ενώσεις και πρωτοβουλίες, με σκοπό την ανταλλαγή γνώσεων και την αποτελεσματική επίδραση στην πρόοδο της αγοράς, όσον αφορά το ESG.

"Επικοινωνία με Ενδιαφερόμενα Μέρη"

"Συμμετοχή σε Περιβαλλοντικά Ευαισθητοποιημένες Επιχειρήσεις"

Συνεργασίες και πρωτοβουλίες ESG

### Αρχή 5<sup>η</sup>: Διακυβέρνηση και κουλτούρα

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

5.1 Περιγράψτε τις σχετικές δομές, πολιτικές και διαδικασίες διακυβέρνησης που εφαρμόζει/σχεδιάζει να εφαρμόσει η τράπεζά σας για τη διαχείριση των σημαντικών θετικών και αρνητικών (δυννητικών) επιδράσεων και την υποστήριξη της αποτελεσματικής εφαρμογής των Αρχών.

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.

Η Eurobank έχει εγκρίνει μια δομή διακυβέρνησης σχετικά με τη διαδικασία κατανομής ρόλων και αρμοδιοτήτων όσον αφορά το ESG και τη διαχείριση του κλιματικού κινδύνου (τόσο για τον κίνδυνο μετάβασης, όσο και για τον φυσικό κίνδυνο). Επιπλέον, το Διοικητικό Συμβούλιο έχει ορίσει ένα εκτελεστικό μέλος ως το μέλος του ΔΣ που είναι αρμόδιο για τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους. Το ίδιο μέλος είναι επικεφαλής της Διοικητικής Επιτροπής ESG, η οποία έχει συσταθεί από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Στο πλαίσιο των καθηκόντων του, το αρμόδιο μέλος ενημερώνει την Επιτροπή Κινδύνων (σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας της Επιτροπής Κινδύνων) και το Διοικητικό Συμβούλιο της HoldCo και της Τράπεζας σχετικά με τους κινδύνους που σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή και το περιβάλλον.

Κεντρικό ρόλο στη διακυβέρνηση ESG της Τράπεζας διαδραματίζει η Διοικητική Επιτροπή ESG, η οποία έχει θεσμοθετηθεί προκειμένου να παρέχει στρατηγική κατεύθυνση σε πρωτοβουλίες ESG, να εξετάζει τη στρατηγική ESG, να ενσωματώνει τα στοιχεία της στρατηγικής ESG στο επιχειρηματικό και λειτουργικό μοντέλο της Τράπεζας, να εξετάζει την πρόοδο των στόχων και των επιδόσεων ESG και να διασφαλίζει την ορθή εφαρμογή των πολιτικών που σχετίζονται με το ESG, σύμφωνα με τις εποπτικές απαιτήσεις και τις εθελοντικές δεσμεύσεις.

Η Eurobank δημιούργησε μια εξειδικευμένη μονάδα, τη Διεύθυνση ESG, με επικαιροποιημένη, ολοκληρωμένη εντολή σχετικά με το ESG. Η Διεύθυνση αναφέρεται στον Αναπληρωτή Διευθύνοντα Σύμβουλο, Group COO & Διεθνείς Δραστηριότητες, και περιλαμβάνεται στο προσφάτως εγκεκριμένο μοντέλο διακυβέρνησης ESG.

Η Διεύθυνση ESG αναλαμβάνει κεντρικό ρόλο στον συντονισμό των δραστηριοτήτων ESG σε ολόκληρη την Τράπεζα. Ο επικεφαλής της Διεύθυνσης ESG ενεργεί ως γραμματέας της Διοικητικής Επιτροπής ESG.

Σύμφωνα με την εγκεκριμένη δομή διακυβέρνησης της Τράπεζας, έχει συσταθεί εξειδικευμένη Διεύθυνση Κλιματικού Κινδύνου για την ενσωμάτωση των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων στο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων της Τράπεζας.

Η Διεύθυνση Κλιματικού Κινδύνου θα λειτουργεί ως σημείο συντονισμού των 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 κανονιστικών αρχών.

