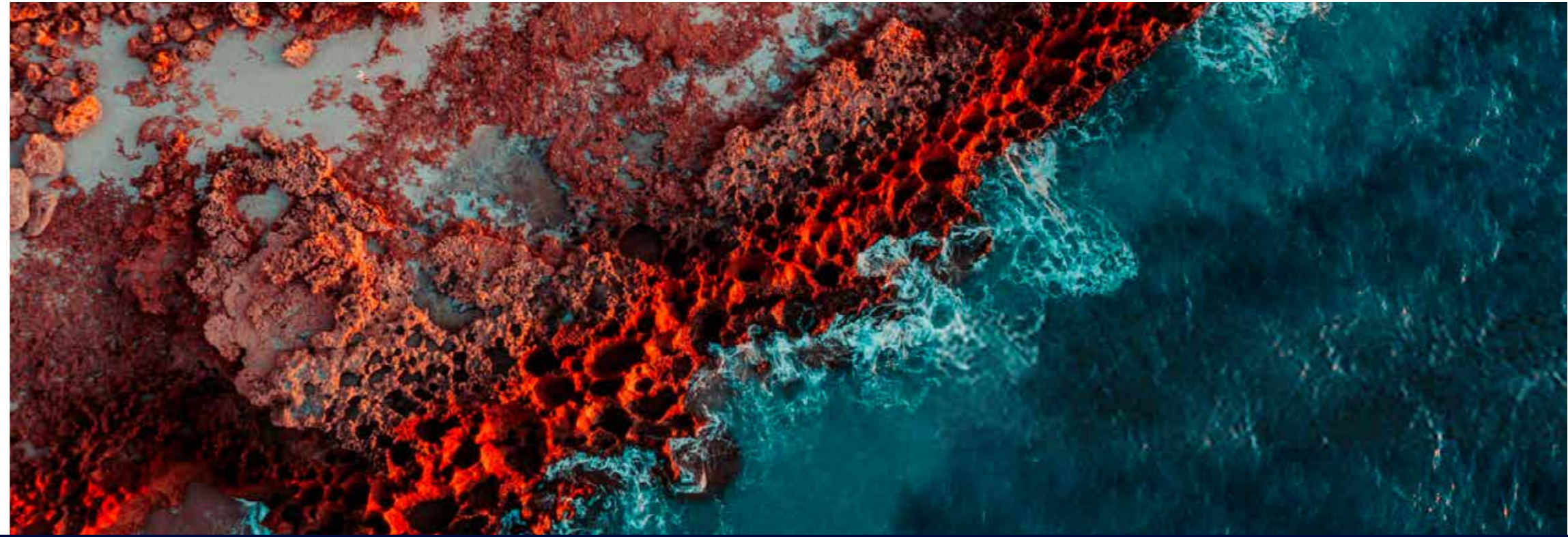


Ετήσιος Απολογισμός

Δραστηριοτήτων &
Βιώσιμης Ανάπτυξης
2023



Για να πετυχαίνουμε τους στόχους μας και να εξελισσόμαστε, πρέπει να είμαστε σε θέση να βλέπουμε τα πράγματα από μακριά, ώστε να καταλήγουμε σε αντικειμενικά συμπεράσματα, αλλά παράλληλα να μπορούμε να εστιάζουμε σε επιμέρους πτυχές, στοιχεία και χαρακτηριστικά, ώστε να διαμορφώνουμε μια λεπτομερή και πραγματικά ολιστική άποψη. Με εφόδιο αυτή τη διττή προσέγγιση σχεδιάζουμε και αναπτύσσουμε πρωτοβουλίες για το μέλλον.

Οι φωτογραφίες που περιέχονται στο τεύχος είναι αεροφωτογραφίες από διάφορα μέρη του κόσμου.





Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους	4	Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης	80
2023 highlights βιωσιμότητας	9	Βιώσιμη χρηματοδότηση σε επιλεγμένες θυγατρικές εξωτερικού	101
Η Eurobank με μια ματιά	15	Βιώσιμη λειτουργία	102
Σχετικά με την Eurobank	16	Περιβάλλον	103
Δραστηριότητες	19	Κοινωνία	109
Συμμετοχές σε οργανισμούς και διακρίσεις	35	Εταιρική Διακυβέρνηση	130
Διαχείριση κινδύνων	36	Βιώσιμη λειτουργία σε επιλεγμένες θυγατρικές εξωτερικού	150
Οικονομική ανασκόπηση	42		
Βιώσιμη ανάπτυξη στην Eurobank	45	Παραρτήματα	
Γιατί η βιώσιμη ανάπτυξη έχει σημασία για την Eurobank	46	Παράρτημα I - Επιλεγμένα Οικονομικά Στοιχεία 2023	153
Στρατηγική Βιωσιμότητας	47	Παράρτημα II - Μεθοδολογία Εκπόνησης	155
Διακυβέρνηση ESG και λειτουργικό μοντέλο	54	Παράρτημα III - Ευρετήριο Προτύπων GRI	156
Αξιολογήσεις βιωσιμότητας	61	Παράρτημα IV - Δείκτης Athex ESG	162
Συμμόρφωση με τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής	62	Παράρτημα V - AA1000 AccountAbility Principles (2018)	163
Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση ουσιαστικότητας	64	Παράρτημα VI- Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής UNEP FI Έκθεση Προόδου 4ου έτους	164
Βιώσιμη ανάπτυξη σε επιλεγμένες θυγατρικές εξωτερικού	72	Παράρτημα VII - Πίνακας διαλειτουργικότητας TCFD	180
Βιώσιμη χρηματοδότηση και διαχείριση κινδύνων ESG	73	Παράρτημα VIII - Συντομογραφίες	181
Διαχείριση κινδύνων ESG και CR&E	74	Παράρτημα IX- Έκθεση Περιορισμένης Διαφάνειας Ανεξάρτητου Ελεγκτή	183

Γράμμα προς τους **Κοινωνικούς Εταίρους**



Αγαπητοί μέτοχοι και κοινωνικοί εταίροι,

το 2023 αποτέλεσε μια χρονιά πραγματικό ορόσημο για την Τράπεζά μας. Με αφετηρία τα εξαιρετικά οικονομικά αποτελέσματα, και σε συνδυασμό με τη σημαντική πρόοδο που σημειώσαμε στις κοινωνικές πρωτοβουλίες και τις δεσμεύσεις μας για τη βιωσιμότητα, είμαστε σε θέση να ανταμείψουμε τους πιστούς μετόχους μας όπως αρμόζει, διανέμοντας μέρισμα για πρώτη φορά μετά από 15 χρόνια. Μέσα σε ένα θετικό μακροοικονομικό περιβάλλον σε όλες τις βασικές αγορές μας, η Τράπεζα ανταποκρίθηκε στον σκοπό και την αποστολή της: να δημιουργεί αξία για όλους τους κοινωνικούς εταίρους, και να προάγει τη συμπεριληπτική και βιώσιμη ανάπτυξη, συμβάλλοντας στην ευημερία στις χώρες και τις κοινωνίες που εξυπηρετούμε. Δεν πρόκειται απλώς για τους καρπούς προσπαθειών ενός έτους. Το αποτέλεσμα του 2023 αποτελεί την κορύφωση μιας μακράς διαδρομής που μας έφερε αντιμέτωπους με πολλές προκλήσεις. Με τη στήριξη των μετόχων μας, γίναμε η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα που πέτυχε μονοψήφιο δείκτη μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (NPE) το 2021. Την περσινή χρονιά, γίναμε επίσης η πρώτη τράπεζα χωρίς κρατική συμμετοχή στο μετοχικό κεφάλαιό μας, καθώς επαναγοράσαμε το 1,4% του μετοχικού κεφαλαίου που διατηρούσε το Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ). Και τέλος, ανακοινώσαμε τα καλύτερα οργανικά αποτελέσματα στην ιστορία του Ομίλου, επεκτείνουμε τις δραστηριότητές μας, ενισχύσαμε το κοινωνικό αποτύπωμά μας μέσα από σημαντικές πρωτοβουλίες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, και ολοκληρώσαμε μια στρατηγική εξαγορά στην Κύπρο, η οποία θα επηρεάσει θετικά τα αποτελέσματά μας στο μέλλον.

Η Eurobank θεμελιώνει τη θέση της ως περιφερειακού τραπεζικού ομίλου. Η Ελλάδα παραμένει η βασική αγορά μας, αλλά συνεχίζουμε να ενισχύουμε τη διαφοροποιημένη ροή εσόδων μας, η οποία περιλαμβάνει δύο ακόμη κύριες αγορές: την Κύπρο και τη Βουλγαρία. Μέσα από τη βέλτιστη χρήση των πλεοναζόντων κεφαλαίων μας, βελτιώσαμε τη θέση μας και στις δύο χώρες. Στην Κύπρο, χτίσαμε μια πλειοψηφική συμμετοχή στην Ελληνική Τράπεζα. Η Ελληνική Τράπεζα αποτελεί έναν ισχυρό τραπεζικό οργανισμό με εξειδίκευση στη λιανική τραπεζική, και επιπλέον είναι η δεύτερη μεγαλύτερη τράπεζα στη χώρα σε επίπεδο ενεργητικού, με πιστή πελατειακή βάση από νοικοκυριά και μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Από αυτήν την άποψη, είναι πλήρως συμπληρωματική στη θυγατρική μας Eurobank Cyprus, την ηγέτιδα τράπεζα για επιχειρήσεις στη χώρα, η οποία σταθερά επιτυγχάνει ισχυρά αποτελέσματα κάθε χρόνο. Στη Βουλγαρία, η Postbank ολοκλήρωσε την εξαγορά της BNP Paribas Personal Finance, ενισχύοντας έτσι τη θέση της στη λιανική τραπεζική με την προσθήκη επιπλέον 300.000 πελατών, ενώ αναμένουμε να καρπωθούμε τα οφέλη από τις επικείμενες συνέργειες και τις ευκαιρίες για σταυροειδείς πωλήσεις. Ταυτόχρονα, αξιοποιήσαμε την ευκαιρία και αποφασίσαμε να αποχωρήσουμε από την αγορά της Σερβίας, με την πώληση του 70% της Eurobank-Direktna σε τοπική τράπεζα. Η συναλλαγή ήταν πλήρως εναρμονισμένη με τη στρατηγική μας να εστιάσουμε στις αγορές όπου έχουμε συστημική παρουσία και να κατευθύνουμε κεφάλαια σε τομείς με προοπτικές για υψηλότερες αποδόσεις. Τέλος, η Eurobank Private Bank Luxembourg αύξησε την κερδοφορία της, καθώς συνεχίζει να εξυπηρετεί τους πελάτες μας σε ένα από τα

μεγαλύτερα χρηματοοικονομικά κέντρα στην Ευρώπη, ενώ διαθέτει και κατάσταση στο Λονδίνο. Συνεχίζουμε να επενδύουμε σημαντικά στις περιφερειακές δραστηριότητές μας, καθώς στοχεύουμε να προσφέρουμε υψηλού επιπέδου υπηρεσίες στους πελάτες μας όπου και αν βρίσκονται. Το νέο κύριο (core) σύστημα πληροφορικής μας είναι ένα βήμα προς αυτήν την κατεύθυνση. Επιλέξαμε την Temenos, πρωτοπόρο στις τραπεζικές τεχνολογίες, και η μετάβαση στο νέο σύστημα ολοκληρώθηκε στην Κύπρο το 2023. Η μετάβαση της Eurobank Private Bank Luxembourg στο Temenos αναμένεται να έχει ολοκληρωθεί έως το 2025.

Οι μακροοικονομικές προοπτικές παραμένουν θετικές και στις τρεις βασικές αγορές μας. Η ελληνική οικονομία σημείωσε ανάπτυξη 2% το 2023, ενώ για τα επόμενα 3 χρόνια αναμένεται να έχει καλύτερες επιδόσεις από την ευρωζώνη. Με το ισοζύγιο της γενικής κυβέρνησης να σημειώνει πρωτογενές πλεόνασμα 1,9% του ΑΕΠ, ο λόγος του δημόσιου χρέους προς το ΑΕΠ, αν και παραμένει υψηλός, συνέχισε την καθοδική πορεία του και μειώθηκε σε 161,9% από 172,7% το 2022. Το ποσοστό ανεργίας μειώθηκε επίσης σε 11,1%, το οικονομικό κλίμα ανέκαμψε μετά από μια υποχώρηση στα μέσα του χρόνου, και το επιχειρηματικό περιβάλλον βελτιώθηκε σημαντικά, με την Ελλάδα να κερδίζει 16 θέσεις στην κατάταξη του EIU σε σχέση με το 2019. Με αυτές τις τάσεις, η Ελλάδα πέτυχε έναν μακροχρόνιο στόχο-ορόσημο που είχε θέσει για την οικονομική πολιτική της: να ανακτήσει την επενδυτική βαθμίδα στους 4 από τους 5 εξωτερικούς οίκους αξιολόγησης τους οποίους αποδέχεται το Ευρωσύστημα. Η Κύπρος και η Βουλγαρία επίσης αναμένεται να καταγράψουν υψηλότερους ρυθμούς ανάπτυξης σε σχέση με τον μέσο όρο της ευρωζώνης τα επόμενα χρόνια. Στην Κύπρο, το πραγματικό ΑΕΠ σημείωσε αύξηση 2,5%, που αποτελεί την 3η καλύτερη επίδοση στην ευρωζώνη για το 2023. Η Βουλγαρία σημείωσε επιβράδυνση του ρυθμού ανάπτυξης στο 1,8%, αν και παραμένει σε σημαντικά υψηλότερα επίπεδα σε σχέση με τον μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης που βρίσκεται στο 0,4%. Ενόψει και της εισαγωγής του ευρώ, συνεχίζεται η δημοσιονομική πειθαρχία. Και στις δύο χώρες υπήρξε ταχεία αποκλιμάκωση του πληθωρισμού.

Η στρατηγική προτεραιότητά μας για την Ελλάδα είναι η οργανική ανάπτυξη. Η Eurobank κατέχει ήδη σημαντικό ρόλο στη χρηματοδότηση της οικονομίας, ενώ είμαστε σε πλεονεκτική θέση για να αξιοποιήσουμε τον παρατεταμένο ανοδικό κύκλο. Όπως έχει ήδη τεκμηριώσει η ομάδα οικονομικών αναλύσεων της Τράπεζας, η αποκατάσταση των επενδύσεων σε επίπεδο αντίστοιχο με την υπόλοιπη ευρωζώνη παραμένει αναγκαία για να διασφαλίσουμε την ανθεκτικότητα της ελληνικής οικονομίας. Η διαθεσιμότητα ευρωπαϊκών κεφαλαίων είναι καθοριστική για τη διατήρηση του ρυθμού ανάπτυξης, ενώ το 2025 αναμένεται να κορυφωθούν οι επιδοτήσεις από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (TAA) και οι εκταμιεύσεις των αντίστοιχων δανείων. Η Eurobank έχει εστιάσει στη διοχέτευση πόρων του TAA στην πραγματική οικονομία και ήταν η πρώτη τράπεζα που ζήτησε την εκταμίευση και της 6ης δόσης από τα διαθέσιμα ποσά. Συνολικά, έχουμε εξασφαλίσει €1,3 δισ. από πόρους TAA, εκ των οποίων €1,16 δισ. είναι δεσμευμένα για τους πελάτες μας, που αντιστοιχούν σε συνολική επένδυση στην οικονομία ποσού €4,67 δισ. Δίνουμε

Ιδιαίτερη έμφαση στην επέκταση του χαρτοφυλακίου μας με δάνεια που πληρούν κριτήρια βιωσιμότητας. Είχαμε θέσει ως στόχο τουλάχιστον το 20% των ετήσιων εκταμιεύσεων δανείων προς επιχειρήσεις να ικανοποιεί αυτά τα κριτήρια και στόχο αυτό τον πετύχαμε το 2023. Τα συνολικά υπόλοιπα του χαρτοφυλακίου της Μονάδας Corporate and Investment Banking, που πληροί τα κριτήρια βιωσιμότητας, αυξήθηκαν σε €2,1 δισ. Το 2023 υπογράψαμε δανειακές συμφωνίες για πολυάριθμα έργα ενεργειακής μετάβασης, ανάμεσά τους και συναλλαγές ορόσημα που αφορούν την κατασκευή ορισμένων από τα μεγαλύτερα έργα ανανεώσιμων πηγών ενέργειας στην Ευρώπη, που θα συμβάλουν και στην επιτάχυνση της απανθρακοποίησης στην Ελλάδα.

Για μια ακόμη χρονιά, ιδιαίτερη μνεία αξίζει στη Μονάδα Shipping, καθώς το 2023 επέστρεψε στην πρώτη θέση μεταξύ των ελληνικών τραπεζών στη χρηματοδότηση της ελληνικής ναυτιλίας. Με συνολική έκθεση ύψους USD 4 δισ. περίπου, η Eurobank είναι 1η στην Ελλάδα και 2η σε παγκόσμιο επίπεδο όσον αφορά δάνεια προς την ελληνική ναυτιλιακή κοινότητα.

Στη Λιανική Τραπεζική, η Eurobank συνέχισε να ενισχύει την ηγετική θέση της, με έμφαση στη βελτίωση της προϊοντικής γκάμας και την αξιοποίηση των ψηφιακών δυνατοτήτων, έτσι ώστε να ικανοποιήσει τις διαφορετικές ανάγκες των ιδιωτών και των μικρών επιχειρήσεων, λαμβάνοντας πάντα υπόψη την εμπειρία του πελάτη. Συνεχίζουμε να αναβαθμίζουμε τις ψηφιακές παροχές μας, και προσφέρουμε στους πελάτες μας πρόσθετες λειτουργικότητες και εύχρηστα εργαλεία χρηματοοικονομικής διαχείρισης.

Εκτός από την πρόοδο στον τεχνολογικό τομέα, παράλληλα εμπλουτίσαμε και τα δανειακά προϊόντα μας. Συνεχίσαμε να προσφέρουμε ελκυστικές εναλλακτικές λύσεις σε πελάτες που χρειάζονταν στεγαστικό δάνειο για πρώτη φορά και διατηρήσαμε την ηγετική θέση μας με το μεγαλύτερο χαρτοφυλάκιο στεγαστικών δανείων στην ελληνική αγορά ύψους €7,8 δισ. Επιπλέον, διατηρήσαμε την ισχυρή παρουσία μας στον τομέα των αυτοαπασχολούμενων και των μικρών επιχειρήσεων, καθώς συνεχίσαμε να στηρίζουμε ενεργά κλάδους που αποτελούν πυλώνες της εθνικής οικονομίας και απασχόλησης. Στην καταναλωτική πίστη, καταφέραμε για μια ακόμη χρονιά να παραμείνουμε πρώτοι σε εκταμιεύσεις, οι οποίες είναι αυξημένες κατά 20% σε σχέση με το 2022. Εστιάζουμε σε προσωποποιημένες λύσεις, που ικανοποιούν στοχευμένες ανάγκες των πελατών μας.