["Επιτροπές Συνιστώμενες από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο"](#)

["Κλιματικός Κίνδυνος"](#)

[Διοικητική Επιτροπή ESG \(Περιβάλλον, Κοινωνία & Διακυβέρνηση\) - Η επιτροπή παρέχει στρατηγική κατεύθυνση για πρωτοβουλίες ESG](#)

[Διακυβέρνηση: Εντάσσουμε τις αρχές εταιρικής διακυβέρνησης στις καθημερινές εργασίες μας](#)



|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>5.2 Περιγράψτε τις πρωτοβουλίες και τα μέτρα που έχει εφαρμόσει ή σχεδιάζει να εφαρμόσει η τράπεζά σας για να προάγει την κουλτούρα της υπεύθυνης τραπεζικής ανάμεσα στους εργαζομένους της. Θα πρέπει να περιλαμβάνεται μια επισκόπηση των κυριότερων σημείων όσον αφορά την ανάπτυξη ικανοτήτων, την ένταξη στο σύστημα αμοιβής και διαχείρισης επιδόσεων, και την επικοινωνία της ηγεσίας, μεταξύ άλλων.</p>                                       | <p>Η Τράπεζα δίνει μεγάλη έμφαση στην ανάπτυξη ικανοτήτων στους εργαζομένους της, προκειμένου να είναι σε θέση να στηρίξουν τους πελάτες στο ταξίδι τους προς τη βιωσιμότητα και την πράσινη μετάβασή τους. Για αυτό, η Τράπεζα βρίσκεται σε διαδικασία υλοποίησης ενός σχεδίου αναβάθμισης δεξιοτήτων (upskilling) ESG για τους εργαζομένους της, καθώς και πρωτοβουλιών για την ευαισθητοποίηση των πελατών της σε σχέση με το ESG.</p> <p>Με στόχο την καλλιέργεια μιας κουλτούρας υπεύθυνης τραπεζικής και την αύξηση της ευαισθητοποίησης και των ικανοτήτων, εντός του 2021 η Τράπεζα ξεκίνησε τον σχεδιασμό ενός προγράμματος ευαισθητοποίησης για το ESG (με ορίζοντα ολοκλήρωσης το 2022), με στόχο να παρέχει τις απαραίτητες γνώσεις και την κατανόηση του ESG, ενώ παράλληλα να προσφέρει ένα ταξίδι μέσω του ESG.</p> <p>Συγκεκριμένα, η Τράπεζα διεξάγει διαδραστικά workshops με τα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη προκειμένου να αξιολογήσει τις ανάγκες και τις απαιτήσεις τους για κατάρτιση σε θέματα ESG, και σχεδίασε τρεις εκπαιδευτικές ενότητες προσαρμοσμένες στις ανάγκες τους:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενότητα 1: το ESG και ο κόσμος</li> </ul> <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενότητα 2: το ESG και η Τράπεζα</li> </ul> <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενότητα 3: το ESG και εγώ</li> </ul> <p>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.</p> | <p><a href="#">"Επιτροπές Συνιστώμενες από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο"</a></p> <p><a href="#">"Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων Πελατών σε Θέματα ESG"</a></p>   |
| <p>5.3 Δομή διακυβέρνησης για την εφαρμογή των Αρχών</p> <p>Δείξτε ότι η τράπεζά σας διαθέτει δομή διακυβέρνησης για την εφαρμογή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής, η οποία περιλαμβάνει:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>α. καθορισμό στόχων και ενέργειες για την επίτευξη των καθορισμένων στόχων,</li> <li>β. διορθωτικά μέτρα σε περίπτωση μη επίτευξης στόχων ή ορόσημων, ή αν διαπιστωθούν απροσδόκητες αρνητικές επιδράσεις.</li> </ol> | <p>Η Διοικητική Επιτροπή ESG είναι επίσης υπεύθυνη να διασφαλίζει ότι πραγματοποιούνται οι κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες ώστε να διασφαλίζεται η επίτευξη των ορόσημων που σχετίζονται με τους στόχους της Τράπεζας, και πως εντοπίζονται και μετράζονται τυχόν αρνητικές επιδράσεις που προκύπτουν από τις δραστηριότητες της Τράπεζας.</p> <p>Η Διοικητική Επιτροπή ESG εξετάζει επίσης την Έκθεση Προόδου σχετικά με τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής UNEP FI.</p>  | <p><a href="#">Διοικητική Επιτροπή ESG (Περιβάλλον, Κοινωνία &amp; Διακυβέρνηση) - Η επιτροπή παρέχει στρατηγική κατεύθυνση για πρωτοβουλίες ESG</a></p> <p><a href="#">Διακυβέρνηση: Εντάσσουμε τις αρχές εταιρικής διακυβέρνησης στις καθημερινές εργασίες μας</a></p> |

**Καταγράψτε το συμπέρασμα/δήλωση της τράπεζάς σας, εφόσον έχει εκπληρώσει τις απαιτήσεις σχετικά με τη δομή διακυβέρνησης για την εφαρμογή των Αρχών.**

Με τη Διοικητική Επιτροπή ESG, η Τράπεζα έχει θεσπίσει ένα ισχυρό όργανο διακυβέρνησης, το οποίο μεταξύ άλλων είναι αρμόδιο για την εποπτεία της εφαρμογής των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής. Στόχος της Τράπεζας είναι η περαιτέρω ενσωμάτωση των πτυχών ESG στη δομή διακυβέρνησης και τις καθημερινές λειτουργίες και δραστηριότητές της στο μέλλον.

## Αρχή 6<sup>η</sup>: 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 Πρόοδος στην εφαρμογή των Αρχών

Δείξτε ότι η τράπεζά σας έχει σημειώσει πρόοδο στην εφαρμογή των έξι Αρχών κατά τους τελευταίους 12 μήνες (έως και 18 μήνες για την πρώτη έκθεση μετά την υπογραφή), επιπλέον του καθορισμού και της υλοποίησης των στόχων τουλάχιστον σε δύο τομείς (βλ. 2.1-2.4).

Δείξτε ότι η τράπεζά σας έχει λάβει υπόψη τις υφιστάμενες και αναδυόμενες διεθνείς/περιφερειακές καλές πρακτικές σχετικά με την εφαρμογή των έξι Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής. Με βάση αυτό, έχει καθορίσει προτεραιότητες και φιλοδοξίες για να εναρμονιστεί με τις καλές πρακτικές.

Η τράπεζα έχει σημειώσει πρόοδο στην εφαρμογή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής και την περαιτέρω ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στην κουλτούρα και τις δραστηριότητές της το τελευταίο έτος. Ακολουθούν οι βασικές δράσεις προς αυτόν τον σκοπό:

- Προσδιόρισε τους βασικούς τομείς-στόχους της «Χρηματοδότηση της πράσινης μετάβασης» και «Αντιμετώπιση επιδράσεων λόγω δραστηριοτήτων» και ανέπτυξε την προσέγγισή της για την επίτευξή τους.
- Ανέπτυξε την προσέγγισή της για τη διευκόλυνση της πράσινης μετάβασης των πελατών, η οποία συνίσταται στην καθοδήγηση του χαρτοφυλακίου προς αυτή την κατεύθυνση και στην ενίσχυση των σχέσεων με τους πελάτες και την καλύτερη ευαισθητοποίηση, και η οποία δρομολογείται μέσα από τα δύο βασικά της πλαίσια, το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης και το Πλαίσιο Πράσινων Ομολόγων, καθώς και από εξειδικευμένα προϊόντα και υπηρεσίες.
- Ενσωμάτωσε τον κλιματικό κίνδυνο στις δραστηριότητές της, αυξάνοντας την ικανότητά της να διαχειρίζεται και να παρακολουθεί τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους, και εγκρίνοντας τη σύσταση εξειδικευμένης Διεύθυνσης Κλιματικού Κινδύνου, με σκοπό την ενσωμάτωση κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων στο Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων της.
- Σχεδίασε ένα εσωτερικό πρόγραμμα ευαισθητοποίησης για το ESG, το οποίο αποτελείται από εκπαιδευτικά προγράμματα με στόχο την ευαισθητοποίηση, την ανάπτυξη ικανοτήτων σε θέματα ESG και την καλλιέργεια μιας κουλτούρας υπεύθυνης τραπεζικής στους εργαζομένους της.
- Θεσμοθέτησε τη Διοικητική Επιτροπή ESG, η οποία είναι υπεύθυνη για τον καθορισμό και την υλοποίηση της στρατηγικής ESG και των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής, και βρίσκεται στη διαδικασία περαιτέρω ενσωμάτωσης θεμάτων ESG στις δραστηριότητές της.