Η υιοθέτηση της νέας επενδυτικής πλατφόρμας έχει διευκολύνει σημαντικά τη διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων, και επιτρέπει στους πελάτες μας να αξιοποιήσουν επενδυτικές ευκαιρίες απευθείας μέσα από διάφορα κανάλια διανομής, μεταξύ των οποίων και το e-Banking. Για να εμπλουτίσουμε τις χρηματοοικονομικές προτάσεις μας, σε συνεργασία με την Eurolife FFH, παρουσιάσαμε ένα προσωποποιημένο εργαλείο σχεδιασμού ασφαλιστικού πλάνου, το οποίο καθοδηγεί τους πελάτες, ώστε να επιλέξουν τα κατάλληλα για εκείνους προϊόντα. Αυτές οι πρωτοβουλίες υπογραμμίζουν τη δέσμευση της Eurobank να πρωτοπορεί στη λιανική τραπεζική, μέσα από τον συνδυασμό καινοτόμων λύσεων και προσωποποιημένων υπηρεσιών, πάντα με γνώμονα τις προσδοκίες των πελατών μας για τη συνολική εμπειρία τους.

Τα οικονομικά αποτελέσματα του Ομίλου για το 2023 ξεπέρασαν τους στόχους σε όλα τα επίπεδα. Καθώς τα επιτόκια παρέμειναν σε υψηλά επίπεδα καθόλη τη διάρκεια της

χρονιάς και το μακροοικονομικό περιβάλλον στις βασικές αγορές μας αποδείχθηκε πιο ανθεκτικό σε σχέση με την υπόλοιπη ευρωζώνη, το επιτυχημένο επιχειρηματικό μοντέλο μας απέδωσε καρπούς. Τα οργανικά λειτουργικά κέρδη σημείωσαν σημαντική αύξηση κατά 70% σε €1,471 δισ., από €869 εκατ. το 2022, κυρίως λόγω της αύξησης των καθαρών εσόδων από τόκους κατά 46,9% σε ετήσια βάση. Τα καθαρά κέρδη ανήλθαν σε €1,25 δισ., με τις διεθνείς δραστηριότητες να συνεισφέρουν €468 εκατ.

Τα κέρδη ανά μετοχή ανήλθαν σε €0,31 και η απόδοση των ενσώματων ιδίων κεφαλαίων ξεπέρασε κατά πολύ τις αρχικές προσδοκίες μας και ανήλθε σε 18,1%. Επίσης, ο δείκτης NPE παρουσίασε μεγαλύτερη μείωση από την αναμενόμενη σε 3,5%, το χαμηλότερο επίπεδο μετά την κρίση, με την κάλυψη από προβλέψεις να διαμορφώνεται σε 86,4%. Τα συνολικά NPE διαμορφώθηκαν σε €1,5 δισ. και σε μόλις €200 εκατ. μετά από προβλέψεις. Η συνεχής και αυξανόμενη κερδοφορία μας ενίσχυσε επιπλέον την κεφαλαιακή βάση μας. Ο δείκτης συνολικής κεφαλαιακής επάρκειας υπερέβη το 20%, ενώ ο δείκτης CET1 αυξήθηκε σε 17%, σημαντικά υψηλότερα από την κανονιστική απαίτηση του 12,2% (για το 2024). Τα ενσώματα ίδια κεφάλαια ανά μετοχή ανήλθαν σε €2,07 και ήταν αυξημένα κατά 21,1% σε ετήσια βάση.

Η άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων (stress test) που διενήργησε η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (EAT) σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή Συστημικών Κινδύνων το 2023, επιβεβαίωσε την χρηματοοικονομική ευρωστία της Τράπεζας, με σημαντικά βελτιωμένα αποτελέσματα και ανθεκτικότητα στο δυσμενές σενάριο, σε σχέση με την προηγούμενη άσκηση του 2021.

Όπως περιγράφεται και στο επιχειρηματικό σχέδιό μας για την περίοδο 2024-2026, στόχος μας είναι να επιτύχουμε απόδοση ενσώματων ιδίων κεφαλαίων 15% στην αρχή της περιόδου και 13% στη λήξη. Εκτιμούμε ότι τα οργανικά λειτουργικά κέρδη θα παραμείνουν πάνω από €1,5 δισ. ετησίως, ενώ ο δείκτης NPE θα μειωθεί περαιτέρω σε 3%, με τον δείκτη CET1 να ξεπερνά το 17%.

Είμαστε στην ευχάριστη θέση να ανακοινώσουμε ότι με βάση αυτά τα αποτελέσματα, και χάρη στις προηγούμενες στρατηγικές πρωτοβουλίες μας, μπορούμε να διανείμουμε μέρισμα στους μετόχους μας από τα αποτελέσματα του 2023. Ο δείκτης διανομής μερίσματος είναι 30% και το μέρισμα ανά μετοχή διαμορφώνεται σε 9,33 λεπτά του ευρώ. Πρόκειται για την πρώτη διανομή μερίσματος από το 2008. Το πράσινο φως που λάβαμε από την αρμόδια εποπτική αρχή, την ΕΚΤ και τον Ευρωπαϊκό Εποπτικό Μηχανισμό (EEM), για διανομή μερίσματος σύμφωνα με το αίτημά μας αποτελεί μια ακόμη ένδειξη ότι το ελληνικό τραπεζικό σύστημα λειτουργεί πλήρως σε κανονικές συνθήκες. Για τα επόμενα χρόνια, επιδιώκουμε ο δείκτης διανομής μερίσματος να αυξηθεί σταδιακά στο 50% των ετήσιων καθαρών κερδών το 2026.

Συνεχίζουμε να υλοποιούμε το Πρόγραμμα Μετασχηματισμού «Eurobank 2030» και να προετοιμάζουμε την Τράπεζα για μελλοντικές προκλήσεις. Η τεχνολογία αποτελεί βασικό μοχλό προόδου, ωστόσο είμαστε πεπεισμένοι ότι οι καταρτισμένοι, έμπειροι και πιστοί άνθρωποί μας αποτελούν το πολυτιμότερο περιουσιακό στοιχείο της Τράπεζας. Επενδύουμε στο τρίπτυχο Άνθρωπος-Τεχνολογία-Βιωσιμότητα και οδεύουμε προς ένα λειτουργικό μοντέλο που έχει στόχο να προσφέρουμε υψηλού επιπέδου υπηρεσίες

στους πελάτες μας με την αξιοποίηση τεχνολογικών εργαλείων, να δίνουμε την ευκαιρία στους ανθρώπους μας να αναπτύξουν όλες τις επαγγελματικές τους δυνατότητες και να προσφέρουν προσωποποιημένες, γρήγορες και αξιόπιστες υπηρεσίες στους πελάτες μας.

Καθώς μετασχηματίζουμε την Τράπεζά μας και τη θωρακίζουμε για το μέλλον, η βιωσιμότητα βρίσκεται στον πυρήνα της επιχειρηματικής στρατηγικής και του τρόπου λειτουργίας μας. Έτσι, αποτυπώνουμε τη σημασία της για τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα της οικονομίας, την κεντρική θέση της στις αξίες της κοινωνίας μας και τη συνάφειά της με όλες τις πτυχές της ζωής μας – αλλά και των επόμενων γενεών. Σε αυτή τη βάση, η Eurobank έχει αναλάβει συγκεκριμένες δεσμεύσεις και προετοιμάζεται για μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα έως το 2050, όσον αφορά τόσο τις δραστηριότητες όσο και το χαρτοφυλάκιό μας. Το 2023 ήταν η πρώτη χρονιά κατά την οποία αναπτύξαμε τη Στρατηγική Βιωσιμότητας σε 2 πυλώνες -επίδρασης χρηματοδοτήσεων και επιχειρησιακής επίδρασης-, ενώ πρόσφατα ο Όμιλος εντάχθηκε στην πρωτοβουλία Net Zero Banking Alliance.

Η ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στην εκτίμηση κινδύνου είναι καίριας σημασίας και για αυτό εναρμονίσαμε τη διάθεση ανάληψης κινδύνου με τη Στρατηγική Βιωσιμότητας. Δημοσιεύσαμε την 1η Έκθεση Κλιματικού και Περιβαλλοντικού Κινδύνου με βάση τις συστάσεις της TCFD, ενώ παράλληλα προχωρήσαμε με τη δημοσιοποίηση στοιχείων για τις χρηματοδοτούμενες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου για θέσεις σε δάνεια, ομόλογα και μετοχές.

Στην πορεία για τη βιώσιμη ανάπτυξή μας θέλουμε να θέτουμε συγκεκριμένους και μετρήσιμους στόχους, και όχι να κάνουμε ασαφείς δηλώσεις. Είχαμε θέσει φιλόδοξους αλλά ρεαλιστικούς στόχους για το δανειακό χαρτοφυλάκιό μας και πετύχαμε σημαντικά ορόσημα, με την επίτευξη του στόχου για ταξινόμηση τουλάχιστον του 20% των νέων εκταμιεύσεων προς επιχειρήσεις ως πράσινες/περιβαλλοντικά βιώσιμες. Για τα αντίστοιχα δάνεια προς νοικοκυριά και μικρομεσαίες επιχειρήσεις είχαμε θέσει στόχο να αυξηθούν κατά 100% και πετύχαμε διπλάσια επίδοση.

Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι στη διάρκεια του έτους μετακομίσαμε στα νέα κεντρικά γραφεία, ένα εμβληματικό κτίριο που διαπνέεται από πράσινα στοιχεία. Το κεντρικό κτίριο στην Αθήνα ανακαινίστηκε από την Grivalia, σύμφωνα με τις προδιαγραφές που απαιτούνται για Χρυσή πιστοποίηση LEED. Η λειτουργία του στηρίζει τους σχετικούς στόχους μας για μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα, τους στόχους για μείωση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (GHG) και την προώθηση πρακτικών της κυκλικής οικονομίας. Μια χαρακτηριστική εφαρμογή αυτών είναι το Just Go Zero, το νέο πρόγραμμα ανακύκλωσης για το συγκρότημα κτιρίων στη Νέα Ιωνία και την κεντρική αποθήκη. Και στους δύο χώρους, έχουμε εγκαταστήσει υποδομή για παραγωγή ενέργειας με φωτοβολταϊκά, που θα αναφέρεται στις εκθέσεις μας για το 2024, όπως και η νέα πολιτική μας για υβριδικά/ηλεκτρικά οχήματα στον εταιρικό στόλο αυτοκινήτων. Οι προσπάθειες αυτές αποδίδουν, καθώς βελτιώσαμε σημαντικά τις επιδόσεις μας σε όλες τις βασικές αξιολογήσεις βιωσιμότητας (Sustainalytics, MSCI, S&P και CDP), ενώ το διεθνούς κύρους περιοδικό Global Finance μας αναγνώρισε ως την Καλύτερη Τράπεζα για Βιώσιμες Χρηματοδοτήσεις στην Ελλάδα για το 2024 (The Best Bank for Sustainable Finance in Greece for 2024).

Η αποστολή της Eurobank εκτείνεται πέρα από την καθαρά χρηματοοικονομική πτυχή. Στόχος μας είναι να συμβάλλουμε στην οικονομική ανάπτυξη, αλλά και να προάγουμε ένα συμπεριληπτικό και βιώσιμο οικονομικό μοντέλο, το οποίο θα πρεσβεύει την καινοτομία, θα στηρίζει την κοινωνία και θα δημιουργεί ευημερία για όλους. Στο πλαίσιο αυτό, η Eurobank καταβάλλει διαρκώς προσπάθειες για την ενσωμάτωση των κριτηρίων περιβαλλοντικής και κοινωνικής βιωσιμότητας στη δραστηριότητά της. Η Τράπεζα έχει δεσμευθεί να συμβάλει στην επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών (SDGs) και στην προώθηση της Ατζέντας 2030 του ΟΗΕ, ως συμβαλλόμενο μέρος ήδη από το 2008 στο Παγκόσμιο Σύμφωνο του ΟΗΕ, καθώς και με την προώθηση και εφαρμογή των θεμελιωδών αρχών της Προληπτικής Προσέγγισης.

Η προσωπική και επαγγελματική ευημερία των εργαζομένων αποτελούσε ανέκαθεν βασικό μέλημα της Τράπεζας. Ακούμε και στηρίζουμε τους ανθρώπους μας, με συνέπεια, επιμέλεια και χωρίς προκαταλήψεις. Αυτό προέκυψε και από την έρευνα εργαζομένων WeSay2023 που διενεργήσαμε πέρυσι, και στην οποία η συμμετοχή ξεπέρασε το 80%. Ξεκινήσαμε το νέο συνολικό πλαίσιο υποστήριξης MyProsperity, με στόχο να βοηθήσουμε τους εργαζομένους μας να βρουν ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Στηρίζουμε έμπρακτα την ευημερία των ανθρώπων μας, με ζωντανές και διαδραστικές ομιλίες από επαγγελματίες, πρωτοβουλίες εθελοντισμού όπου συμμετέχουν πάνω από 3.000 εργαζόμενοι, τηλεφωνικές γραμμές υποστήριξης και εξειδικευμένες εκπαιδευτικές συνεδρίες με θέμα τον οικονομικό εγγραμματισμό. Υιοθετήσαμε την πρωτοβουλία κουλτούρας We Think Innovatively, We Work Differently (Σκεφτόμαστε Πρωτοποριακά, Δουλεύουμε Διαφορετικά), μέσα από την οποία επιδιώκουμε να αλλάξουμε τον τρόπο που επικοινωνούμε και εκτελούμε τις καθημερινές εργασίες μας, έτσι ώστε να προσθέσουμε αξία στον χρόνο μας και να θέσουμε τα θεμέλια για ένα συμμετοχικό εργασιακό περιβάλλον. Χτίζουμε μια ολιστική προσέγγιση όσον αφορά την ανάπτυξη και την εξέλιξη των ανθρώπων μας: πάνω από 80% των εργαζομένων μας έχει λάβει εκπαίδευση για σύγχρονες, εξελιγμένες ψηφιακές εφαρμογές, καθώς και για θέματα που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα. Για δεύτερη συνεχή χρονιά, η Τράπεζα υλοποίησε εσωτερικά την πρωτοβουλία mentoring Women in Banking, ενώ παράλληλα στήριξε την οργάνωση the Boardroom που έχει στόχο να ενδυναμώσει τις γυναίκες στελέχη έτσι ώστε να διεκδικούν θέσεις ως μη εκτελεστικά μέλη σε διοικητικά συμβούλια εταιρειών.

Η Eurobank συνεισφέρει πάνω από €10 εκατ. ετησίως για τη στήριξη και την ευημερία των εργαζομένων της και των οικογενειών τους, με την παροχή ασφάλισης υγείας, συνταξιοδοτικών προγραμμάτων, ειδικών επιδομάτων και αδειών.

Το 2023 η Eurobank ήταν το μόνο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα που αποφάσισε να εφαρμόσει κατά ένα έτος νωρίτερα την 3η θεσμοθετημένη αύξηση του βασικού μισθού που προβλέπει η συλλογική σύμβαση εργασίας του τραπεζικού κλάδου, ενώ παράλληλα παρέιχε στοχευμένη οικονομική βοήθεια στις ομάδες εργαζομένων του οργανισμού με τις μεγαλύτερες ανάγκες. Κατά τη διάρκεια της χρονιάς, οι προσλήψεις κατανεμήθηκαν εξίσου και στα δύο φύλα. Λειτουργούμε με διαφάνεια, προάγουμε τη συμπεριληψη και την ισότητα, εφαρμόζουμε διεθνείς πολιτικές και υιοθετούμε σύγχρονα μοντέλα εργασίας.

Δημιουργούμε αξία για όλους τους κοινωνικούς εταίρους, πρώτα από όλα μέσα από την τραπεζική δραστηριότητά μας, αλλά παράλληλα επιστρέφουμε αξία στην κοινωνία μέσα από ένα ευρύ πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Το κοινωνικό αποτύπωμά μας έχει ενισχυθεί σημαντικά τα τελευταία χρόνια. Αναλαμβάνουμε μακροπρόθεσμες δεσμεύσεις και υλοποιούμε μερικές από τις πλέον μακρόπνοες πρωτοβουλίες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στην Ελλάδα, με έμφαση στη στήριξη της νέας γενιάς με διάφορους τρόπους, με το σύνθημα «Μπροστά».

Το 2021 ξεκινήσαμε μια φιλόδοξη πρωτοβουλία με στόχο την ευαισθητοποίηση γύρω από τη σημασία του δημογραφικού προβλήματος στην Ελλάδα. Πλέον αποτελεί σημείο αναφοράς για την εμπλοκή του ιδιωτικού τομέα, δεδομένου ότι πρόκειται για ένα ζήτημα που θεωρείται η μείζων πρόκληση της χώρας μακροπρόθεσμα, ενώ διαρκώς ανακλύπει ως πεδίο ανησυχίας στις δημοσκοπήσεις της κοινής γνώμης. Συνεχίζουμε και επεκτείνουμε την πρωτοβουλία μας για το δημογραφικό πρόβλημα, με ιδιαίτερη αναφορά στις παραμεθόριες περιοχές της ανατολικής Ελλάδας και του Αιγαίου, χτίζοντας συνεργασίες με διάφορες ΜΚΟ και κοινωνικούς φορείς. Το 2023, 20 μωρά γεννήθηκαν με εξωσωματική γονιμοποίηση μέσα από τη συνεργασία μας με το σωματείο Be-Live. Αντλούμε έμπνευση και θάρρος, όταν βλέπουμε και άλλες ελληνικές επιχειρήσεις να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες προς την ίδια κατεύθυνση.

Το πρόγραμμα Μπροστά για την Παιδεία υλοποιείται εδώ και 21 χρόνια. Επιβραβεύει την ακαδημαϊκή αριστεία στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση και την επιτυχία κατά την εισαγωγή στην τριτοβάθμια εκπαίδευση σε όλα τα ελληνικά σχολεία. Για την περίοδο 2022-2023, βραβεύθηκαν 1.035 αριστούχοι απόφοιτοι. Το πρόγραμμα μπαίνει σε μια νέα και ακόμη πιο δημιουργική φάση, καθώς επεκτείνεται σε πανεπιστημιακές υποτροφίες και προσφέρει το πρώτο μεταπτυχιακό πρόγραμμα που χρηματοδοτείται από τον ιδιωτικό τομέα.

Στηρίζουμε την επιχειρηματικότητα σε κάθε φάση και σε κάθε μορφή της. Από το 2016 συνεργαζόμαστε με την Grant Thornton για τα Growth Awards, την πλέον αναγνωρίσιμη διοργάνωση για την επιβράβευση της επιχειρηματικής αριστείας.

Έως σήμερα έχουμε βραβεύσει 44 από τις πλέον εύρωστες και καινοτόμες εταιρείες στην Ελλάδα. Από το 2013, νέοι και καινοτόμοι επιχειρηματίες βρίσκουν στήριξη στο egg – enter grow go. Μέσα από το πρωτοποριακό επιχειρηματικό εκκολαπτήριο της Eurobank, σε συνεργασία με το Corallia, δημιουργήθηκαν 36 νεοφυείς (startup) επιχειρήσεις και πήραν εταιρική μορφή 29 επιχειρήσεις ακόμη. Η Τράπεζα έχει επενδύσει συνολικά €12 εκατ. στον επιχειρηματικό επιταχυντή του egg.