Στις συνεχείς προσπάθειές της να βελτιώσει τις επιδόσεις της σε θέματα βιωσιμότητας και να προωθήσει βιώσιμες επιχειρηματικές πρακτικές και δραστηριότητες, η Τράπεζα έγινε μέλος εθνικών και διεθνών πρωτοβουλιών, ενώ επικαιροποιεί τη στρατηγική με βάση τις βέλτιστες πρακτικές. Στο πλαίσιο της προώθησης της διαφάνειας για τις επιδόσεις της στο ESG και της οικοδόμησης εμπιστοσύνης στην επενδυτική κοινότητα, η Τράπεζα συμμετέχει και στοχεύει στη συνεχή βελτίωση της βαθμολογίας της σε έγκριτους δείκτες αξιολόγησης ESG.

["Με Επίκεντρο τη Βιώσιμη Χρηματοδότηση"](#)

["Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων Πελατών σε Θέματα ESG"](#)

["Προϊόντα και Υπηρεσίες με Κοινωνική και Περιβαλλοντική Επίδραση"](#)

["Επιτροπές Συνιστώμενες από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο"](#)

[Πλαίσιο Πολιτικής Βιωσιμότητας](#)

[Δεσμεύσεις και επιδόσεις ESG \(διαφάνειες 56 – 59\)](#)

[Βιώσιμες χρηματοδοτικές και επενδυτικές πρωτοβουλίες](#)

[Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης](#)

[Πλαίσιο Πράσινων Ομολόγων](#)

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>Δείξτε ότι η τράπεζά σας έχει εφαρμόσει/εργάζεται για την εφαρμογή αλλαγών στις υφιστάμενες πρακτικές, ώστε να αποτυπώνουν και να εναρμονίζονται με τις υφιστάμενες και αναδυόμενες διεθνείς/περιφερειακές καλές πρακτικές, και έχει σημειώσει πρόοδο στην εφαρμογή των Αρχών.</p> | <p>Ο Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης παρέχει στα ενδιαφερόμενα μέρη μια ολιστική άποψη για τις επιδόσεις της Τράπεζας στο ESG. Μέσα από τον Απολογισμό, η Τράπεζα γνωστοποιεί πλήρως τις επιδράσεις βιωσιμότητας, όπως οι περιβαλλοντικές επιδόσεις, η ενέργεια και οι εκπομπές αερίων, οι κοινωνικές επιδράσεις και η εταιρική διακυβέρνηση. Με στόχο την προώθηση της διαφάνειας και την οικοδόμηση εμπιστοσύνης στα ενδιαφερόμενα μέρη, οι γνωστοποιήσεις της Τράπεζας σχετικά με τη βιωσιμότητα διασφαλίζονται από ανεξάρτητο πάροχο διασφάλισης σύμφωνα με το ISAE 3000 και τις αρχές διασφάλισης AA1000.</p> <p>Η Τράπεζα επιδεικνύει επίσης διαφάνεια προς τα ενδιαφερόμενα μέρη της μέσω της εξειδικευμένης ενότητας ESG στον εταιρικό διαδικτυακό τόπο της, καθώς και μέσω της τριμηνιαίας παρουσίασης για τους επενδυτές, όπου παρουσιάζει τη στρατηγική της προσέγγιση, τις δράσεις και τις επιδόσεις της σε θέματα που σχετίζονται με το ESG.</p> | <p><a href="#">Πλαίσιο Πράσινων Ομολόγων – Γνωμοδότηση (Second-Party Opinion)</a></p> <p><a href="#">Διοικητική Επιτροπή ESG (Περιβάλλον, Κοινωνία &amp; Διακυβέρνηση) - Η επιτροπή παρέχει κατεύθυνση για πρωτοβουλίες ESG</a></p> |
|---|---|---|

**Καταγράψτε το συμπέρασμα/δήλωση της τράπεζάς σας, εφόσον έχει εκπληρώσει τις απαιτήσεις σχετικά με τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής.**