Πέρα από πολλές άλλες ενέργειες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, όπως διάφορες δράσεις για τον οικονομικό εγγραμματισμό και τη συμπερίληψη (στον διαδικτυακό τόπο της Eurobank Holdings υπάρχει αναλυτικός κατάλογος), η Eurobank συμμετέχει επίσης σε ευρύτερες πρωτοβουλίες του κλάδου, όποτε ανακύπτουν ειδικές περιστάσεις. Αυτό πράξαμε κατά τη διάρκεια της πανδημίας με τη στήριξη του δημόσιου συστήματος υγείας, καθώς και με την ισότιμη συνεισφορά μας στη δωρεά των 4 ελληνικών συστημικών τραπεζών, ποσού €50 εκατ., μετά τις καταστροφικές φωτιές και τις πλημμύρες στη Θεσσαλία το καλοκαίρι του 2023.

Το κοινωνικό αποτύπωμά μας ενισχύεται συνεχώς, και είμαστε πρόθυμοι να συνεχίσουμε και να επεκτείνουμε τις πρωτοβουλίες μας. Το όραμά μας είναι να είμαστε η καλύτερη τράπεζα και παράδειγμα για τον κλάδο παντού όπου έχουμε δραστηριότητα. Βλέπουμε την Eurobank ως καταλύτη ευημερίας, για τους πελάτες μας, τους εργαζομένους μας, τους μετόχους μας και, κυρίως, την κοινωνία μέσα από τη συμπεριληπτική οικονομική ανάπτυξη. Προχωράμε μπροστά με τους πελάτες μας, χρηματοδοτούμε νοικοκυριά και επιχειρήσεις για να υλοποιήσουν τα δικά τους μελλοντικά σχέδια, προσφέρουμε καινοτόμες τραπεζικές λύσεις και βοηθάμε ώστε οι βιώσιμοι επενδυτικοί σχεδιασμοί να εφαρμοστούν και να γίνουν έργα. Έτσι, προσθέτουμε αξία για όλους. Τα αποτελέσματά μας για το 2023 αποδεικνύουν ότι έχουμε τους ανθρώπους, το σχέδιο και το κίνητρο για να κάνουμε πράξη αυτή την υπόσχεσή μας. Η ΕΥΗΜΕΡΙΑ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΠΡΩΤΟΠΟΡΟΥΣ.



Γεώργιος Π. Ζανιάς
Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου



Φωκίων Χ. Καραβίας
Διευθύνων Σύμβουλος

2023 highlights βιωσιμότητας



Οι διαστάσεις που προάγουν τη **Στρατηγική βιωσιμότητας Ομίλου**



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

Στο πλαίσιο της δέσμευσής του για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής, ο Όμιλος εντάχθηκε στην πρωτοβουλία Net Zero Banking Alliance (NZBA), ενισχύοντας την προσήλωσή του στην εναρμόνιση των δανειακών και επενδυτικών χαρτοφυλακίων του με τον στόχο για μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα έως το 2050 ή νωρίτερα, σύμφωνα με τους πιο φιλόδοξους στόχους της Συμφωνίας του Παρισιού για το Κλίμα.

Υλοποιούμε τις στρατηγικές επιχειρησιακής επίδρασης και επίδρασης χρηματοδοτήσεων Ομίλου

Στρατηγική επίδρασης χρηματοδοτήσεων

Η στρατηγική επίδρασης χρηματοδοτήσεων εξελίσσεται με βάση τους ακόλουθους πυλώνες:

1. Βιώσιμη χρηματοδότηση

Ανάπτυξη στρατηγικών που θα προωθούν την πράσινη μετάβαση των πελατών της Τράπεζας μέσω βιώσιμων χρηματοδοτήσεων.

2. Εναρμόνιση χαρτοφυλακίων

Σταδιακή εναρμόνιση του χαρτοφυλακίου της Τράπεζας με κλαδικές πορείες μετάβασης που είναι ευθυγραμμισμένες με σενάριο κλιματικής μετάβασης 1,5°C.

3. Στρατηγική μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα

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

Στόχοι χαρτοφυλακίου

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

Στόχοι ανά κλάδο

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

Πράσινοι στόχοι Corporate and Investment Banking για το 2024

Νέα έκθεση σε εταιρείες με υψηλές εκπομπές αερίων

- Καμία νέα επένδυση σε τίτλους σταθερής απόδοσης (με εξαίρεση τις εκθέσεις σε ESG / πράσινα ομόλογα) που εκδίδονται από τις 20 μεγαλύτερες εταιρείες με την υψηλότερη ένταση άνθρακα παγκοσμίως.

Αύξηση των δανείων με ρήτρες βιωσιμότητας

- Η Τράπεζα θα διπλασιάσει τις ετήσιες εκταμιεύσεις δανείων με ρήτρες βιωσιμότητας.

Στόχοι Λιανικής Τραπεζικής για το 2024

- Διατήρηση του ίδιου ρυθμού ανάπτυξης σε απόλυτους αριθμούς για εκταμιεύσεις νέων πράσινων δανείων Λιανικής Τραπεζικής (ή πάνω από 50% αύξηση σε σχέση με το 2023).

Επόμενα ορόσημα

- Εναρμόνιση δανειακού χαρτοφυλακίου και επενδύσεων με μηδενικό ισοζύγιο αποτυπώματος άνθρακα έως το 2050, μέσα από την ανάπτυξη ισχυρού σχεδίου δράσης και οδικού χάρτη που περιλαμβάνει ενδιάμεσους στόχους μηδενικού ισοζυγίου και δεσμεύσεων.
- Ενεργή στήριξη της κλιματικής μετάβασης των πελατών με φιλοδοξία περαιτέρω αύξησης της βιώσιμης χρηματοδότησης στο μέλλον.
- Περαιτέρω ενσωμάτωση των κανονιστικών απαιτήσεων για τον κλιματικό κίνδυνο στην επιχειρηματική στρατηγική και το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων, με αξιοποίηση βασικών πρωτοβουλιών:
 - α) Πλαίσιο διακυβέρνησης, πολιτικών και ελέγχου.
 - β) Μοντελοποίηση και διαχείριση δεδομένων κλιματικού κινδύνου.
 - γ) Εμπορικές στρατηγικές / κλαδικές πολιτικές.
- Συνέχιση της συνεισφοράς στον τομέα πράσινων δανείων κατοικίας μέσα από τα κρατικά επιδοτούμενα προγράμματα «Εξοικονομώ».

Στρατηγική επιχειρησιακής επίδρασης

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

Περιβαλλοντική επίδραση

- Επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα στις δραστηριότητές μας έως το 2033.
- Επιτάχυνση της μετάβασης προς ένα τραπεζικό δίκτυο χωρίς φυσικά έγγραφα έως το 2028.
- Επέκταση πρακτικών κυκλικής οικονομίας έως το 2025.
- Επιτάχυνση της διατήρησης των φυσικών πόρων / του νερού έως το 2026.

Κοινωνική επίδραση

- Υιοθέτηση εσωτερικού περιβάλλοντος διαφορετικότητας και συμπερίληψης έως το 2030.
- Υιοθέτηση κουλτούρας ευημερίας έως το 2026.
- Ενδυνάμωση της επιχειρηματικότητας που βασίζεται στην καινοτομία και τη συμπερίληψη και εστιάζει στους νέους έως το 2025.
- Εξορθολογισμός της κοινωνικοοικονομικής επίδρασης έως το 2028.
- Ενίσχυση της προσβασιμότητας και της συμπερίληψης των πελατών έως το 2025.

Επίδραση στη διακυβέρνηση και επιχειρηματική επίδραση

- Εντατικοποίηση των βιώσιμων πρακτικών διαχείρισης προμηθειών έως το 2024.
- Επέκταση της εσωτερικής εμπλοκής σε ενέργειες ESG έως το 2025.
- Ενίσχυση της εσωτερικής ευαισθητοποίησης σε θέματα ESG έως το 2025.
- Ενίσχυση της εξωτερικής ευαισθητοποίησης σε θέματα ESG έως το 2025.
- Εντατικοποίηση της δεοντολογίας και της διαφάνειας έως το 2025.

Επιδόσεις βιωσιμότητας για το 2023

Επιδόσεις στην επίδραση χρηματοδοτήσεων

Επίτευξη των ετήσιων στόχων βιώσιμης χρηματοδότησης

Για 2^η συνεχή χρονιά, πάνω από το 20% των συνολικών εκταμιεύσεων στο χαρτοφυλάκιο τραπεζικής μεγάλων επιχειρήσεων αφορούσαν εκταμιεύσεις που ευθυγραμμίζονται με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης, με το συνολικό ανεξόφλητο υπόλοιπο πράσινων ανοιγμάτων στις 31.12.2023 να ξεπερνάει τα **€2,18 δισ.**

Πάνω από

€1,73 δισ.

κατανεμήθηκαν σε χρηματοδοτήσεις ειδικού σκοπού, ενώ

€353 εκατ.

κατανεμήθηκαν σε δάνεια με ρήτρες βιωσιμότητας.

Πάνω από

€1,15 δισ.

κατευθύνθηκαν σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (ΑΠΕ).

Πάνω από

€0,47 δισ.

σε πράσινα ομόλογα και ομόλογα με ρήτρες βιωσιμότητας στο χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας.

Όλοι οι κλαδικοί στόχοι που τέθηκαν επιτεύχθηκαν, με πάνω από το 50% των εκταμιεύσεων στον κλάδο της ενέργειας να κατευθύνεται σε έργα ΑΠΕ και το 100% των εκταμιεύσεων για νέα κτίρια σε πράσινα κτίρια.

Ενίσχυση της συνεργασίας με τους αντισυμβαλλομένους σχετικά με τον μετριασμό των κινδύνων ESG

Με στόχο τη διευκόλυνση της **πράσινης μετάβασης των πελατών της**, η Τράπεζα ανέπτυξε μια εξειδικευμένη προσέγγιση ώστε να αυξήσει την εμπλοκή και την ευαισθητοποίηση των πελατών όσον αφορά τους κινδύνους βιωσιμότητας.

Έναρξη προσπάθειών για απανθρακοποίηση του χαρτοφυλακίου

Μέσω της **Net Zero Banking Alliance**, η Τράπεζα έχει δεσμευθεί επίσημα να ευθυγραμμίσει το χαρτοφυλάκιο της με την κλιματική μετάβαση και να αναπτύξει σταδιακούς στόχους κατά κλάδο για την απανθρακοποίηση του χαρτοφυλακίου της, με απώτερο στόχο την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα έως το 2050. Προς αυτόν τον σκοπό αναπτύσσει σχέδιο δράσης και οδικό χάρτη για την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου.

Εφαρμογή της ταξινόμιας της ΕΕ

Ο Όμιλος υπολόγισε και δημοσίευσε τον **δείκτη πράσινων στοιχείων ενεργητικού (Green Asset Ratio - GAR)** για τα στοιχεία ενεργητικού που ευθυγραμμίζονται με την ταξινόμια σε 2,5% όσον αφορά τον κύκλο εργασιών και 3,5% όσον αφορά τις κεφαλαιουχικές δαπάνες, καθώς και ότι έχει ενσωματώσει τις απαιτήσεις της ταξινόμιας της ΕΕ στις τρεις γραμμές άμυνας, σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές της αγοράς. Επιπλέον, ως μέρος της στρατηγικής για τη βιωσιμότητα, ο Όμιλος εφαρμόζει πρωτοβουλίες που θα του επιτρέψουν να αυξήσει το μερίδιο σε στοιχεία ενεργητικού που ευθυγραμμίζονται με την ταξινόμια στα επόμενα χρόνια.

Επιδόσεις στην επιχειρησιακή επίδραση

Βιώσιμες δραστηριότητες

1.579
φωτοβολταϊκά

πάνελ εγκαταστάθηκαν στις
στέγες 2 κτιρίων της Τράπεζας

11,93%

μείωση των συνολικών
εκπομπών αερίων του
θερμοκηπίου (GHG) της
Τράπεζας σε σχέση με το 2022

19

εγκαταστάσεις της Τράπεζας
έχουν λάβει πιστοποιήσεις
πράσινων κτιρίων

Αναβάθμιση δεξιοτήτων (upskilling) ESG

Πάνω από
20.000

συμμετοχές σε πρωτοβουλίες
αναβάθμισης δεξιοτήτων ESG
κατά το 2023

875,97 kWp

εγκατεστημένη ισχύς
των φωτοβολταϊκών σταθμών

98,04%

της ηλεκτρικής ενέργειας που
καταναλώθηκε από την Τράπεζα
προήλθε από ΑΠΕ

9,4%

μείωση της συνολικής ηλεκτρικής
κατανάλωσης της Τράπεζας σε σχέση με το
2022

Εθνική ανθεκτικότητα και επίδραση στην κοινωνία

20 μωρά

γεννήθηκαν το 2023 μέσα
από το πρόγραμμα **Μπροστά
για την οικογένεια**

Παιδεία και αριστεία

1.035

αριστούχοι Λυκείου
βραβεύτηκαν το 2023 μέσα
από το πρόγραμμα **Μπροστά
για την Παιδεία**

Τραπεζικές υπηρεσίες για όλους

93%

των ATM έχουν τροποποιηθεί
βάσει των απαιτήσεων
προσβασιμότητας.

Τα κωφά ή βαρήκοα
άτομα μπορούν να
εξυπηρετούνται
στη **νοηματική
γλώσσα μέσω του
v-Banking.**

Δημιουργία και ενίσχυση ενός περιβάλλοντος καινοτομίας

€45,8 εκατ.

σε equity funding (επενδύσεις
από ιδιωτικά επενδυτικά κεφάλαια)

σε **67**

εταιρείες του egg

Τα άτομα με προβλήματα
όρασης μπορούν να λαμβάνουν
**έγγραφα σε γραφή
Braille** και παραστατικά σε
μορφή αρχείου pdf που μπορεί
να αναγνωσθεί με χρήση
υποστηρικτικών τεχνολογιών.

Το προσωπικό πρώτης γραμμής
παρακολούθησε **μια σειρά
σεμιναρίων και βιωματικής
εκπαίδευσης** για να διασφαλιστεί
η ευαισθητοποίησή τους και
οι κατάλληλες γνώσεις για την
εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρίες.

Παροχή περιβάλλοντος διαφορετικότητας και συμπερίληψης

50%

όλων των διοικητικών θέσεων καλύπτονται από γυναίκες

65%

γυναίκες εργαζόμενες στο σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού

27%

γυναικεία αντιπροσώπευση στα πλάνα διαδοχής

Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής

95%

του προσωπικού και των εξωτερικών συνεργατών ολοκλήρωσαν το πρόγραμμα εκπαίδευσης για τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής

Ασφάλεια και προστασία δεδομένων πελατών

509

αιτήματα πρόσβασης πελατών/υποκειμένων δεδομένων διευθετήθηκαν εντός των προθεσμιών που ορίζει ο ΓΚΠΔ.

0

επιτυχημένες κυβερνοεπιθέσεις ή σημαντικά περιστατικά κυβερνοασφάλειας.

Αξιολογήσεις βιωσιμότητας

Διατήρηση της συμμετοχής σε διεθνούς κύρους οίκους αξιολόγησης βιωσιμότητας και βελτίωση στη βαθμολογία και στους 3 κύριους οίκους αξιολόγησης.

SUSTAINALYTICS ▲

MSCI ▲

S&P GLOBAL ▲

Σημαντικές διακρίσεις στο Sustainalytics



Η Eurobank με μια ματιά



Σχετικά με την Eurobank

Προφίλ

Η Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. (Eurobank Holdings) είναι μια εταιρεία συμμετοχών με έδρα την Αθήνα (Οθωνος 8, 10557), εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών. Η Eurobank Holdings και οι θυγατρικές της («Όμιλος») έχουν σύνολο ενεργητικού €79,8 δισ. και ανθρώπινο δυναμικό 10.728 εργαζόμενους (ημερομηνία στοιχείων 31.12.2023). 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 540 σημείων εξυπηρέτησης στην Ελλάδα και το εξωτερικό, ο Όμιλος Eurobank παρέχει ένα ολοκληρωμένο φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών σε ιδιώτες και επιχειρήσεις. Στην Ελλάδα, η Eurobank δραστηριοποιείται με δίκτυο λιανικής τραπεζικής, εξειδικευμένα κέντρα εξυπηρέτησης επιχειρήσεων, δίκτυο private banking και δυναμική ψηφιακή παρουσία. Στο εξωτερικό ο Όμιλος Eurobank έχει παρουσία στη Βουλγαρία, τη Σερβία, την Κύπρο, το Λουξεμβούργο και το Ηνωμένο Βασίλειο (Λονδίνο).

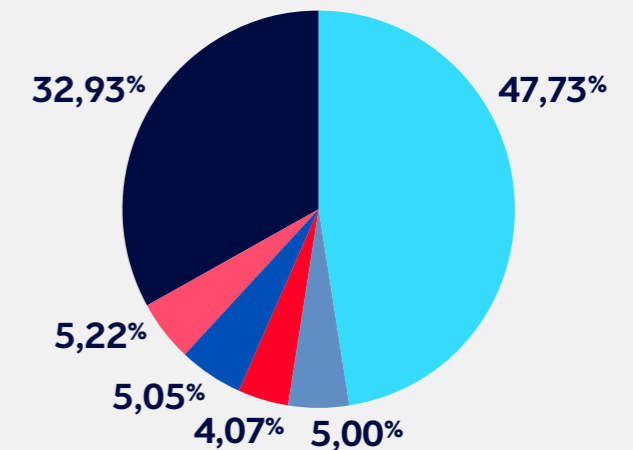
Βασικά Μεγέθη Eurobank Holdings	€billion
Δάνεια (προ προβλέψεων)	42,8
Καταθέσεις	57,4
Σύνολο ενεργητικού	79,8
Ίδια κεφάλαια	7,9

Δίκτυο Εξυπηρέτησης Πελατών Ομίλου Eurobank	540
Ελλάδα	294
Εξωτερικό	246

Ημερομηνία στοιχείων: 31 Δεκεμβρίου 2023

Ποσοστά των δικαιωμάτων ψήφου επί των κοινών μετοχών της Eurobank Holdings στις 31.12.2023*:

- FAIRFAX FINANCIAL HOLDING LTD**
- THE CAPITAL GROUP COMPANIES (CGC)***
- HELINIKON INVESTMENTS LIMITED****
- OTHER FOREIGN INSTITUTIONAL INVESTORS
- DOMESTIC INSTITUTIONAL INVESTORS
- NON-INSTITUTIONAL INVESTORS (OTHER LEGAL ENTITIES AND PRIVATE INVESTORS)



*Από την 14.09.2023, λόγω αύξησης μετοχικού κεφαλαίου μετά από άσκηση δικαιωμάτων προαίρεσης επί μετοχών (stock option rights), το νέο σύνολο εισηγμένων μετοχών της εταιρίας που είναι διαπραγματεύσιμες στο Χρηματιστήριο Αθηνών ανέρχεται σε 3.716.479.777 κοινές ονομαστικές μετοχές, για το οποίο το επενδυτικό κοινό ενημερώθηκε την 12.09.2023 από την Eurobank Holdings, μέσω σχετικής εταιρικής ανακοίνωσης.

**Με βάση πληροφόρηση που έλαβε από την εταιρεία «Fairfax Financial Holding Limited» και για την οποία το επενδυτικό κοινό ενημερώθηκε την 20.07.2021 και την 26.07.2021 από την Eurobank Holdings, μέσω σχετικών εταιρικών ανακοινώσεων.