Η Τράπεζα σημείωσε ικανοποιητική πρόοδο στην εφαρμογή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής κατά το προηγούμενο έτος και παρείχε μια ολοκληρωμένη σύνοψη των στρατηγικών δράσεων προς τον σκοπό αυτό. Βασικά στοιχεία αυτών των δράσεων αποτελούν ο επανασχεδιασμός της στρατηγικής της για τη βιωσιμότητα και ο καθορισμός στόχων, η ανάπτυξη δύο βασικών πλαισίων για την προώθηση της πράσινης μετάβασης των πελατών, η δημιουργία διεύθυνσης κλιματικών κινδύνων για την ένταξη του ζητήματος των κλιματικών κινδύνων στις δραστηριότητές της, τη δημιουργία ενός προγράμματος ευαισθητοποίησης των εσωτερικών ενδιαφερομένων μερών σε θέματα ESG και η σύσταση της Διοικητικής Επιτροπής ESG.

# Οικουμενικό Σύμφωνο **OHE**

| Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του OHE (UN Global Compact) |   | Παραπομπή σε δημοσιεύσεις του Ομίλου   |
|---|---|--|
| <b>Αρχή 1<sup>η</sup></b>                                   | Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων.                                  | <p>Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων &amp; Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Στρατηγική Ανασκόπηση</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Ποιοί Είμαστε                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Οι Δεσμεύσεις μας</li> </ul> </li> <li>◦ Οι Δραστηριότητές μας                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Σχέσεις με Προμηθευτές</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• <b>Κοινωνικο-οικονομική Ανασκόπηση</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Υπεύθυνη Ενημέρωση και Προστασία Πελατών</li> <li>◦ Ανθρώπινο Δυναμικό</li> </ul> </li> <li>• <b>Εταιρική Διακυβέρνηση</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Εφαρμογή της Εταιρικής Διακυβέρνησης                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Διαφορετικότητα και Ανθρώπινα Δικαιώματα</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p>Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2021</p> |
| <b>Αρχή 2<sup>η</sup></b>                                   | Οι επιχειρήσεις οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι δικές τους δραστηριότητες δεν εμπλέκονται σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων.                          | <p>Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων &amp; Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Στρατηγική Ανασκόπηση</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Ποιοί Είμαστε                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Οι Δεσμεύσεις μας</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• <b>Περιβαλλοντική Ανασκόπηση</b></li> </ul> <p>Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2021</p>  |
| <b>Αρχή 3<sup>η</sup></b>                                   | Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν το δικαίωμα του συνεταιρίζεσθαι και την αποτελεσματική αναγνώριση του δικαιώματος της συλλογικής διαπραγμάτευσης. | <p>Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων &amp; Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Στρατηγική Ανασκόπηση</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Η Στρατηγική μας</li> <li>◦ Με Επίκεντρο τη Βιώσιμη Χρηματοδότηση</li> </ul> </li> <li>• <b>Περιβαλλοντική Ανασκόπηση</b></li> <li>• <b>Κοινωνικο-οικονομική Ανασκόπηση</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Προϊόντα και Υπηρεσίες με Κοινωνική και Περιβαλλοντική Επίδραση</li> </ul> </li> </ul> <p>Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2021</p>  |
| <b>Αρχή 4<sup>η</sup></b>                                   | Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας.   | <p>Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων &amp; Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Περιβαλλοντική Ανασκόπηση</b></li> </ul> <p>Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2021</p>  |
| <b>Αρχή 5<sup>η</sup></b>                                   | Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας.   | <p>Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων &amp; Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Στρατηγική Ανασκόπηση</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Ποιοί Είμαστε                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Οι Δεσμεύσεις μας</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• <b>Κοινωνικο-οικονομική Ανασκόπηση</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Ανθρώπινο Δυναμικό</li> </ul> </li> </ul> <p>Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2021</p>  |

| Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ (UN Global Compact) |  | Παραπομπή σε δημοσιεύσεις του Ομίλου   |
|---|--|--|
| <b>Αρχή 6<sup>η</sup></b>                                   | Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη των διακρίσεων στις προσλήψεις και την απασχόληση.                | <p><b>Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων &amp; Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Στρατηγική Ανασκόπηση</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Ποιοί Είμαστε</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Οι Δεσμεύσεις μας</b></li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• <b>Κοινωνικο-οικονομική Ανασκόπηση</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b></li> </ul> </li> </ul> <p><b>Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2021</b></p>   |
| <b>Αρχή 7<sup>η</sup></b>                                   | Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ακολουθούν προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις.                   | <p><b>Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων &amp; Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Στρατηγική Ανασκόπηση</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Ποιοί Είμαστε</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Οι Δεσμεύσεις μας</b></li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• <b>Περιβαλλοντική Ανασκόπηση</b></li> </ul> <p><b>Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2021</b></p>  |
| <b>Αρχή 8<sup>η</sup></b>                                   | Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την ενίσχυση της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας.              | <p><b>Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων &amp; Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Στρατηγική Ανασκόπηση</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Η Στρατηγική μας</b></li> <li>◦ <b>Με Επίκεντρο τη Βιώσιμη Χρηματοδότηση</b></li> </ul> </li> <li>• <b>Περιβαλλοντική Ανασκόπηση</b></li> <li>• <b>Κοινωνικο-οικονομική Ανασκόπηση</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Προϊόντα και Υπηρεσίες με Κοινωνική και Περιβαλλοντική επίδραση</b></li> </ul> </li> </ul> <p><b>Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2021</b></p> |
| <b>Αρχή 9<sup>η</sup></b>                                   | Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και διάδοση τεχνολογιών που είναι φιλικές προς το περιβάλλον.     | <p><b>Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων &amp; Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Περιβαλλοντική Ανασκόπηση</b></li> </ul> <p><b>Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2021</b></p>  |
| <b>Αρχή 10<sup>η</sup></b>                                  | Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτίθενται σε κάθε μορφή διαφθορά, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας. | <p><b>Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων &amp; Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Στρατηγική Ανασκόπηση</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Ποιοί Είμαστε</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Οι Δεσμεύσεις μας</b></li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• <b>Εταιρική Διακυβέρνηση</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Επιχειρηματική Ηθική και Συμμόρφωση</b></li> </ul> </li> </ul> <p><b>Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2021</b></p>  |

# **ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΥ ΕΛΕΓΚΤΗ**





## ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΥ ΕΛΕΓΚΤΗ

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

Αξιότιμοι κύριοι,

Με την παρούσα Έκθεση θέτουμε υπόψη σας τα αποτελέσματα της εργασίας που διενεργήσαμε με βάση την από 20 Μαΐου 2022 μεταξύ μας σύμβαση, με σκοπό την παροχή περιορισμένης διασφάλισης επί του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021 («Απολογισμός») που συνέταξε η Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. («Eurobank Holdings»), για το έτος που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2021.

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

### Ευθύνη της Διοίκησης της Eurobank Holdings

Η Διοίκηση της Eurobank Holdings ευθύνεται για την πληρότητα και ακρίβεια των στοιχείων που γνωστοποιούνται στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης για το έτος 2021, την κατάρτισή του σύμφωνα με το επίπεδο συμφωνίας “Core” των GRI Standards και την συμμόρφωσή 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 & Βιώσιμης Ανάπτυξης της Eurobank Holdings (όπως αυτοί περιγράφονται στην παράγραφο «Εύρος Εκτελεσθείσας Εργασίας»), στην παροχή περιορισμένης διασφάλισης σύμφωνα με το Πρότυπο Διασφάλισης AA1000 Assurance Standard v3, καθώς και στο σύνολο των Γενικών Δημοσιοποιήσεων που προβλέπονται από τα GRI Standards σε επίπεδο συμφωνίας in accordance “Core”. Η διενεργηθείσα εργασία αφορά τον Απολογισμό Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης της Eurobank Holdings για το έτος 2021.

### Εύρος Εκτελεσθείσας Εργασίας

Η Eurobank Holdings μας ανέθεσε τα ακόλουθα:

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

ΠΡΑΙΣΓΟΥΩΤΕΡΧΑΟΥΣΚΟΥΠΕΡΣ Ανώνυμη Ελεγκτική Εταιρεία, Λεωφ. Κηφισίας 268, 15232 Χαλάνδρι  
Τ: +30 210 6874400, Φ: +30 210 6874444, [www.pwc.gr](http://www.pwc.gr)

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

- Την παροχή περιορισμένης διασφάλισης (Τύπου 1) σύμφωνα με το Πρότυπο Διασφάλισης AA1000 Assurance Standard v3 (AA1000AS v3), στην συμμόρφωση με τις αρχές της συμμετοχικότητας (αναγνώριση και επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη), ουσιαστικότητας (αξιολόγηση σημαντικότητας θεμάτων), ανταπόκρισης (ανταπόκριση στα θέματα που αφορούν τα ενδιαφερόμενα μέρη) και αντικτύπου (παρακολούθηση, μέτρηση και λογοδοσία ως προς την επιρροή των δραστηριοτήτων του οργανισμού στο ευρύτερο οικοσύστημα) όπως αυτές ορίζονται από το Πρότυπο AA1000 Accountability Principles 2018 (AA1000 AP, 2018).
- Την παροχή περιορισμένης διασφάλισης ως προς την ακρίβεια και πληρότητα των παρακάτω δεικτών που συνδέονται με τα ουσιαστικά ζητήματα της Eurobank Holdings και παρατίθενται στον Απολογισμό:
  1. Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται.
  2. Ποσοστό δαπανών σε εγχώριους προμηθευτές.
  3. Ποικιλομορφία των φορέων διακυβέρνησης και των εργαζομένων
  4. Νέες προσλήψεις εργαζομένων και ρυθμός αποχωρήσεων κατά ηλικιακή ομάδα, φύλο και περιοχή.
  5. Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος, ανά εργαζόμενο, φύλο και κατηγορία εργαζομένων.
  6. Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους.
  7. Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού.
  8. Ένταση ενέργειας.
  9. Μείωση κατανάλωσης ενέργειας.
  10. Σημεία πρόσβασης σε αραιοκατοικημένες ή οικονομικά ασθενείς περιοχές ανά κατηγορία.
  11. Περιστατικά μη συμμόρφωσης που αφορούν την επικοινωνία ή / και μάρκετινγκ.
  12. Ποσοστό μεταβολής του αριθμού / αξία των συναλλαγών μέσω των ψηφιακών καναλιών (διαδίκτυο, εφαρμογές κινητής τηλεφωνίας).
  13. Ποσοστό μεταβολής του αριθμού χρηστών / νέων χρηστών των ψηφιακών καναλιών (διαδίκτυο, εφαρμογές κινητής τηλεφωνίας).

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

- i. Διεξαγωγή συνεντεύξεων και συναντήσεων με τους υπεύθυνους των τμημάτων και τους κατόχους δεδομένων για την κατανόηση των βασικών δομών, των συστημάτων, των διαδικασιών, των σημείων ελέγχων και του βαθμού της από μέρους τους κατανόησης των στοιχείων που παρατίθενται στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021.
- ii. Αναγνώριση των υφιστάμενων εσωτερικών διαδικασιών που προωθούν την εφαρμογή οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών πολιτικών.
- iii. Διεξαγωγή ελεγκτικών διαδικασιών επαλήθευσης, σε δειγματοληπτική βάση, με σκοπό την απόκτηση και εξέταση των αποδεικτικών στοιχείων.

### **Εγγενείς Περιορισμοί**

Η εργασία που διενεργήσαμε δεν μπορεί να διασφαλίσει απόλυτα ότι θα αποκαλυφθούν όλα τα θέματα που θα μπορούσαν να θεωρηθούν ως ουσιώδεις αδυναμίες, σχετικά με την πληρότητα και ακρίβεια ποσοτήτων, στοιχείων και των αντίστοιχων δημοσιοποιήσεων, όπως παρατίθενται στον Απολογισμό. Ουσιώδης αδυναμία υπάρχει, όταν ο σχεδιασμός του συστήματος εσωτερικού ελέγχου δεν περιορίζει τον κίνδυνο να συμβούν και να μην αποκαλυφθούν σημαντικά λάθη ή ανωμαλίες, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. Όλα τα θέματα που υπέπεσαν στην αντίληψή μας κατά τη διεξαγωγή της παρούσας εργασίας τέθηκαν σε γνώση της Διοίκησης της Eurobank Holdings. Οι σχετικές επισημάνσεις μας, όπως προέκυψαν από την εργασία μας, συζητήθηκαν με τα αρμόδια στελέχη της και ελήφθησαν τα σχόλιά τους.

### **Η Ανεξαρτησία μας**

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

### **Τα Συμπεράσματά μας**

Με βάση τη διενεργηθείσα εργασία μας, δεν περιήλθαν στην αντίληψή μας στοιχεία που θα μας οδηγούσαν στο συμπέρασμα ότι οι δείκτες που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021, όπως αυτοί αναφέρονται στην παράγραφο «Εύρος Εκτελεσθείσας Εργασίας», είναι ουσιωδώς ανακριβείς.