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

****Με βάση πληροφόρηση που έλαβε από την εταιρεία «Helikon Investments Limited» και για την οποία το επενδυτικό κοινό ενημερώθηκε την 31.01.2023 από την Eurobank Holdings, μέσω σχετικής εταιρικής ανακοίνωσης.

GRI 2-1

GRI 2-6

Αξίες

Ενσυναίσθηση

Μπαίνουμε στη θέση του άλλου.

Δυναμισμός

Πιστεύουμε πως είναι στο χέρι μας.

Σκοπός

Η ευημερία χρειάζεται πρωτόρους.

Όραμα

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

Καινοτομία

Χτίζουμε το καινούργιο.

Εμπιστοσύνη

Κοιτάζουμε στα μάτια.

Συνεργασία

Στηρίζουμε τους συναδέλφους μας.



Find out more at [Our purpose, vision and values](#).

Πρόγραμμα Μετασχηματισμού «Eurobank 2030»

Το Πρόγραμμα Μετασχηματισμού «Eurobank 2030» δημιουργήθηκε για να λειτουργήσει ως καταλύτης που συμβάλλει στην επιτάχυνση επίτευξης των επιχειρηματικών στόχων μέσα από επιλεγμένες πρωτοβουλίες μετασχηματισμού και υποστηρίζει την Τράπεζα στην επίτευξη του στρατηγικού οράματός της, προάγοντας την οικονομική ανάπτυξη και διαμορφώνοντας έναν πιο ευέλικτο οργανισμό μέσα από επιχειρησιακές αλλαγές που αξιοποιούν την τεχνολογία και τα δεδομένα.

Ο κύριος στόχος του Μετασχηματισμού είναι να διασφαλίσει ότι η Τράπεζα εξελίσσεται σύμφωνα με τις αλλαγές που συμβαίνουν στην αγορά, στην τεχνολογία και στο κανονιστικό πλαίσιο, ώστε να ενισχύσει την οικονομική απόδοση με τολμηρές αλλαγές στο επιχειρησιακό και λειτουργικό μοντέλο, όπως απλοποιημένα προϊόντα και πολιτικές, μείωση του χρόνου υλοποίησης νέων προϊόντων και υπηρεσιών, παροχή βέλτιστης εμπειρίας σε πελάτες και υπαλλήλους, εισαγωγή νέων τρόπων εργασίας, απλοποίηση λειτουργιών και εκσυγχρονισμός παλαιών συστημάτων για την αξιοποίηση οικονομιών κλίμακας και τη μείωση του κόστους.

Στο πρόγραμμα «Eurobank 2030» οι δράσεις μετασχηματισμού δομούνται γύρω από 8 βασικούς πυλώνες. Οι πρώτοι 6 στοχεύουν στην αύξηση της κερδοφορίας μέσα από πρωτοβουλίες απλοποίησης, προσανατολισμένες τόσο προς τους πελάτες όσο και εσωτερικά στην Τράπεζα, ενώ οι 2 τελευταίοι αφορούν βασικούς μοχλούς υλοποίησης που σχετίζονται με τις υποδομές IT και το ανθρώπινο κεφάλαιο:

1. **Bank Everywhere Model** – Επανασχεδιάζουμε τα κανάλια πωλήσεων και εξυπηρέτησης με στόχο την ανάπτυξη και τη βελτίωση της παραγωγικότητας.
2. **Simplification 360°** – Απλοποιούμε τον οργανισμό, τις διαδικασίες και τα προϊόντα μας με στόχο να βελτιώσουμε την αποδοτικότητα και να προσφέρουμε μια καλύτερη εμπειρία στους πελάτες μας.
3. **Data Empowerment** – Αξιοποιούμε τα δεδομένα και τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης για εξατομικευμένες εμπορικές δράσεις και πιστοδοτικές αποφάσεις σε πραγματικό χρόνο.
4. **Business Fee Acceleration** – Ανάπτυξη νέων και βελτιωμένων προϊόντων που προσφέρουν αξία στους πελάτες και αυξάνουν τα έσοδα από μη πιστοδοτικές δραστηριότητες.
5. **Business Ecosystems** – Χτίζουμε επιχειρηματικά οικοσυστήματα για τη δημιουργία νέων πηγών εσόδων από ιδιώτες και επιχειρηματικούς πελάτες ενσωματώνοντας λύσεις χρηματοδότησης και πληρωμών.
6. **Market Growth Maker** – Προσφέρουμε καινοτόμα προϊόντα, αξιοποιούμε τα δεδομένα μας και βελτιώνουμε τα μοντέλα εξυπηρέτησης και αξιολόγησης κινδύνων με στόχο την ανάπτυξη καταθέσεων και πιστοδοτήσεων.
7. **Architecture and Infrastructure** – Αναβαθμίζουμε τις τεχνολογικές υποδομές προς ένα ευέλικτο μοντέλο που θα επιτρέψει την ανάπτυξη και τη βελτίωση της αποδοτικότητας.
8. **People and Culture** – Προωθούμε μια κουλτούρα ευέλικτης συνεργασίας, ενδυνάμωσης και υπευθυνότητας.

Η Στρατηγική Βιωσιμότητας της Τράπεζας αποτελεί βασική προτεραιότητα που αποτυπώνεται στους στόχους του προγράμματος «Eurobank 2030», σε όλους τους πυλώνες.

Δραστηριότητες

€ **39,9** δισ.

σε καταθέσεις
επιχειρήσεων και ιδιωτών

€ **7,8** δισ.

χαρτοφυλάκιο
στεγαστικών δανείων

Η Eurobank δραστηριοποιείται σε όλους τους τραπεζικούς τομείς στην Ελλάδα, προσφέροντας μια σειρά προϊόντων και υπηρεσιών σε ιδιώτες, μικρές και μεγάλες επιχειρήσεις, και θεσμικούς επενδυτές. Εκτός Ελλάδας, δραστηριοποιείται στη Βουλγαρία, την Κύπρο, το Λουξεμβούργο και το Ηνωμένο Βασίλειο (Λονδίνο). Το 2023 η Eurobank είχε δεσμευτεί πλήρως να συνεχίσει να παρέχει καινοτόμες και εύχρηστες ψηφιακές υπηρεσίες, στο πλαίσιο του προγράμματος ψηφιακού μετασχηματισμού της, επενδύοντας σε τεχνολογικές υποδομές και ανθρώπινο δυναμικό, δίνοντας σε όλους τους χρήστες τη δυνατότητα πρόσβασης σε ψηφιακές λύσεις και ενισχύοντας ένα περιβάλλον καινοτομίας εντός της Τράπεζας.

Ελλάδα

Λιανική Τραπεζική

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

Καταθέσεις – Η Λιανική Τραπεζική περιλαμβάνει όλες τις καταθέσεις της Τράπεζας, τόσο για ιδιώτες όσο και για επιχειρήσεις. Οι συνολικές καταθέσεις σε επίπεδο Τράπεζας αυξήθηκαν σε €39,9 δισ., έναντι €39,6 δισ. στις 31 Δεκεμβρίου 2022, παρά τις προκλήσεις της αγοράς και το πληθωριστικό περιβάλλον. Ο τουριστικός τομέας ενίσχυσε την οικονομική ανάπτυξη, ιδίως για τις μεγάλες επιχειρήσεις.

Πέραν αυτού, στηρίζοντας ενεργά την προσπάθεια των ελληνικών νοικοκυριών για αποταμίευση, με κύρια οχήματα τα προϊόντα Αποταμιεύω Τώρα και Μεγαλώνω, το 2023 πάνω από 135.000 παιδιά ήταν κάτοχοι του αποταμιευτικού λογαριασμού Μεγαλώνω.

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

Πακέτα συναλλαγών και υπηρεσιών – Μια νέα εποχή προνομίων και εκπτώσεων εγκαινιάστηκε το 2022 με το πρόγραμμα My Advantage Banking για ιδιώτες, το οποίο ενισχύθηκε με το πρόγραμμα My Advantage Blue.

Οι πελάτες αποκτούν το βασικό πρόγραμμα My Blue Advantage για κάθε λογαριασμό πληρωμών κι έτσι εξοικονομούν χρήματα από τις συναλλαγές τους και τη χρήση τραπεζικών υπηρεσιών, ενώ αποκτούν προνόμια και εκπτώσεις σε συνεργαζόμενες

επιχειρήσεις. Επιπλέον, οι πελάτες μπορούν να διαλέξουν ένα από τα πακέτα My Silver, My Gold και My Platinum, και να αποκτήσουν πλεονεκτήματα από τη σχέση τους με την Eurobank, όπως προνόμια σε συνεργαζόμενες επιχειρήσεις και εξοικονόμηση περισσότερων χρημάτων στις συναλλαγές κάθε μήνα, π.χ. στις πληρωμές λογαριασμών και στις μεταφορές χρημάτων, συνδέοντας τον λογαριασμό τους με το πακέτο της επιλογής τους. Μπορούν να εξοικονομήσουν ένα ποσό κάθε μήνα, ανάλογα με το πακέτο που θα επιλέξουν, αντί να κάνουν κάθε συναλλαγή ξεχωριστά.

Στις 31 Δεκεμβρίου 2023, τα πακέτα του προγράμματος My Advantage Banking κατείχαν πάνω από 590.000 πελάτες λιανικής και πάνω από 450.000 επιχειρήσεις στα πακέτα Classic for Business και Advanced for Business.

Επενδύσεις – Μια νέα επενδυτική πλατφόρμα εγκαινιάστηκε το δ' τρίμηνο του 2023 καθιστώντας περαιτέρω ευχερέστερη την προσφορά επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών, ιδίως όσον αφορά τα αμοιβαία κεφάλαια (ΑΚ) που διαχειρίζεται η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ.

Σε αυτό το αρχικό στάδιο η νέα επενδυτική πλατφόρμα υποστηρίζει όλες τις συναλλαγές ΑΚ στο πλαίσιο της υπηρεσίας Λήψης και Διαβίβασης - Εκτέλεσης Εντολών - Θεματοφυλακής Αξιών (Execution Only) αξιοποιώντας πλήρως τα διαθέσιμα κανάλια της Τράπεζας, ιδίως το e-Banking.

Η υπηρεσία Personal Investment Portfolios, μία εντελώς νέα υπηρεσία στο πλαίσιο της επενδυτικής υπηρεσίας Διαχείρισης Χαρτοφυλακίων (Portfolio Management service) παρουσιάστηκε παράλληλα με τη νέα επενδυτική πλατφόρμα. Η νέα αυτή υπηρεσία είναι διαθέσιμη και μέσω του e-Banking δίνοντας τη δυνατότητα στους πελάτες να την ενεργοποιήσουν μόνοι τους ανοίγοντας επενδυτικό χαρτοφυλάκιο, συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο καταλληλότητας και επιλέγοντας επενδυτική στρατηγική σύμφωνα πάντοτε με το επενδυτικό τους προφίλ.

Η νέα αυτή υπηρεσία είναι ένα τολμηρό βήμα για την προσφορά, σε ευρύτερο φάσμα πελατών, επενδυτικών υπηρεσιών υψηλής αξίας που ήταν διαθέσιμες μόνον στους πελάτες του Private Banking.

Στεγαστικά δάνεια – Παρά το περιβάλλον υψηλών επιτοκίων, λόγω της γενικότερης νομισματικής πολιτικής στη ζώνη του ευρώ, η Τράπεζα διατήρησε την ηγετική της θέση στην αγορά στεγαστικών δανείων με το υψηλότερο υπόλοιπο στο χαρτοφυλάκιο στεγαστικής πίστης στην Ελλάδα, το οποίο ανήλθε συνολικά σε €7,8 δισ. στο τέλος του 2023.

Το 2023 η Eurobank συνέχισε να προσφέρει ελκυστικές εναλλακτικές επιλογές σε νέους δανειολήπτες. Συγκεκριμένα, η Τράπεζα διατήρησε σε σχετικά χαμηλά επίπεδα τα επιτόκια των στεγαστικών δανείων με σταθερό επιτόκιο και των δανείων με αρχική σταθερή περίοδο και κυμαινόμενο επιτόκιο στη συνέχεια. Παράλληλα, προχώρησε σε

€ **1,6** δισ.
χαρτοφυλάκιο
καταναλωτικών δανείων

πάνω από
€ **200** εκατ.
έχουν επιστραφεί στους πελάτες
από το 2003 μέσω
του προγράμματος
επιβράβευσης **Επιστροφή**

μειώσεις του περιθωρίου των δανείων με κυμαινόμενη περίοδο, απορροφώντας μέρος του κόστους που σχετίζεται με την άνοδο των βασικών επιτοκίων.

Η Τράπεζα συνέχισε να ενισχύει τον κοινωνικό χαρακτήρα της, συμμετέχοντας ενεργά στο πρόγραμμα «Σπίτι μου», το οποίο συγχρηματοδοτείται και επιδοτείται από το Δημόσιο, για τη χορήγηση χαμηλότοκων δανείων σε νέους ή νέα ζευγάρια που επιθυμούν να αγοράσουν την πρώτη τους κατοικία. Αυτή η πρωτοβουλία έδωσε σημαντική ώθηση στη ζήτηση στεγαστικών δανείων μεταξύ νέων αγοραστών πρώτης κατοικίας. Επιπλέον, η Τράπεζα συνέχισε να συνεισφέρει στον τομέα των πράσινων στεγαστικών δανείων μέσω του προγράμματος «Εξοικονομώ 2021» το οποίο υλοποιήθηκε από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας στο πλαίσιο του προγράμματος Next Generation EU, καθώς και μέσω του προγράμματος «Εξοικονομώ-Αυτονομώ», το οποίο υλοποιήθηκε στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ 2014-2020, και θα συμμετάσχει στα λοιπά νέα προγράμματα βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης κατοικιών (π.χ. Εξοικονομώ 2023 κ.λπ.).

Για την προστασία των πελατών έναντι απότομων αυξήσεων των επιτοκίων αναφοράς που οδηγούν σε υψηλότερες δόσεις δανείου, το 2023 η Τράπεζα εγκαινίασε ένα πρόγραμμα ανταμοιβής για συνεπείς δανειολήπτες στεγαστικών δανείων. Αυτή η πρωτοβουλία είχε στόχο τη μείωση των κυμαινόμενων επιτοκίων για στεγαστικά δάνεια και προσέφερε προστασία έναντι δυνητικών μελλοντικών αυξήσεων για 12 μήνες.

Καταναλωτικά δάνεια – Οι εκταμιεύσεις τοκοχρεωλυτικών δανείων ανήλθαν σε €213 εκατ., σημειώνοντας αύξηση 20% σε σχέση με το 2022 με αιχμή του δόρατος το Προσωπικό Δάνειο Μισθοδοσίας που ανήλθε στο 65% των συνολικών εκταμιεύσεων. Το 2023 η Τράπεζα εξακολούθησε να στοχεύει στην παροχή εξατομικευμένων καταναλωτικών δανείων που καλύπτουν ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και στοχευμένες ανάγκες των πελατών. Σε αυτό το πλαίσιο, λάνσαρε το Προσωπικό Δάνειο My Fast Loan και το Προσωπικό Δάνειο Eurobank CashPlus Loan για πελάτες Personal Banking.

Η Τράπεζα επίσης διέυρνε περαιτέρω το σύνολο ψηφιακών καταναλωτικών δανείων που προσφέρει ψηφιακά, διαθέτοντας πλέον το Δάνειο Μισθοδοσίας μέσω του e-Banking και του Eurobank Mobile App, από όπου προήλθε το 16% των συνολικών εκταμιεύσεων του Δανείου Μισθοδοσίας. Όσον αφορά τα δάνεια αγοράς Ειδών Διάρκειας, η Τράπεζα διέυρνε το δίκτυο εναλλακτικών καναλιών μέσω ανάπτυξης στρατηγικών συνεργασιών με σημαντικές επιχειρήσεις λιανικής στην ελληνική αγορά.

Μετά την ανάκαμψη από τις παγκόσμιες διαταραχές στον τομέα της αυτοκινητοβιομηχανίας και στη διαχείριση της σχετικής αλυσίδας εφοδιασμού λόγω της πανδημίας COVID-19, το 2023 οι εκταμιεύσεις δανείων αυτοκινήτου ανήλθαν σε €149 εκατ. και αφορούσαν κυρίως την αγορά νέου αυτοκινήτου. Στο τέλος του 2023, το χαρτοφυλάκιο των καταναλωτικών δανείων της Τράπεζας στην Ελλάδα ανήλθε συνολικά σε €1,6 δισ., συμπεριλαμβανομένων και των υπολοίπων πιστωτικών καρτών.

Κάρτες – Το 2023 το συνολικό χαρτοφυλάκιο καρτών της Eurobank ανήλθε σε 3,7 εκατ. κάρτες (χρεωστικές, πιστωτικές και προπληρωμένες), ενώ ο συνολικός κύκλος εργασιών ανήλθε σε €10,3 δισ., +15% σε ετήσια βάση. Είναι η 1η τράπεζα στην Ελλάδα που προσφέρει τις οικολογικές κάρτες νέας γενιάς που κατασκευάζονται με βιοδιασπώμενα υλικά. Η Τράπεζα συνεχίζει να βελτιώνει τις ψηφιακές λύσεις αυτοεξυπηρέτησης,

προσφέροντας μια end-to-end, ψηφιακή, omnichannel εφαρμογή πιστωτικών καρτών μέσω του Eurobank Mobile App – επιβεβαιώνοντας την ηγετική θέση που κατέχει στην Ελλάδα. Στη διάρκεια του έτους ξεκίνησε και η διαδικασία έκδοσης και επανέκδοσης χρεωστικών καρτών μέσω ψηφιακών καναλιών.

Η υπηρεσία Cards Control, η οποία διατίθεται μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας, επιτρέπει στους κατόχους καρτών να διαχειρίζονται ένα μεγάλο εύρος των λειτουργιών της κάρτας, χωρίς να πρέπει να επισκεφθούν κατάστημα ή να επικοινωνήσουν με εξειδικευμένο εκπρόσωπο EuroPhone. Το 2023 ξεκίνησε μια σειρά από εξατομικευμένες προωθητικές ενέργειες για τη χρήση και την απόκτηση κάρτας, που επιβραβεύουν τους κατόχους για τις καθημερινές τους αγορές μέσω κάρτας, ενώ ταυτόχρονα συμβάλλουν στην τόνωση του κύκλου των εργασιών.

Η Eurobank προσφέρει σειρά από ψηφιακά πορτοφόλια (Apple Pay, Google Pay και Garmin Pay), τα οποία καλύπτουν όλες τις ανάγκες των κατόχων και επιτρέπουν τόσο στους χρήστες συσκευών iOS όσο και στους χρήστες συσκευών Android να κάνουν πληρωμές με κάρτες Eurobank Visa ή Mastercard. Το 20% των ανέπαφων συναλλαγών διενεργούνται με ψηφιακό πορτοφόλι, γεγονός που καταδεικνύει ότι το ψηφιακό πορτοφόλι είναι ένα καθημερινό εργαλείο των πελατών.

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

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

Στο πλαίσιο της απόσχισης και πώλησης του κλάδου αποδοχής και εκκαθάρισης συναλλαγών στην Worldline GR τον Ιούνιο του 2022, η Eurobank ενεργεί ως merchant servicer και προσφέρει ευρύ φάσμα προϊόντων POS μέσα από όλα τα κανάλια, όπως POS, ePOS, Payment Link και Smart POS. Κατέχει ηγετική θέση στην προσφορά καινοτόμων νέων προϊόντων και στην εκπαίδευση της αγοράς, για την ανάπτυξη της επιχειρηματικής δραστηριότητας και την αύξηση του μεριδίου αγοράς της.

Bancassurance – Η Eurobank πέτυχε υψηλές επιδόσεις στον τομέα των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων, καθώς η παραγωγή ανήλθε στα €460 εκατ., διατηρώντας την ηγετική της θέση στην αγορά τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Με στόχο την κάλυψη των αυξανόμενων αναγκών των πελατών της, η Eurobank εμπλούτισε την γκάμα των ασφαλιστικών επενδυτικών προϊόντων της, ενώ συνέχισε να διευρύνει τα προϊόντα γενικών ασφαλειών για ιδιώτες (ασφάλιση κατοικίδιου),

125.000

ΝΕΟΙ ΙΔΙΩΤΕΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

και για νομικά πρόσωπα (ασφάλιση από κινδύνους του κυβερνοχώρου). Επιπλέον, η Eurobank έδωσε τη δυνατότητα στους πελάτες της, να δημιουργήσουν το προσωπικό ασφαλιστικό τους πλάνο, με το νέο καινοτόμο εργαλείο “Insurance Planning Tool”. Το νέο αυτό εργαλείο, καθοδηγεί τους πελάτες, αφού απαντήσουν σε μια σειρά απλών ερωτήσεων, στην επιλογή των κατάλληλων προϊόντων βάσει των αναγκών τους εξασφαλίζοντας εκπτώσεις μέσω του EurolifeSYN+, του προγράμματος συνδυαστικών εκπτώσεων της Eurolife FFH.

Personal Banking

Το όραμα του Personal Banking της Eurobank είναι να αποτελέσει το πιο προσαρμόσιμο και εξελισσόμενο τμήμα Personal Banking στην ελληνική τραπεζική αγορά. Αποστολή του είναι η παροχή μιας μοναδικής τραπεζικής εμπειρίας στους πελάτες Personal Banking μέσω αποκλειστικών προϊόντων και υπηρεσιών σε ευνοϊκές τιμές. Οι Υπεύθυνοι Σχέσης Personal Banking (RMs) εφαρμόζουν μια ολοκληρωμένη προσέγγιση προκειμένου οι πελάτες τους να πετύχουν τους οικονομικούς στόχους τους, μέσω μιας σειράς προϊόντων και λύσεων που παρέχονται σε συνεργασία με εσωτερικά τμήματα ή συνεργαζόμενες εταιρείες, όπως η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ, η Eurolife FFH Insurance και η Eurobank Equities ΑΕΠΕΥ.

Η περσινή χρονιά ήταν επίσης εξαιρετικά σημαντική και επιτυχημένη για το Personal Banking, λόγω της εφαρμογής νέας προσέγγισης όσον αφορά την επιμέρους κατηγοριοποίηση του πελατολογίου και της σημαντικής αύξησης των υπολοίπων. Το 2023 ήταν μια χρονιά ορόσημο για το Personal Banking καθώς υιοθετήθηκε ένα νέο μοντέλο εξυπηρέτησης σύμφωνα με το οποίο οι RM εξυπηρετούν τους πελάτες Top Prime και Prime, ενώ οι διευθυντές ή τα στελέχη των καταστημάτων εξυπηρετούν τους πελάτες Standard.

Το 2023 το Personal Banking:

- Αύξησε τα κεφάλαια υπό διαχείριση κατά €2,1 δισ. με την αύξηση των κατόχων αμοιβαίων κεφαλαίων και ασφαλιστικών προϊόντων.
- Συνέβαλε στη μεταβολή των συνολικών υπολοίπων καταθέσεων λιανικής κατά 56%.
- Κατάφερε να αυξήσει την πελατειακή του βάση κατά 13.000 με βάση τα νέα κριτήρια επιμέρους κατηγοριοποίησης του πελατολογίου.
- Υιοθέτησε σθεναρά την υβριδική εμπορική προσέγγιση μέσω φυσικών και ψηφιακών καναλιών.

Το Personal Banking συνέβαλε στην έναρξη πολλών μεγάλων έργων, όπως:

- Εισήγαγε τη νέα επενδυτική πλατφόρμα και την υπηρεσία Personal Investment Portfolio.
- Σχεδίασε, ενεργοποίησε και χρησιμοποίησε νέα ερωτηματολόγια, όπως το ερωτηματολόγιο καταλληλότητας και το εργαλείο σχεδιασμού ασφαλιστικού πλάνου.

- Αύξησε τα δάνεια και βελτίωσε την ποιότητα του χαρτοφυλακίου του μέσω της εισαγωγής νέων προσωπικών δανείων, με προνομιακά επιτόκια για τους πελάτες του Personal Banking.
- Διεύρυνε τον κατάλογο των στεγαστικών προϊόντων με ευνοϊκά επιτόκια για δάνεια με ενέχυρο μετρητά.

Τραπεζική Ιδιωτών

Η Τραπεζική Ιδιωτών εστίασε και πάλι στην ανάπτυξη και εξυπηρέτηση του 87% των ενεργών πελατών της Τράπεζας (2,8 εκατ.), διατηρώντας το 88% των υπολοίπων καταναλωτικών δανείων και το 83% των υπολοίπων στεγαστικών δανείων. Με την εισαγωγή ενός ολοκληρωμένου εμπορικού πλάνου, η Τραπεζική Ιδιωτών πραγματοποίησε πάνω από 13 εκατομμύρια επαφές με ιδιώτες πελάτες, το 98% των οποίων έλαβαν χώρα μέσω ψηφιακών και εναλλακτικών καναλιών, με στόχο την αποτελεσματική κάλυψη του πλήρους φάσματος των τραπεζικών αναγκών τους. Επίσης, με την ενσωμάτωση προηγμένων και εξειδικευμένων μοντέλων πιστωτικής ανάλυσης, κατόρθωσε να αυξήσει τα καταναλωτικά δάνεια και να διατηρήσει την ποιότητα του χαρτοφυλακίου.

Επιπλέον, σημαντικές πρωτοβουλίες οδήγησαν σε σημαντικά επιτεύγματα:

- Υπηρετώντας το όραμα να προσφέρει πρωτοποριακές λύσεις στις κοινότητες που εξυπηρετεί, η Τραπεζική Ιδιωτών ξεκίνησε τη μεγάλη πρωτοβουλία της μεταφοράς σύνταξης online μέσω του e-Banking και του Eurobank Mobile App. Η Eurobank είναι η πρώτη ελληνική τράπεζα που προσφέρει αυτήν την καινοτόμο υπηρεσία σε συνταξιούχους.
- 125.000 νέοι ιδιώτες πελάτες εντάχθηκαν στο πελατολόγιο της Eurobank.
- Περισσότεροι από 37.000 ιδιώτες πελάτες αναβαθμίστηκαν στον τομέα Personal Banking.
- 241.000 ιδιώτες πελάτες απέκτησαν βασική τραπεζική σχέση με την Τράπεζα.
- 153.000 δημόσιοι και ιδιωτικοί υπάλληλοι και συνταξιούχοι εμπιστεύτηκαν την τακτική πηγή εσόδων τους στην Τράπεζα.
- Πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 200 αυτοματοποιημένες καμπάνιες μέσα από ψηφιακά και εναλλακτικά κανάλια, που ανέπτυξαν βήμα-βήμα τη σχέση του ιδιώτη πελάτη με την Τράπεζα και προσέφεραν μια μοναδική εμπειρία εξυπηρέτησης.

Retail Business Banking

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

- Ετήσιο κύκλο εργασιών έως €5 εκατ., που έχουν επιδείξει λειτουργική ανθεκτικότητα.

€5 δισ.

χαρτοφυλάκιο δανείων
Large Corporate

€3,6 δισ.

χαρτοφυλάκιο
Commercial Banking

€4,7 δισ.

χαρτοφυλάκιο
Structured Finance

- Δυνατότητες περαιτέρω ανάπτυξης στις εγχώριες και διεθνείς αγορές, μέσα από τη μεγιστοποίηση της ανταγωνιστικότητας, την αύξηση της παραγωγικότητας και την εισαγωγή της καινοτομίας στη λειτουργική και παραγωγική διαδικασία.

Το χαρτοφυλάκιο δανείων Λιανικής Τραπεζικής για Επιχειρήσεις ανήλθε σε €3 δισ. στις 31.12. 2023.

Το 2023 η Λιανική Τραπεζική για Επιχειρήσεις:

- Συνέχισε να παρέχει ρευστότητα στην αγορά, συμμετέχοντας σε ευρωπαϊκά προγράμματα χρηματοδότησης, σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (ΕΤαΕ), εκταμιεύοντας €186,4 εκατ. μέσω του προγράμματος χρηματοδότησης για την ανταγωνιστικότητα των μικρομεσαίων επιχειρήσεων «InvestEU SME Competitiveness».
- Κατάφερε να προσελκύσει μικρομεσαίες επιχειρήσεις ώστε να συμμετάσχουν στα Αναπτυξιακά Προγράμματα, μέσω της πρωτοβουλίας «Eurobank Ανάπτυξη», μιας ολοκληρωμένης λύσης η οποία συνδυάζει χρηματοδοτικά προϊόντα και συμβουλευτικές υπηρεσίες μέσω τρίτων εταιρειών.
- Προσέφερε για 13η διαδοχική χρονιά το πρόγραμμα «Business Banking Τουρισμός», με ευρύ φάσμα τραπεζικών και μη τραπεζικών παροχών, κάτι που συνέβαλε σημαντικά στην αύξηση των καταθέσεων, των προμηθειών POS και των δανείων.
- Ξεκίνησε το «Business Banking Υγεία», ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα τραπεζικών και μη τραπεζικών παροχών που απευθύνεται σε επιχειρήσεις και επαγγελματίες υγείας, και στοχεύει στην επιχειρηματική ανάπτυξη και την ψηφιακή αναβάθμισή τους, καθώς και στην περαιτέρω αύξηση του μεριδίου της Τράπεζας στη χρηματοδότηση, τις καταθέσεις και τις προμήθειες POS στον τομέα της υγείας.
- Απλοποίησε την πρόσβαση των μικρότερων μικρομεσαίων επιχειρήσεων σε χρηματοδότηση μέσω του POS Cash Advance, παρέχοντας χρηματοδότηση σε 3.890 πελάτες.

Ως αποτέλεσμα αυτών των πρωτοβουλιών, η Τράπεζα χορήγησε νέα πιστωτικά όρια και δάνεια ύψους €580 εκατ.

Corporate and Investment Banking

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

Large Corporate (LC)

Η Eurobank προσφέρει σύγχρονες χρηματοδοτικές λύσεις και προϊόντα σε μεγάλους πελάτες. Στο τέλος του 2023 το χαρτοφυλάκιο του LC ανερχόταν σε €5 δισ. περίπου (συμπεριλαμβανομένων των εταιρικών ομολογιακών δανείων) και περιελάμβανε περισσότερους από 130 ομίλους εταιρειών, που δραστηριοποιούνται κυρίως στους κλάδους της ενέργειας, της βιομηχανίας, του λιανικού εμπορίου, των υπηρεσιών, της υγείας και των κατασκευών.

Commercial Banking (CB)

Το 2023 το δανειακό χαρτοφυλάκιο του CB ανήλθε σε €3,6 δισ. Το δίκτυο CB είναι υπεύθυνο για τη διαχείριση της σχέσης με τις επιχειρήσεις μεσαίας κεφαλαιοποίησης σε όλη την Ελλάδα, μέσω του δικτύου των επιχειρηματικών κέντρων της Τράπεζας. Μετά την πρόσφατη ανασυγκρότηση του δικτύου CB, τα επιχειρηματικά κέντρα βρίσκονται πλέον σε στρατηγικές γεωγραφικές θέσεις έτσι ώστε να διασφαλίζουν την καλύτερη κάλυψη και την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες, ιδίως σε όσους εδρεύουν εκτός της μητροπολιτικής περιοχής της Αθήνας.

Structured Finance (SF)

Η Eurobank παρέχει ολοκληρωμένες υπηρεσίες μέσω 5 εξειδικευμένων τμημάτων:

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

Τα τμήματα Structured Finance (SF) συντονίζουν τις ενέργειες όλων των εταιρειών του Ομίλου, ενώ έχουν υπό την ευθύνη τους τη διαχείριση τόσο του ενήμερου χαρτοφυλακίου όσο και ορισμένων μη εξυπηρετούμενων δανείων. Τα τελευταία ωστόσο αντιπροσωπεύουν ένα πολύ μικρό τμήμα του χαρτοφυλακίου. Στις 31.12.2023 το ενήμερο χαρτοφυλάκιο του SF ξεπέρασε τα €4,7 δισ., επιτυγχάνοντας σημαντική καθαρή πιστωτική επέκταση, η οποία οφείλεται κυρίως στο χαρτοφυλάκιο Project Finance και συγκεκριμένα στις Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ), με όλα τα άλλα τμήματα να καταγράφουν πολύ υψηλή επίδοση.

Το 2023, η Τράπεζα εξακολούθησε να δίνει έμφαση σε έργα και σχέσεις άριστης ποιότητας, και κατάφερε να εξασφαλίσει πολλαπλούς ρόλους και συμμετοχές σε στρατηγικά έργα στην Ελλάδα. Πρόσθετη προσοχή δόθηκε στη στήριξη της πράσινης μετάβασης, η οποία οδήγησε στη σύναψη συμφωνιών για διάφορα πράσινα δάνεια, καθώς και στη στήριξη μεγάλων έργων υποδομής σε ολόκληρη τη χώρα, είτε στους τομείς των μεταφορών και των δικτύων, είτε στον ξενοδοχειακό τομέα και τον τομέα εμπορικών ακινήτων.

\$4 δισ.
συνολικό χαρτοφυλάκιο
shipping

Shipping Finance

Η Eurobank έχει πάνω από 30 χρόνια εμπειρίας στη χρηματοδότηση της ναυτιλίας και κατέχει στρατηγική θέση ως χρηματοδότης πολλών ελληνικών ναυτιλιακών εταιρειών. Η Eurobank κατέχει ηγετική θέση στον τομέα της ελληνικής ναυτιλίας (πρώτη μεταξύ των ελληνικών τραπεζών) και το συνολικό χαρτοφυλάκιο της ανερχόταν σε USD 4 δισ. (περιλαμβάνονται εγκεκριμένα όρια προς εκταμίευση ύψους USD 780 εκατ.) στις 31 Δεκεμβρίου 2023.

Το πελατολόγιο περιλαμβάνει ναυτιλιακούς ομίλους ελληνικής κυριότητας, με εδραιωμένη παρουσία και στόλους μεσαίου έως μεγάλου μεγέθους. Η Τράπεζα χρηματοδοτεί τους κύριους ναυτιλιακούς τομείς: ξηρού φορτίου, τάνκερ και μεταφοράς εμπορευματοκιβωτίων ή άλλες κατηγορίες με συγκεκριμένες χρηματοδοτικές παραμέτρους. Οι ναυτιλιακές χρηματοδοτήσεις αφορούν τόσο σε αγορές μεταχειρισμένων πλοίων μικρής ηλικίας όσο και σε νέες ναυπηγήσεις και στοχεύουν στη στήριξη της ανανέωσης του ελληνικού εμπορικού στόλου. Σύμφωνα με τη στρατηγική της, η Τράπεζα περιλαμβάνει στις ναυτιλιακές χρηματοδοτήσεις της ρήτρες που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα, κατά περίπτωση. Η Μονάδα Ναυτιλιακών Χρηματοδοτήσεων στεγάζεται στον Πειραιά και αποτελεί το ναυτιλιακό κέντρο του Ομίλου, εξυπηρετώντας τις ελληνικές ναυτιλιακές εταιρείες και μέσω των Eurobank Cyprus και Eurobank Private Bank Luxembourg.

Μονάδα International Portfolio

Τον Δεκέμβριο του 2023 δημιουργήθηκε η Μονάδα International Portfolio εντός του Large Corporate με εντολή τη διερεύνηση διεθνών χρηματοδοτικών ευκαιριών. Η πρώτη συναλλαγή εντάχθηκε στο χαρτοφυλάκιο εντός του 4ου τριμήνου και αφορούσε στη συμμετοχή του Ομίλου της Τράπεζας σε διεθνές κοινοπρακτικό δάνειο ύψους περίπου €350 εκατ. σε κορυφαίο όμιλο τηλεπικοινωνιών στην περιοχή των δυτικών Βαλκανίων. Αυτή η πρωτοβουλία θα επιτρέψει στον Όμιλο να ενισχύσει το διεθνές αποτύπωμά του και να διαφοροποιήσει τις ροές εσόδων του, διατηρώντας ταυτόχρονα μια προσέγγιση εξισορρόπησης του κινδύνου.

Ο στόχος είναι η δημιουργία ενός χαρτοφυλακίου εταιρικών δανείων μέσω της συμμετοχής σε κοινοπρακτικά δάνεια που οργανώνονται από διεθνείς τράπεζες Tier-1 με έμφαση σε Ευρωπαίους δανειολήπτες.

Syndicated Debt Solutions (SDS)

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

Η Μονάδα SDS δραστηριοποιείται, επίσης, στη διαπραγμάτευση δανείων στη διεθνή πρωτογενή και δευτερογενή αγορά, επικοινωνώντας με διεθνή επενδυτικά τμήματα τραπεζών, επενδυτικά κεφάλαια και χρηματομεσίτες, με στόχο τον σχεδιασμό και τη διερεύνηση νέων δανειακών ευκαιριών για τη βελτιστοποίηση και ενίσχυση του χαρτοφυλακίου της Eurobank και της θέσης της στην αγορά. Το 2023 η Τράπεζα

διατήρησε την ηγετική θέση της στην αγορά, με τον όγκο συναλλαγών να ανέρχεται σε περίπου €3,8 δισ.

Investment Banking

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

Το 2023 η Τράπεζα προσέφερε τις παραπάνω υπηρεσίες σε κρατικούς και εταιρικούς πελάτες που αναζητούσαν στρατηγικές συμβουλές σχετικά με ευκαιρίες ανάπτυξης ή αποεπένδυσης, όπως ΔΕΗ, HRADF (σχετικά με την αρχική δημόσια προσφορά του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών), IDEAL Holdings και Attica Holdings, καθώς και πελάτες που ήθελαν να αντλήσουν κεφάλαια από τις αγορές ομολόγων και μετοχών, όπως ΜΥΤΙΛΗΝΑΙΟΣ, OPTIMA BANK και Trade Estates.