Επίσης δεν περιήλθαν στην αντίληψή μας στοιχεία που θα μας οδηγούσαν στο συμπέρασμα ότι ο Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021 δεν συμμορφώνεται με τις αρχές του προτύπου AA1000 Accountability Principles 2018 καθώς και ότι το σύνολο των Γενικών και Ειδικών Δημοσιοποιήσεων δεν πληρούν τα κριτήρια που προβλέπονται από τα Πρότυπα GRI Standards σε επίπεδο συμφωνίας “Core”.

Περισσότερες λεπτομέρειες σε σχέση με τις παρατηρήσεις μας ως προς το πρότυπο AA1000 Accountability Principles 2018 αναφέρονται στο Παράρτημα.



### **Περιορισμοί Χρήσης**

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

Με εκτίμηση,

Αθήνα, 1/07/2022

Φώτης Σμυρνής

ΑΜ ΣΟΕΛ 52861

ΠΡΑΙΣΓΟΥΩΤΕΡΧΑΟΥΣΚΟΥΠΕΡΣ Ανώνυμη Ελεγκτική Εταιρεία

Λεωφ. Κηφισίας 268 15232 Χαλάνδρι, Αθήνα



**AA1000**

Licensed Report

000-260/V3-NCNGE

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**

Προκειμένου η Eurobank Holdings να βελτιώσει στο μέλλον τη διαχείριση και τον απολογισμό της σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης, σύμφωνα με το πρότυπο AA1000 Accountability Principles 2018, προτείνουμε τα ακόλουθα:

### **Συμμετοχικότητα:**

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

Για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά, η Eurobank Holdings διενέργησε μια εκτεταμένη διαδικασία διαβούλευσης, αυξάνοντας την εκπροσώπηση της κάθε ομάδας ενδιαφερόμενων μερών και επομένως την εγκυρότητα της διαδικασίας ανάλυσης ουσιαστικότητας.

### **Ουσιαστικότητα:**

Η Eurobank Holdings έχει καθιερώσει μια αξιόπιστη διαδικασία για την αξιολόγηση των ζητημάτων που είναι ουσιαστικά στον οργανισμό και τα ενδιαφερόμενα μέρη του. 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 τα εντοπισμένα ουσιαστικά ζητήματα βάσει των αναγκών και προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών και τον ευρύτερο οικονομικό, περιβαλλοντικό και κοινωνικό αντίκτυπο της.

Προτείνουμε η διαδικασία ανάλυσης ουσιαστικότητας να διενεργείται σε περιοδική βάση έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η συνάφεια και εγκυρότητα των θεμάτων που παρουσιάζονται στον ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης.

### **Ανταπόκριση:**

Στο πλαίσιο της διαδικασίας ανάλυσης ουσιαστικότητας, η Eurobank Holdings εντοπίζει, προτεραιοποιεί, αναπτύσσει μεθόδους διαχείρισης και θέτει στόχους για τα πιο ουσιαστικά ζητήματά της. Η Eurobank Holdings παραθέτει την πρόοδο ως προς τα παραπάνω μέσω του ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Προτείνουμε στην Eurobank Holdings την επικοινωνία της προόδου της σε σχέση με στόχους που έχει θέσει σε περιοδική βάση καθώς και την πλαισίωση της επικοινωνίας αυτής με σχετικούς ποσοτικούς και ποιοτικούς δείκτες.

### **Αντίκτυπος:**

Η Eurobank Holdings κατανοεί και αναγνωρίζει πως οι δραστηριότητές της επηρεάζουν το οικονομικό, περιβαλλοντικό και κοινωνικό τοπίο και υιοθετεί βέλτιστες πρακτικές βιώσιμης ανάπτυξης που καθορίζονται από κατευθυντήριες αρχές και διεθνείς οργανισμούς. Με στόχο την καλύτερη κατανόηση των αντικτύπων της και την ανάπτυξη κατάλληλων σχεδίων δράσης, η Eurobank Holdings έχει εκκινήσει μια διαδικασία για τον εντοπισμό των περιοχών με σημαντικό αντίκτυπο, 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.