Global Transaction Banking (GTB)

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

- **Cash and Trade Services** – Οι εξειδικευμένες ομάδες πωλήσεων και προϊόντων της Μονάδας προσφέρουν ολοκληρωμένες και καινοτόμες υπηρεσίες συναλλακτικής τραπεζικής σε μεγάλους εταιρικούς πελάτες και μικρομεσαίες επιχειρήσεις, βοηθώντας στον εξορθολογισμό και την αυτοματοποίηση των καθημερινών διαδικασιών τους, και τη διεύρυνση της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας. Οι βασικές υπηρεσίες που παρέχει αφορούν στη διαχείριση ρευστότητας και πληρωμών, στη δόμηση και εκτέλεση συναλλαγών διεθνούς εμπορίου, στη χρηματοδότηση της εμπορικής και εφοδιαστικής αλυσίδας, στη μισθοδοσία και στα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα.
- **Securities Services** – Η Eurobank είναι ο μόνος πάροχος στην Ελλάδα που προσφέρει ένα ολοκληρωμένο φάσμα προϊόντων που αφορούν σε Security Services όπως: υπηρεσίες θεματοφυλακής στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, υπηρεσίες σε εκδότριες εταιρείες, υπηρεσίες εκκαθάρισης παραγώγων, πράξεις δανεισμού σε λογαριασμό περιθωρίου ασφάλισης (margin to lending), υπηρεσίες middle office, υπηρεσίες λογιστικής διαχείρισης και αποτίμησης χαρτοφυλακίων (fund accounting) τόσο σε Έλληνες όσο και σε ξένους επενδυτές και για όλους τους τύπους αξιολογώμενων.
- **Intelligent Services** – Αναλαμβάνει στρατηγικές πρωτοβουλίες σε επίπεδο τεχνολογίας και καινοτομίας σε όλους τους τομείς τραπεζικών συναλλαγών και οδηγεί την Τράπεζα πέρα από τραπεζικές πρωτοβουλίες, εστιάζοντας σε οικοσυστήματα όπως το Digital Academy for Business και το Exportgate. Με την

€1 δισ.
ομόλογα υψηλής
εξοφλητικής προτεραιότητας
εκδόθηκαν το 2023

ενεργή συμμετοχή των Επιχειρηματικών Μονάδων και των πελατών, διαμορφώνει τις ψηφιακές υπηρεσίες της σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη και τις τελευταίες τεχνολογικές τάσεις. Επιπλέον, επιβλέπει διεξοδικά ολόκληρο τον κύκλο ζωής των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τραπεζικών συναλλαγών, από τη σύλληψη της ιδέας έως την υλοποίηση και την τελική εφαρμογή.

Ο Τομέας GTB αξιοποιεί σύγχρονες τεχνολογικές υποδομές για την επίτευξη διαφόρων βασικών στόχων:

- Αυξημένη δειξοδυσση – Διεύρυνση της εμβέλειας των υφιστάμενων υπηρεσιών σε πελάτες.
- Καινοτομία – Διαρκής εντοπισμός καινοτόμων καναλιών για την παροχή υπηρεσιών και σχεδιασμός λύσεων με προστιθέμενη αξία, προσαρμοσμένων στις ανάγκες των πελατών.
- Συμμετοχή πελατών – Βελτίωση της αλληλεπίδρασης με τους πελάτες και της εξυπηρέτησης πελατών μέσω της συνεπούς παροχής άρτια σχεδιασμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, σύμφωνα με τις ανάγκες των πελατών.
- Εμπειρία omni-channel – Παροχή ψηφιακής εμπειρίας omni-channel στους πελάτες, η οποία επιτρέπει την απρόσκοπτη πρόσβαση σε υπηρεσίες τραπεζικών συναλλαγών στο σύνολο των καναλιών, όπως κινητές συσκευές, ψηφιακές πλατφόρμες, host-to-host και ενσωμάτωση API, καθώς και παραδοσιακά καταστήματα. Με αυτήν την προσέγγιση διασφαλίζεται η συνέπεια και η ευκολία σε όλες τις αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες.
- Συνεργασία με καινοτόμες εταιρείες fintech – Δημιουργία ενεργών συνεργειών με καινοτόμες εταιρείες fintech για την αξιοποίηση τεχνολογιών και λύσεων αιχμής. Μέσω της συνεργασίας με νεοφυείς εταιρείες και εταιρείες τεχνολογίας, εξακολουθεί να βρίσκεται στην πρώτη γραμμή όσον αφορά στις αναδυόμενες τάσεις, ενισχύοντας την εμβέλεια των υπηρεσιών τραπεζικών συναλλαγών με καινοτόμες και πρωτοπόρες λύσεις.

Eurobank Factors SA

Το 2023, ήταν άλλη μια εξαιρετική χρονιά για την Eurobank Factors, η οποία διατήρησε τον κύκλο εργασιών της στο ιστορικό υψηλό των €7,5 δισ., ενώ τα χρηματοδοτικά υπόλοιπα αυξήθηκαν κατά €100 εκατ., καταγράφοντας νέο ιστορικό υψηλό. Ομοίως, στα προσωρινά στοιχεία καταγράφηκε αξιοσημείωτη αύξηση στα κέρδη προ φόρων, παρά τη σοβαρή διόρθωση των περιθωρίων λόγω του έντονου ανταγωνισμού.

Το 2023 ήταν άλλη μια χρονιά ορόσημο για τις διεθνείς επιδόσεις της εταιρείας καθώς κατέκτησε την 1η θέση στο εξαγωγικό Factoring και την 3η θέση για τον συνδυασμό εξαγωγικού και εισαγωγικού Factoring στην Ευρώπη. Τα βραβεία απονεμήθηκαν κατά τη διάρκεια της ετήσιας συνάντησης του FCI –του παγκόσμιου αντιπροσωπευτικού οργανισμού στον τομέα του factoring– που πραγματοποιήθηκε στο Μαρακές, στο Μαρόκο.

Eurobank Leasing SA

Το 2023 η Eurobank Leasing σημείωσε αύξηση των εργασιών με €147 εκατ. νέες εκταμιεύσεις (+10% ετήσια αύξηση) και συνολικό μερίδιο αγοράς 23% (νέα παραγωγή), μεταξύ των εταιρειών χρηματοδοτικής μίσθωσης που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα. Στην υποκατηγορία των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας και του εξοπλισμού γραφείων, η Eurobank Leasing κατέλαβε την 1η θέση με μερίδιο αγοράς 59%, ενώ κατέλαβε τη 2η θέση στα επιβατικά οχήματα. (Πηγή: Ένωση Ελληνικών Εταιρειών Χρηματοδοτικής Μίσθωσης).

Η εταιρεία παρέχει χρηματοδοτικές λύσεις υπό τη μορφή leasing βιομηχανικού εξοπλισμού, οχημάτων και ακινήτων. Επίσης, κατείχε σημαντικό ρόλο σε πρωτοβουλίες με θετική επίδραση στο περιβάλλον, όπως στους τομείς της ηλεκτροκίνησης, των οπτικών ινών και των ηλιακών πάρκων.

Markets

Οι ομάδες των Markets Sales and Structuring έπαιξαν καθοριστικό ρόλο ώστε να προσφερθούν στους πελάτες λύσεις με προστιθέμενη αξία και στρατηγικές αντιστάθμισης κινδύνου, σε μια αγορά με έντονες διακυμάνσεις.

Η Eurobank επικεντρώθηκε στην προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών που προάγουν περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα και συμβάλλουν θετικά στην κοινωνία. Ταυτόχρονα, υπάρχει μια ισχυρή τάση προς τις ψηφιακές λύσεις. Η Eurobank ήταν η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα που προσέφερε ολοκληρωμένες και πλήρως αυτοματοποιημένες ψηφιακές υπηρεσίες συναλλάγματος σε εικοσιτετράωρη βάση (24/5). Η ομάδα του Market Trading, επίσης, κατάφερε να διαχειριστεί τους κινδύνους χαρτοφυλακίου παρά τις πρωτόγνωρες συνθήκες στην αγορά και κατέγραψε υψηλές επιδόσεις ακόμα μία χρονιά.

Ο Τομέας Διαχείρισης Διαθεσίμων (που υπάγεται στον τομέα των Markets) ξεπέρασε κατά πολύ τους χρηματοοικονομικούς και επιχειρηματικούς του στόχους το 2023, καθώς δραστηριοποιήθηκε πολύ ενεργά στις κεφαλαιαγορές και στη διατραπεζική αγορά με στόχο τη:

- Διαχείριση των κινδύνων επιτοκίου και συναλλάγματος του τραπεζικού χαρτοφυλακίου, καθώς και της ρευστότητας και του κόστους χρηματοδότησης της Eurobank (σύμφωνα με το καθορισμένο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων και τους επιχειρηματικούς στόχους).
- Διασφάλιση της συνεχούς συμμόρφωσης της Τράπεζας με την ελάχιστη απαίτηση για ίδια κεφάλαια και επιλέξιμες υποχρεώσεις (MREL) (καθώς και την αύξηση της μακροπρόθεσμης χρηματοδότησής της).

Συγκεκριμένα, ο Τομέας Διαχείρισης Διαθεσίμων είχε ενεργή συμμετοχή στις κεφαλαιαγορές το 2023 και ολοκλήρωσε με επιτυχία 2 συναλλαγές υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας:

- Το τρίτο, κατά σειρά, ομόλογο 6NC5 υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας (€500 εκατ.) στις αρχές Ιανουαρίου 2023.

- Ένα επιπλέον ομόλογο 6NC5 υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας (€500 εκατ.) στα τέλη του 3^{ου} τριμήνου του 2023, επιτυγχάνοντας την υψηλότερη υπερκάλυψη για τέτοιου είδους συναλλαγή μέχρι σήμερα.

Αυτές οι συναλλαγές ώθησαν περαιτέρω τον δείκτη MREL σε επίπεδα σαφώς ανώτερα του ενδιάμεσου μη δεσμευτικού στόχου για την 1η Ιανουαρίου 2024.

Στον Τομέα Διαχείρισης Διαθεσίμων ανήκει επίσης η Μονάδα Correspondent Banking Division, η οποία παρέχει εξειδικευμένη διαχείριση σχέσεων σε όλους τους πελάτες, καθώς και κεντροποιημένες υπηρεσίες για τον Όμιλο Eurobank, επιτυγχάνοντας ανταγωνιστική διαχείριση των πληρωμών, αποτελεσματική εκτέλεση και εύρεση των βέλτιστων λύσεων διαχείρισης διαθεσίμων.

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

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

Σημαντικά έργα

Η Eurobank συμμετέχει ενεργά σε έργα και συναλλαγές που προσφέρουν σημαντικά οφέλη για την οικονομική ανάπτυξη της Ελλάδας και στηρίζουν τη βιώσιμη μετάβαση της ελληνικής οικονομίας. Η θέση της ως Τράπεζα της Ανάπτυξης και της Ευημερίας ενισχύθηκε μέσω του ηγετικού της ρόλου σε όλα σχεδόν τα εμβληματικά έργα που υλοποιήθηκαν εντός του 2023, αλλά και μέσω της συνεχούς υποστήριξης στρατηγικών κλάδων για την ελληνική οικονομία και τη χρηματοδότηση άρτιων επιχειρηματικών σχεδίων, ενισχύοντας κατ' αυτόν τον τρόπο την ανάπτυξη, τα επενδυτικά σχέδια και την εξωστρέφεια των επιχειρήσεων.

Το 2023 η Eurobank χρηματοδότησε εμβληματικά έργα και συναλλαγές, όπως:

- Ενήργησε ως sole Arranger, αποκλειστικός ανάδοχος και Agent για ομολογιακό δάνειο πολλαπλών σειρών συνολικού ύψους €650.000.000, με εκδότη στην Hellenic Healthcare SMSA. Ο εκδότης είναι μέλος του Ομίλου Hellenic Healthcare

Group, του μεγαλύτερου ιδιωτικού παρόχου υπηρεσιών υγείας στην Ελλάδα και στην Κύπρο, ο οποίος κατέχει και διαχειρίζεται χαρτοφυλάκιο εμβληματικών νοσοκομειακών μονάδων. Το ομολογιακό δάνειο, το οποίο εκδόθηκε εν μέρει το 2023, χορηγήθηκε για να καλύψει αναχρηματοδότηση, κεφάλαιο κίνησης και χρηματοδότηση εξαγοράς.

- Ενήργησε ως Coordinator και Agent για την κοινοπρακτική χρηματοδότηση ύψους €325 εκατ. σε θυγατρική εταιρεία των Ομίλων ΓΕΚ ΤΕΡΝΑ και MOTOR OIL για την κατασκευή ηλεκτροπαραγωγικής μονάδας συνδυασμένου κύκλου (CCGT) 877MW στην Κομοτηνή με συνολικό προϋπολογισμό €375 εκατ. Παρότι λειτουργεί με φυσικό αέριο, θα συμβάλει στην πράσινη μετάβαση της χώρας, καθώς παρέχει στο σύστημα την απαραίτητη ευελιξία κατά τη μεταβατική περίοδο και είναι πολύ αποδοτική και λιγότερο ρυπογόνα από ό,τι παλαιότερες θερμοηλεκτρικές μονάδες.
- Ενήργησε ως ένας εκ των Mandated Lead Arranger για την κοινοπρακτική χρηματοδότηση (α) της Πασιφάη Οδός ΑΕ και (β) της Πυλαία Οδός ΑΕ, οι οποίες έχουν αναλάβει την ανάπτυξη του Β.Ο.Α.Κ. ΧΕΡΣΟΝΗΣΟΣ – ΝΕΑΠΟΛΗ με σύμπραξη δημόσιου και ιδιωτικού τομέα (ΣΔΙΤ) και την οδική σύνδεση Καλαμάτας – Πύλου με ΣΔΙΤ, ύψους €225 εκατ. και €277 εκατ. αντίστοιχα.
- Εκτέλεσε σχέδιο χρηματοδότησης κεφαλαιουχικών δαπανών ύψους €41 εκατ. προς την Amanda Colossos SA, το οποίο χορηγήθηκε στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0, για την κατασκευή του Marvel Luxury Resort, ενός νέου ξενοδοχείου 5 αστέρων στη Ρόδο.

Επιπλέον εμβληματικά έργα που χρηματοδότησε η Eurobank το 2023 με σημαντικό αντίκτυπο στην ελληνική οικονομία παρουσιάζονται στις ενότητες «Οι βιώσιμες χρηματοδοτήσεις το 2023 με μια ματιά» και «Ο Μηχανισμός Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (RRF) ως μέρος του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0».

Group Digital Banking

Digital banking

Η Eurobank συνέχισε να παρέχει καινοτόμες και εύχρηστες ψηφιακές υπηρεσίες το 2023, στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού της, επενδύοντας σε τεχνολογικές υποδομές και ανθρώπινο δυναμικό, και δίνοντας σε όλους τους χρήστες τη δυνατότητα πρόσβασης σε ψηφιακές λύσεις.

Η Γενική Διεύθυνση Digital Banking Ομίλου αξιοποιεί την εξειδίκευσή της για την παροχή καινοτόμων χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών που βασίζονται σε δεδομένα. Τοποθετώντας τους πελάτες στο επίκεντρο, παρέχει απλά, εξατομικευμένα προϊόντα και διασφαλίζει την εύκολη πρόσβαση σε αυτά. Φέρνοντας την τεχνολογία πιο κοντά σε όλους, ενεργεί ως ψηφιακός και phygital μοχλός προόδου και ως ο κύριος πρεσβευτής της ψηφιακής κουλτούρας της Eurobank.

Η πορεία προς την ψηφιοποίηση περιλαμβάνει 2 κύριες πτυχές:

- Εξωτερική ψηφιοποίηση – Το ψηφιακό της αποτύπωμα μέσω του web και mobile banking, του Open Banking, των διαδικτυακών της τόπων και της παρουσίας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.
- Εσωτερική ψηφιοποίηση – Οι απλοποιημένες εσωτερικές διαδικασίες της σε όλα τα σημεία επαφής με τους πελάτες.

Ψηφιακά προϊόντα – Η προσέγγιση της Eurobank που δίνει προτεραιότητα στον ψηφιακό κόσμο έχει οδηγήσει σε σημαντική επέκταση του ψηφιακού χαρτοφυλακίου της, προσφέροντας μια σειρά προϊόντων και υπηρεσιών για να ενισχύσει την εμπειρία των πελατών και να καλύψει τις ανάγκες τους όπως αυτές διατυπώνονται απευθείας από τους ίδιους.

Το κύριο θέμα για το 2023 αφορούσε την παροχή ηρεμίας και ασφάλειας στους ψηφιακούς πελάτες, επιτρέποντάς τους να καλύπτουν τις πιστοδοτικές, ασφαλιστικές και επενδυτικές τους ανάγκες ψηφιακά.

Βασικά ψηφιακά προϊόντα και πρωτοβουλίες για το 2023:

- Νέα πιστοδοτικά προϊόντα – Διατέθηκε σειρά νέων προϊόντων με εξατομικευμένη προσέγγιση για την ικανοποίηση των διαφορετικών αναγκών των πελατών, σε συνδυασμό με ένα ψηφιακό εργαλείο το οποίο αξιοποιεί τα δεδομένα των πελατών για να προτείνει το πιο κατάλληλο προϊόν για κάθε πελάτη και να ενισχύσει την ικανοποίησή τους.
- Ασφαλιστικά προϊόντα – Ξεκίνησε η παροχή επιπλέον online ασφαλιστικών προϊόντων, σε συνδυασμό με ένα ψηφιακό εργαλείο σχεδιασμού ασφαλιστικού πλάνου το οποίο βοηθά τους πελάτες να δημιουργήσουν εξατομικευμένα ασφαλιστικά πλάνα. Επιπλέον, η προσφορά εκπτώσεων με βάση τις πληροφορίες που παρέχουν οι πελάτες καθιστά την ασφάλιση πιο προσβάσιμη και προσαρμοσμένη στις εξατομικευμένες ανάγκες των πελατών.
- Ειδική πλατφόρμα για επενδύσεις αμοιβαίων κεφαλαίων και παρακολούθηση χαρτοφυλακίων – Η εισαγωγή μιας νέας πλατφόρμας για συναλλαγές αμοιβαίων κεφαλαίων και παρακολούθηση χαρτοφυλακίων σηματοδοτεί ένα σημαντικό βήμα προς την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών διαχείρισης περιουσίας. Η πλατφόρμα παρέχει στους πελάτες τη δυνατότητα να πραγματοποιούν επενδύσεις και συναλλαγές σε αμοιβαία κεφάλαια, να διαχειρίζονται και να παρακολουθούν τα χαρτοφυλάκιά τους σε πραγματικό χρόνο.
- Ψηφιακές παροχές για επιχειρήσεις – Διατέθηκε η online απόκτηση προπληρωμένων καρτών Mastercard, εταιρικών χρεωστικών καρτών και προθεσμιακών καταθέσεων για νομικές οντότητες. Αυτά τα προϊόντα ικανοποιούν τις καθημερινές ανάγκες των επιχειρήσεων, παρέχοντας αποδοτικές λύσεις για τη στήριξη της λειτουργίας και ανάπτυξής τους, μειώνουν την ανάγκη επίσκεψης σε κατάστημα και εξοικονομούν πολύτιμο χρόνο.

Πέρα από αυτά τα ψηφιακά προϊόντα, η Eurobank σημείωσε αξιοσημείωτη πρόοδο το 2023:

- Διεύρυνε τις συνεργασίες σε λύσεις ενσωματωμένης χρηματοδότησης – Ενίσχυσε τις συνεργασίες της με νέους εμπόρους στον τομέα της ενσωματωμένης χρηματοδότησης. Αυτή η πρωτοβουλία δίνει στους καταναλωτές τη δυνατότητα να χρηματοδοτούν τις online αγορές τους απευθείας μέσω της Τράπεζας, απλοποιώντας τη διαδικασία πληρωμής και ενισχύοντας την ευκολία αγοράς.
- Digital onboarding για νέους πελάτες – Σημειώθηκε σημαντική πρόοδος στο digital onboarding, το οποίο αρχικά ξεκίνησε το 2022, γεγονός που συνέβαλε σε αξιοσημείωτη αύξηση του μεριδίου αγοράς. Η εμβέλεια αυτής της υπηρεσίας υπερβαίνει τα γεωγραφικά όρια της Ελλάδας και εκτείνεται σε 29 ακόμη χώρες, προσφέροντας μια απρόσκοπτη και γρήγορη εμπειρία digital onboarding με εξατομικευμένη βοήθεια από έμπειρο σύμβουλο μέσω βιντεοκλήσης, εφόσον είναι αναγκαίο.
- Ενισχυμένη εξυπηρέτηση πελατών – Άρχισαν να παρέχονται διάφορες δυνατότητες ώστε να αναβαθμιστεί η εμπειρία των πελατών και να μην χρειάζεται η επίσκεψη σε κατάστημα για αιτήματα για υπηρεσίες, όπως η ακύρωση και η επανέκδοση κάρτας, καθώς και η δυνατότητα επανεκτέλεσης συναλλαγών με ένα κλικ.

Open Banking – Η Eurobank σημείωσε περαιτέρω πρόοδο στο Open Banking προσφέροντας χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες με τεχνολογία API (Application Programming Interface), με βάση 3 άξονες:

- Συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις που προκύπτουν από τον κανονισμό PSD2, με την υλοποίηση βιομετρικής ανακατεύθυνσης από εφαρμογή σε εφαρμογή.
- Προσφορά API με προστιθέμενη αξία, όπως η ένταξη νέων πελατών (onboarding), η ταυτοποίηση πελατών, οι αυτοματοποιημένες πληρωμές SCA, οι μαζικές πληρωμές RF και SEPA, καθώς και οι συγκεντρωτικές πληρωμές ως πάροχος API.
- Διεύρυνση των παροχών όσον αφορά τα στοιχεία λογαριασμού και τις υπηρεσίες εκκίνησης πληρωμών, ως καταναλωτής API.

Το κανάλι του Open Banking:

- Εξυπηρέτησε 159.000 πελάτες με 7.000.000 κλήσεις.
- Αύξησε τον όγκο των συναλλαγών σε € 7,2 εκατ., αύξηση κατά 213% σε σχέση με το 2022.

Οι ψηφιακές πρωτοβουλίες της Eurobank αντανakλούν τη στρατηγική της δέσμευση να αξιοποιεί την τεχνολογία με σκοπό την παροχή πρωτοποριακών λύσεων και εξατομικευμένων εμπειριών για ιδιώτες και επιχειρήσεις. Αυτές οι προσπάθειες αναγνωρίστηκαν με αξιοσημείωτες βραβεύσεις. Το 2023 και για 4η διαδοχική χρονιά η Eurobank τιμήθηκε με το βραβείο «Best Consumer Digital Bank in Western Europe for 2023» από το διεθνώς αναγνωρισμένο περιοδικό Global Finance. Το βραβείο αυτό επιβεβαιώνει τη διαρκή αριστεία στον τομέα του digital banking σε διεθνή κλίμακα.

78%

των χρηστών κινητού χρησιμοποιούν αποκλειστικά το **Mobile App** για τις συναλλαγές τους σε μηνιαία βάση

95%

του συνολικού όγκου των συναλλαγών πραγματοποιούνται από τα ψηφιακά κανάλια με εξαίρεση τις αναλήψεις/καταθέσεις

e-Banking and Eurobank Mobile App – Αρκετοί βασικοί δείκτες δείχνουν ότι οι σημαντικές επιδόσεις των προηγούμενων ετών συνεχίζονται.

Χρήση ψηφιακών καναλιών	Έτος	
	2022	2023
% mobile χρηστών που χρησιμοποιούν αποκλειστικά το Mobile App για τις συναλλαγές τους με την Τράπεζα σε μηνιαία βάση	76%	78%
Συναλλαγές	2022	2023
Όγκος ψηφιακών συναλλαγών σε σχέση με τις συναλλαγές (εκτός από αναλήψεις/καταθέσεις) από όλα τα κανάλια της Eurobank	94%	95%
Αξία ψηφιακών συναλλαγών σε σχέση με τις συναλλαγές (εκτός από αναλήψεις/καταθέσεις) από όλα τα κανάλια της Eurobank	60%	54%
Ποσοστιαία αύξηση των ψηφιακών συναλλαγών σε όγκο	20%	15%
Ποσοστιαία αύξηση των ψηφιακών συναλλαγών σε αξία	29%	12%
Αντίγραφα	2022	2023
e-Statements (εκατομμύρια)	4.3	4.7
Επιπλέον εξοικονόμηση από τη χρήση e-Statements (€)	442.000	1.154.000

Το Eurobank Mobile App κατατάχθηκε 1ο σε Google Play store και iOS, μεταξύ όλων των τραπεζών στην Ελλάδα.

Ψηφιακές και υβριδικές πωλήσεις – Ο όγκος των ψηφιακών και υβριδικών πωλήσεων αυξήθηκε σημαντικά κατά 68% (σε τεμάχια) μέσω:

- Εμπλουτισμός των προσφερόμενων προϊόντων σε όλες τις κατηγορίες προϊόντων και σε όλα τα τμήματα της αγοράς, π.χ. νέα πιστοδοτικά προϊόντα (δάνειο Group Sales loan, δάνειο για πελάτες του Personal Banking, προεγκεκριμένο δάνειο My Fast), χρεωστικές κάρτες, κυβερνοασφάλεια, αποταμιευτικός λογαριασμός, επενδύσεις (ειδική πλατφόρμα για συναλλαγές αμοιβαίων κεφαλαίων).
- Αύξηση της κυκλοφορίας και βελτιστοποίηση του customer journey με διάφορες ψηφιακές καμπάνιες, προσφορές και εκδηλώσεις για σημαντικό αριθμό ψηφιακών προϊόντων. Επιπλέον, σχεδιασμός και μέγιστη αξιοποίηση των νέων δυνατοτήτων για προώθηση της αλληλεπίδρασης και των πωλήσεων (π.χ. εξατομίκευση, δημιουργία δυνητικών πελατών (lead generation) από τα ψηφιακά κανάλια και το eurobank.gr).
- Σχεδιασμός και ανάπτυξη νέων υβριδικών journey και δυνατοτήτων, που ενισχύουν το phygital μοντέλο της Τράπεζας. Οι βασικές πρωτοβουλίες περιελάμβαναν βελτιώσεις και προσθήκες νέων προϊόντων στην Ψηφιακή Θυρίδα (η εφαρμογή

ενεργοποιείται στο κατάστημα ή μέσω τηλεμάρκετινγκ και ολοκληρώνεται από τον πελάτη μέσω e/m banking), νέα δυνατότητα επεξεργασίας φωνής, υποστήριξη πωλήσεων τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων μέσω τηλεφώνου, επιλογές click2video και web callback στα ψηφιακά σημεία επαφής.

Ο όγκος των υβριδικών πωλήσεων διπλασιάστηκε το 2023 σε σχέση με το 2022.

User experience (εμπειρία χρήστη) – Η ομάδα User Experience (UX) τοποθετεί τον πελάτη στο επίκεντρο κάθε δραστηριότητας της Τράπεζας. Οι ερευνητές και σχεδιαστές UX ενισχύουν την εμπειρία των πελατών και του προσωπικού σε όλα τα κανάλια και σημεία επαφής. Για τη διενέργεια έρευνας χρηστών, η ομάδα UX αξιοποιεί τις υπερσύγχρονες εγκαταστάσεις του UX Lab, χρησιμοποιεί διάφορες μεθόδους και προσαρμοσμένα εργαλεία (συνεντεύξεις χρηστών, design thinking, δοκιμές χρηστικότητας, ταξινόμηση καρτών, tree testing, κ.λπ.) και επιλέγει χρήστες από τους διαθέσιμους υποψηφίους, όπως το Digital Community (οι πελάτες του digital banking) η ομάδα Digiators (εσωτερικό προσωπικό).

Το 2023 περίπου 800 χρήστες συμμετείχαν σε ερευνητικές δραστηριότητες για 27 πρωτοβουλίες. Μέσα από αυτές τις ερευνητικές δραστηριότητες η ομάδα UX συγκέντρωσε πληροφορίες από πελάτες και υπαλλήλους, και τις χρησιμοποίησε για να σχεδιάσει φιλικά προς τον χρήστη προϊόντα και εμπειρίες.

Επιπλέον, εφάρμοσε ένα σχεδιαστικό σύστημα για το mobile app, ώστε να λειτουργεί με συγκεκριμένα σχεδιαστικά πρότυπα, μοτίβα και επιμέρους στοιχεία, με σκοπό την παροχή συνεπούς εμπειρίας και αποδοτικότητας στις ομάδες σχεδιασμού και ανάπτυξης.

Διαδικτυακοί τόποι – Το 2023 ο διαδικτυακός τόπος eurobank.gr δέχθηκε πάνω 28,6 εκατ. επισκέψεις. Το 52% των επισκεπτών βρήκε τον διαδικτυακό τόπο της Eurobank από τα οργανικά αποτελέσματα μηχανών αναζήτησης (π.χ. Google).

Παρουσιάστηκαν νέα χαρακτηριστικά και βελτιώσεις για την ενίσχυση της εμπειρίας των χρηστών και τη δημιουργία δυνητικών πελατών, όπως νέοι υπολογιστές για στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια, διαδραστικά εργαλεία (κλείσιμο ραντεβού σε κατάστημα, web callback, RoboChat) και νέοι διαδικτυακοί τόποι (Asset Management, microsite Ετήσιας Έκθεσης, Growth Awards).

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης – Με 10 ενεργά κανάλια σε διαφορετικές πλατφόρμες, όπως Facebook, LinkedIn, Instagram και YouTube, η Eurobank:

- Κατέγραψε 285.538 αλληλεπιδράσεις (interactions).
- Δημιούργησε περιεχόμενο με 1.137 δημοσιεύσεις στις πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης.
- Διαχειρίστηκε την κοινότητα, απαντώντας σε 7.905 σχόλια χρηστών.

Η διαχείριση της κοινότητας σε όλα τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της Eurobank, βοηθά την Τράπεζα να δημιουργήσει καλύτερες σχέσεις με τους πελάτες της στο ψηφιακό περιβάλλον, αλλά εισάγει επίσης και μια νέα προοπτική στις σχέσεις Τράπεζας-πελάτη και τις ψηφιακές πωλήσεις.

Όσον αφορά τις αλληλεπιδράσεις, η Eurobank κατέλαβε την 1η θέση στο LinkedIn και τη 2η θέση στο YouTube στον ελληνικό τραπεζικό κλάδο. Η σελίδα του προγράμματος επιβράβευσης Eristrofi στο Facebook κατέλαβε την 1η θέση σε αλληλεπιδράσεις και προβολές βίντεο στον ελληνικό τραπεζικό κλάδο.

Creative hub – Η ομάδα του creative hub (ψηφιακοί κειμενογράφοι και γραφίστες) δημιούργησε σημαντικό όγκο ψηφιακού περιεχομένου: 1.937 παραδοτέα για 388 έργα στους διαδικτυακούς τόπους του Ομίλου, 170 καμπάνιες email, 63 ροές εργασιών στα ψηφιακά κανάλια και έργα microcopy και 5 πακέτα περιεχομένου Robochat.

Performance marketing – Μέσα από πλατφόρμες ψηφιακής διαφήμισης, συμβάλλει στην ανάπτυξη των εργασιών άμεσα, καθώς στηρίζει τις ομάδες ψηφιακών πωλήσεων να επιτύχουν τους στόχους πωλήσεων, και έμμεσα με καμπάνιες μάρκετινγκ που έχουν στόχο την αύξηση της αναγνωρισιμότητας του brand. Το 2023 πραγματοποιήθηκαν 85 ψηφιακές καμπάνιες, που έφτασαν:

- Πάνω από 4 εκατ. χρήστες
- 734 εκατ. impressions
- 59,4 εκατ. προβολές βίντεο
- Περίπου 9,9 εκατ. κλικ

Χρησιμοποιώντας τα cookies σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, η Eurobank συνεχίζει να συλλέγει δεδομένα από τις αλληλεπιδράσεις χρηστών στους διαδικτυακούς τόπους της, προκειμένου να προσφέρει εξατομικευμένο περιεχόμενο.

Customer journeys και εσωτερική ψηφιοποίηση – Η Eurobank συνέχισε να επανασχεδιάζει journey πελατών και εσωτερικά journey, παραμένοντας πιστή στην αρχή της απλότητας και της στόχευσης, και διατηρώντας τον πελάτη και την καινοτομία στο επίκεντρο. Υλοποιήθηκαν πολλές πρωτοβουλίες σε όλα τα κανάλια και τμήματα, με σκοπό την επίτευξη customer excellence και επιχειρησιακής αριστείας με βιώσιμο τρόπο. Η απλοποίηση των διαδικασιών οδήγησε σε αύξηση 3% του δείκτη NPS όσον αφορά τη σχέση των πελατών με την Τράπεζα συγκριτικά με το 2022, ενώ ταυτόχρονα συνέβαλε στη διατήρηση του δείκτη NPS σε υψηλά επίπεδα.

Βασικά σημεία ανά journey:

- Ένταξη νέων πελατών (onboarding) και διαχείριση – Διευκολύνθηκε και επιταχύνθηκε η διαδικασία με την οποία οι πελάτες ξεκινούν και διαχειρίζονται τη σχέση τους με την Τράπεζα μέσω φυσικών καναλιών, ενσωματώνοντας τεχνολογίες αυτοματοποίησης της υποβολής εγγράφων που μειώνουν ακόμη περισσότερο τον χρόνο που απαιτείται για την όποια υπηρεσία. Μάλιστα, για τους πελάτες του Private Banking, η Τράπεζα μείωσε τις υπογραφές κατά 66% στο πλαίσιο της δέσμευσής της για αριστεία σε όλο το φάσμα των εργασιών διαχείρισης περιουσίας.
- Τραπεζική εξυπηρέτηση παντού – Ενδυναμώθηκαν οι υπεύθυνοι σχέσεων (Relationship Managers) ώστε να παρέχουν τραπεζικές υπηρεσίες απευθείας στους πελάτες της Τράπεζας, όπου κι αν βρίσκονται, σε μια προσπάθεια τόνωσης της προσβασιμότητας και της ευκολίας. Από το άνοιγμα λογαριασμού έως την έκδοση κάρτας, η τράπεζα έρχεται στο κατώφλι του πελάτη.

- Δανειοδοτικά journey – Μειώθηκε ακόμη περισσότερο ο χρόνος που απαιτείται μέχρι κάποιος να λάβει το ποσό του δανείου, με στόχο την ταχύτερη ανταπόκριση στα αιτήματα των πελατών. Επιπλέον, όσον αφορά τη διαδικασία καταναλωτικής πίστης επιτεύχθηκε αξιοσημείωτη αποδοτικότητα, καθώς πάνω από το 50% των αιτημάτων προχώρησαν απρόσκοπτα χωρίς να εφαρμοστεί η αρχή του διπλού ελέγχου (4-eyes principle), λόγω αυτοματοποιημένων ελέγχων. Επιπλέον, η Eurobank διατήρησε ένα ισχυρό ποσοστό αυτοματοποιημένης λήψης πιστοδοτικών αποφάσεων (76%), αποδεικνύοντας στην πράξη τη δέσμευσή της για επιχειρησιακή αριστεία και διαχείριση των κινδύνων.

Παρουσίασε επίσης σημαντική βελτίωση στη χρηματοδότηση επιχειρήσεων, καταγράφοντας μείωση 50% του χρόνου που απαιτείται για τη λήψη μετρητών μέσω της αυτοματοποιημένης πιστοδότησης (40% στα απλά προϊόντα) και της αυτοματοποιημένης σύνταξης συμβάσεων (ποσοστό αυτοματοποίησης 90%). Ως αποτέλεσμα, το 2023 περισσότερες από 1.000 επιχειρήσεις κατάφεραν να υπογράψουν σύμβαση την ίδια ημέρα που επισκέφθηκαν το κατάστημα για να κάνουν αίτηση. Ομοίως, εφάρμοσε αυτοματοποιημένη διαδικασία για τη λήψη πιστοδοτικών αποφάσεων σχετικά με την ανανέωση ανακυκλούμενων δανείων, με στόχο να ενισχύσει την επεκτασιμότητα των λύσεων.

- Δραστηριότητες διαχείρισης περιουσίας – Έφερε επανάσταση στην επενδυτική εμπειρία των πελατών του Private Banking παρέχοντας τη δυνατότητα εξυπηρέτησης εξ αποστάσεως με τη χρήση ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών (e-gov). Επιπλέον, κατήργησε έγγραφα που δυσχέραιναν τη διαδικασία και μείωσε την ανάγκη υπογραφών κατά 80% σε διάφορα επενδυτικά προϊόντα.
- Bancassurance – Παρουσιάστηκαν 8 νέα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα σε όλα τα φυσικά και ψηφιακά κανάλια. Επιπλέον, αναβάθμισε υπάρχοντα προϊόντα με νέες δυνατότητες, διασφαλίζοντας ότι οι πελάτες έχουν πρόσβαση στις καλύτερες ασφαλιστικές προσφορές ανά κατηγορία.
- Διαδρομές εξυπηρέτησης (service journeys) και εμπειρίες πελατών (customer episodes) – Με στόχο την κάλυψη ολόκληρου του κύκλου ζωής των αναγκών των πελατών και την παροχή μιας ομαλής εμπειρίας με οριζόντιο τρόπο, το 2023 η Eurobank έθεσε τα θεμέλια για τη δημιουργία διαδρομών εξυπηρέτησης (service journey engineering). Σε αυτό το πλαίσιο, απλοποίησε τις διαδικασίες αγοράς POS ώστε να βοηθήσει τις επιχειρήσεις να συμμορφωθούν με τον νέο κανονισμό. Επιπλέον, ενίσχυσε τις επιλογές αυτοεξυπηρέτησης μέσω των ψηφιακών καναλιών για βασικές υπηρεσίες (π.χ. έκδοση πιστοποιητικών), εξορθολογίζοντας παράλληλα το σχετικό κόστος.
- Καμπάνιες μάρκετινγκ – Οι καμπάνιες μάρκετινγκ μετασχηματίστηκαν, υιοθετώντας έναν ευέλικτο τρόπο λειτουργίας και αξιοποιώντας την αυτοματοποίηση (70%) για τη μείωση του χρόνου εισαγωγής στην αγορά (time-to-market) κατά 50%. Αυτή η ευελιξία διασφαλίζει τη δυνατότητα της Τράπεζας να ανταποκρίνεται γρήγορα στις δυναμικές της αγοράς μέσω της επικοινωνίας με τους πελάτες.
- Προώθηση της βιωσιμότητας – Ξεκίνησαν πρωτοβουλίες χωρίς φυσικά έγγραφα σε διάφορες πτυχές των δραστηριοτήτων της. Από την κατάργηση των φυσικών αντιγράφων έως την ελαχιστοποίηση των εκτυπώσεων στα καταστήματα, η Τράπεζα μειώνει το αποτύπωμα άνθρακά της οδεύοντας προς ένα πιο βιώσιμο μέλλον.

€5,9 δισ.

κεφάλαια υπό διαχείριση
στην Eurobank Asset Management
ΑΕΔΑΚ

Συγκριτική αξιολόγηση (Benchmarking)

Η πρόοδος της Τράπεζας ως προς την ψηφιακή ωριμότητα αξιολογήθηκε με βάση τις βέλτιστες πρακτικές της αγοράς, ώστε να προσδιοριστούν οι τομείς για τους οποίους απαιτούνται ψηφιακές πρωτοβουλίες στη συνέχεια, με στόχο η Τράπεζα να γίνει Ψηφιακός Ηγέτης. Οι τομείς που προσδιορίστηκαν συνέβαλαν στη διαμόρφωση του Προγράμματος Μετασχηματισμού της Τράπεζας «Eurobank 2030» και σχετικές πρωτοβουλίες συνδέθηκαν με τους πυλώνες και τους διακριτούς άξονες αυτού του προγράμματος.

Advanced analytics και αυτοματοποίηση

Το 2023 η Eurobank εφάρμοσε με επιτυχία μια στρατηγική μετασχηματισμού, αξιοποιώντας προηγμένες λύσεις ανάλυσης (advanced analytics) και την ενσωμάτωση δεδομένων για την ενίσχυση της αποδοτικότητας και την επίτευξη εξατομίκευσης σε κλίμακα.

Η ομάδα Advanced Analytics και Campaign Management, μέσω της διαχειριστικής πλατφόρμας Campaign Management, πραγματοποίησε περισσότερες από 25.000 ενέργειες και 35 εκατ. επαφές, αυτοματοποιώντας την επικοινωνία μέσω των ψηφιακών και φυσικών διαύλων επικοινωνίας της Τράπεζας.

Το όραμα της Eurobank για μετασχηματισμό με βάση τα δεδομένα αποδεικνύεται στην πράξη μέσα από την επιτυχή ανάπτυξη και υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης μηχανής προτάσεων, η οποία συνδυάζει αλγόριθμους μηχανικής μάθησης με επιχειρηματικούς κανόνες για την αποτελεσματική ιεράρχηση των επιχειρηματικών στόχων. Σε αυτό το πλαίσιο, 1,6 εκατ. πελάτες έλαβαν τουλάχιστον μία πρόταση, αριθμός που αντιστοιχεί σε ποσοστό κάλυψης της συναλλακτικής βάσης κατά 70%.

Επιπλέον, η Eurobank ενίσχυσε τις διαδικασίες ταυτοποίησης για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (AML) υιοθετώντας διάφορες προσεγγίσεις μηχανικής μάθησης, με αποτέλεσμα εικοσαπλάσια αύξηση της ακρίβειας. Η ενοποίηση δεδομένων AML και τεχνικών οπτικοποίησης διευκόλυνε την εφαρμογή μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας κατά τη διερεύνηση υποθέσεων.

Η Eurobank επίσης επικεντρώθηκε στην ενοποίηση και την αυτοματοποίηση, και ενοποίησε με επιτυχία το σύστημα Campaign Management με το e-Banking, ώστε να υπάρχει η δυνατότητα να πραγματοποιούνται αδιάλειπτες καμπάνιες με δεδομένα σε πραγματικό χρόνο.

Όλα αυτά τα επιτεύγματα αποδεικνύουν στην πράξη τη δέσμευση της Eurobank να στηρίξει την επιχειρηματική ανάπτυξη και αποδοτικότητα μέσω της χρήσης τεχνικών προηγμένης ανάλυσης, αυτοματοποίησης και στρατηγικών ενοποίησης δεδομένων.

Κέντρο Καινοτομίας

Η αποστολή του Κέντρου Καινοτομίας είναι να παρέχει ταχύτατες και εστιασμένες καινοτόμες δράσεις στην Τράπεζα, με στόχο την αύξηση της κερδοφορίας και της αποδοτικότητας, σύμφωνα με τη στρατηγική της Τράπεζας. Αξιοποιώντας πρωτοποριακές μεθοδολογίες, αναδυόμενες τεχνολογίες, ανοιχτές καινοτομίες και

σε συνεργασία με εταιρείες FinTech, ο βασικός στόχος του είναι η δημιουργία νέων και καινοτόμων λύσεων, εξαλείφοντας αδύνατα σημεία, εντοπίζοντας λύσεις και συμβαδίζοντας με τις εξελίξεις στην ψηφιακή εποχή.

Μέσω του υφιστάμενου προγράμματος ενδοεταιρικής επιχειρηματικότητας eXplore, διαρκώς καλλιεργεί και προάγει τη νοοτροπία της καινοτομίας σε ολόκληρη την Τράπεζα, μέσα από μικρές διατμηματικές ομάδες εργαζομένων της Τράπεζας.

Με στόχο την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών αιχμής εντός της Τράπεζας μέσω συνεργασιών με τρίτους, το Κέντρο Καινοτομίας υπέγραψε Μνημόνιο Συνεννόησης με το Εθνικό Κέντρο Έρευνας & Τεχνολογικής Ανάπτυξης (ΕΚΕΤΑ) και συγκεκριμένα με το Ινστιτούτο Πληροφορικής.

Όσον αφορά τον πυλώνα της εσωτερικής καινοτομίας, πραγματοποίησε ένα κάλεσμα καινοτομίας χρησιμοποιώντας το Transformation Challenge Box, το εργαλείο συλλογής ιδεών από το προσωπικό, και συγκέντρωσε 173 ιδέες.

Το Κέντρο Καινοτομίας συμμετέχει σε αρκετά FinTech καινοτόμα προγράμματα στην Ελλάδα ως mentor σε νεοφυείς εταιρείες μέσα από τα μέλη των ομάδων του. Είναι επίσης μέλος μιας καινοτόμου τραπεζικής κοινότητας, όπου ανταλλάσσει γνώσεις με άλλες τράπεζες και συνεχίζει να χρησιμοποιεί το αποκλειστικό και προηγμένο Innovation Lab (Εργαστήριο Καινοτομίας) για να ενισχύσει την επιχειρηματικότητα και την ενδοεταιρική επιχειρηματικότητα, και να δοκιμάζει και να επικυρώνει proofs of concept και MVP (ελάχιστο βιώσιμο προϊόν – minimum viable product).

Διαχείριση περιουσίας - Διαχείριση κεφαλαίων

Διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων

Η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ διατήρησε ηγετική θέση στην Ελλάδα, με συνολικά υπό διαχείριση κεφάλαια ύψους περίπου €5,9 δισ. στις 31.12.2023:

- €4,3 δισ. σε ΟΣΕΚΑ με έδρα στην Ελλάδα, το Λουξεμβούργο και την Κύπρο, και μερίδιο αγοράς 26,44% – 1η θέση στην Ελλάδα μεταξύ 13 εταιρειών διαχείρισης στοιχείων ενεργητικού (Πηγή: Ένωση Θεσμικών Επενδυτών).
- €0,6 δισ. σε συνολικά στοιχεία ενεργητικού που ανήκουν σε 21 πελάτες, κυρίως συνταξιοδοτικά ταμεία στην Ελλάδα και στην Κύπρο, μέσω της υπηρεσίας Institutional Asset Management Service.
- €0,6 δισ. σε συνολικά στοιχεία ενεργητικού που ανήκουν σε πελάτες του Ομίλου Eurobank SA μέσω της υπηρεσίας Discretionary Portfolio Management Service.
- €0,5 δισ. σε στοιχεία ενεργητικού που διανέμονται σε τρίτους διαχειριστές στοιχείων ενεργητικού, στους οποίους η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ παρέχει ανάλυση, βαθμολόγηση και πρότυπα χαρτοφυλάκια μέσω του Private Banking του Ομίλου Eurobank.

Η Eurobank έχει επίσης παρουσία στον κλάδο των αμοιβαίων κεφαλαίων στο Λουξεμβούργο, έναν από τους μεγαλύτερους παγκόσμιους κόμβους αμοιβαίων κεφαλαίων, μέσω της 100% θυγατρικής της Eurobank Fund Management Company

€11 δισ.
κεφάλαια υπό διαχείριση
στο Private Banking

17,05 %
του όγκου των συναλλαγών του
Χρηματιστηρίου Αθηνών μέσω
της Eurobank Equities

(Luxemburg) SA. Η Εταιρεία προσφέρει ευρύ φάσμα αμοιβαίων κεφαλαίων ΟΣΕΚΑ στις κατηγορίες (LF) Funds, (LF) Fund of Funds και (TLF) Funds, που διανέμονται στην Ελλάδα, στο Λουξεμβούργο, στη Βουλγαρία και στην Κύπρο. Η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ διαχειρίζεται, επίσης, αμοιβαία κεφάλαια ΟΣΕΚΑ (ERB VCIC plc), που είναι εγγεγραμμένα και διανέμονται στην κυπριακή αγορά. Τα αμοιβαία κεφάλαια ΟΣΕΚΑ καλύπτουν πολλές κατηγορίες στοιχείων ενεργητικού, με γεωγραφική διαφοροποίηση.

Private Banking

Το Private Banking του Ομίλου προσφέρει ένα ευρύ φάσμα επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών, όπως υπηρεσίες εκτέλεσης συναλλαγών (execution-only), συμβουλευτικές υπηρεσίες (advisory) και διαχείριση χαρτοφυλακίου (discretionary), καθώς και υπηρεσίες διαχείρισης περιουσίας, χρηματοδοτήσεις, δόμηση και διαχείριση family office, και υπηρεσίες διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων. Πέρα από τα αμοιβαία κεφάλαια του Ομίλου, το Private Banking, με παρουσία σε Ελλάδα, Λουξεμβούργο, Λονδίνο και Κύπρο, προωθεί περίπου 5.000 αμοιβαία κεφάλαια ΟΣΕΚΑ από 13 διεθνείς διαχειριστές αμοιβαίων κεφαλαίων.

Στις 31 Δεκεμβρίου 2023, το Private Banking εξυπηρετούσε περίπου 13.000 πελάτες, ενσωματώνοντας 1.600 νέους πελάτες μέσα στη χρονιά, με κεφάλαια υπό διαχείριση που ανέρχονταν σε €11 δισ. Το μελλοντικό μοντέλο του Private Banking βασίζεται σε μια στρατηγική ομογενοποίησης διαδικασιών και λειτουργιών σε επίπεδο Ομίλου, με στόχο τη δημιουργία μιας ενιαίας εμπειρίας για τον πελάτη. Αυτό το μοντέλο θα υποστηρίζεται τεχνολογικά από την ψηφιακή πλατφόρμα διαχείρισης περιουσίας Temenos, η οποία λειτουργεί ήδη στην Κύπρο από τον Απρίλιο του 2023 και αναμένεται σύντομα να τεθεί σε λειτουργία και στο Λουξεμβούργο.

Στα άμεσα σχέδια περιλαμβάνεται η επέκταση σε νέες αγορές, η οργανική ανάπτυξη καθώς και η αξιοποίηση της παγκόσμιας δυναμικής και των διεθνών τάσεων.

Χρηματιστηριακές εργασίες

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

Το 2023 συγκέντρωσε το 17,05% του όγκου των συναλλαγών του Χρηματιστηρίου Αθηνών, παγιώνοντας τη θέση της ως ένας από τους κορυφαίους χρηματομεσίτες για τους θεσμικούς επενδυτές που δραστηριοποιούνται στην ελληνική αγορά, πέρα από τους χιλιάδες ιδιώτες επενδυτές.

Το πολυβραβευμένο Τμήμα Ανάλυσης της Eurobank Equities συνέχισε να αναπτύσσει την ισχυρή διεθνή του αναγνώριση και βρίσκεται στην 1η θέση της κατάταξης του Institutional Investor Survey για ελληνικές εταιρείες αναλύσεων με βάση τα κεφάλαια υπό διαχείριση το 2023. Στο πεδίο των αναλύσεων του περιλαμβάνονται περισσότερες από 25 εισηγμένες εταιρείες, στις οποίες αντιστοιχεί πάνω από

το 85% της κεφαλαιοποίησης του Χρηματιστηρίου Αθηνών και πάνω από το 90% της διαπραγματευτικής αξίας. Το Τμήμα Ανάλυσης της Eurobank Equities δραστηριοποιείται επίσης στις μεγαλύτερες δευτερογενείς αγορές του εξωτερικού και των εισηγμένων εταιρειών υψηλής κεφαλαιοποίησης.

Τέλος, η Διεύθυνση Ειδικής Διαπραγμάτευσης (Market Making) της Eurobank Equities παρέχει ρευστότητα στις μετοχές 42 εισηγμένων εταιρειών, 7 εταιρικά ομόλογα και 42 παράγωγα, εκμεταλλευόμενη την εκτεταμένη εμπειρία και αποκλειστική τεχνολογία της.

Λοιπές δραστηριότητες

Τραπεζική Φορέων Δημοσίου και Μη Κερδοσκοπικών Οργανισμών

Το 2023 η Τραπεζική Φορέων Δημοσίου και Μη Κερδοσκοπικών Οργανισμών είχε στόχο τη δημιουργία ολοκληρωμένων προτάσεων που ανταποκρίνονται στις ειδικές και πολύπλευρες τραπεζικές ανάγκες των φορέων του Δημοσίου και των μη κερδοσκοπικών οργανισμών, καλύπτοντας όλο το φάσμα των χρηματοοικονομικών τους δραστηριοτήτων. Γι' αυτό, η Τράπεζα ενίσχυσε τις υπηρεσίες που προσφέρει με ανταγωνιστικές λύσεις διαχείρισης διαθεσίμων, ολοκληρωμένες υπηρεσίες συναλλαγών, καινοτόμες λύσεις e-banking, εξειδικευμένες προτάσεις διαχείρισης περιουσίας, ένα ευρύ φάσμα ασφαλιστικών προϊόντων, ευέλικτες χρηματοδοτικές λύσεις και εξατομικευμένα πακέτα μισθοδοσίας.

Συμμετείχε σε 38 Προσκλήσεις Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος (ΠΕΕ) για τη διαχείριση διαθεσίμων δημόσιων οργανισμών σε μια χρονιά εθνικών και δημοτικών εκλογών, και αύξησε την πελατειακή βάση της με βασικούς φορείς του δημόσιου τομέα. Αύξησε σημαντικά το μερίδιο αγοράς στις καταθέσεις δημόσιων νοσοκομείων και οργανισμών κοινωνικών ασφάλισης, και διατήρησε την πρώτη θέση στις διατραπεζικές πληρωμές ΔΙΑΣ για μια ακόμη χρονιά.

Retail International Customers

Η Μονάδα Retail International Customers επικεντρώθηκε στην περαιτέρω απλοποίηση και βελτίωση της διαδικασίας ένταξης νέων πελατών (onboarding) για ιδιώτες που διαμένουν εκτός Ελλάδας και επιθυμούν να αναπτύξουν τραπεζική σχέση με την Eurobank. Το 2023 ξεκίνησε τις διαδικασίες Same-Day και Proxy onboarding, οι οποίες οδήγησαν σε αύξηση της ενεργής πελατειακής βάσης της, με τον αριθμό των νέων πελατών να υπερδιπλασιάζεται, ενώ η επιλογή του digital onboarding έγινε πιο δημοφιλής.

Βελτίωσε την ενημέρωση σχετικά με τα στεγαστικά προϊόντα που παρέχει μέσα από μια σειρά στοχευμένων καμπανιών μάρκετινγκ, όπως στοχευμένες καμπάνιες στο διαδίκτυο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media) στο Ηνωμένο Βασίλειο, τη Γαλλία και τη Γερμανία, με αποτέλεσμα να καταγράψει σημαντική αύξηση στις αιτήσεις στεγαστικών δανείων από πελάτες που δεν κατοικούν στη χώρα.

Μη Τραπεζικές Υπηρεσίες για Επιχειρήσεις

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

Για 23η 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, μέσω των υπηρεσιών ηλεκτρονικών διαγωνισμών, ηλεκτρονικών προμηθειών και ηλεκτρονικής τιμολόγησης. Στη διάρκεια της χρονιάς, η εταιρεία ενσωμάτωσε απρόσκοπτα την πλατφόρμα ηλεκτρονικών προμηθειών σε ολόκληρο τον Όμιλο (Eurobank και θυγατρικές), επιτυγχάνοντας τη συμμετοχή άνω των 2.000 χρηστών. Η επιτυχής θέση σε πλήρη λειτουργία της νέας πλατφόρμας παρέχει μια σύγχρονη cloud λύση για απλοποιημένες αγορές, με την οποία ενισχύεται ο εσωτερικός ψηφιακός μετασχηματισμός, επιτυγχάνεται καλύτερη σχέση κόστους-απόδοσης και βελτιώνεται η παροχή υπηρεσιών προς τους προμηθευτές του Ομίλου.

Διαχείριση Προβληματικών Δανείων

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

Στο πλαίσιο αυτό, τον Μάρτιο του 2024 ο Όμιλος υπέβαλε τη Στρατηγική Διαχείρισης NPE για την περίοδο 2024-2026, μαζί με τους ετήσιους στόχους για τα NPEs σε επίπεδο Τράπεζας και Ομίλου.

Σύμφωνα με το στρατηγικό σχέδιο, ο δείκτης NPE του Ομίλου αναμένεται να μειωθεί από 3,5% το 2023 (πραγματικό αποτέλεσμα) σε 3,2% το 2026.

Πολιτική Είσπραξης Οφειλών

Η διαχείριση προβληματικών δανείων περιλαμβάνει ένα εύρος πολιτικών και στρατηγικών, συμπεριλαμβανομένης της είσπραξης οφειλών σε μικρή καθυστέρηση, αρχής γενομένης από τη 12η ημέρα καθυστέρησης κάθε μήνα, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Για το χαρτοφυλάκιο Λιανικής Τραπεζικής αναπτύχθηκε μια προσέγγιση ομαδοποίησης (micro-segmentation) για τη διευκόλυνση της είσπραξης οφειλών, με ενεργή συμμετοχή

όλων των αρμόδιων καναλιών (συμπεριλαμβανομένου του δικτύου καταστημάτων) στην επίτευξη συγκεκριμένων μηνιαίων εισπρακτικών στόχων. Για την προτεραιοποίηση της είσπραξης των οφειλών, χρησιμοποιούνται σε καθημερινή βάση δέντρο-διαγράμματα αποφάσεων (decision trees) για τον προσδιορισμό των πιο κρίσιμων υπο-ομάδων για την επίτευξη των στόχων μείωσης των NPE. Η προτεραιοποίηση χρησιμοποιείται για τη διαφοροποίηση της προσπάθειας που καταβάλλεται από τα κανάλια διαχείρισης προβληματικών δανείων και των σεναρίων που εφαρμόζονται στην επικοινωνία με τους πελάτες.

Οι υπάλληλοι της doValue που διαχειρίζονται το χαρτοφυλάκιο της Eurobank είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι στα χαρακτηριστικά των προϊόντων, την πολιτική και τις διαδικασίες της Τράπεζας, καθώς και στις μεθόδους είσπραξης οφειλών.

Η εφαρμογή ειδικών σεναρίων επικοινωνίας τα οποία είναι προσαρμοσμένα ανά στρατηγική /ομάδα, έχουν ως στόχο την ορθή επικοινωνία, την ποιότητα στη διαχείριση και την εξυπηρέτηση των πελατών για όλα τα προϊόντα Λιανικής Τραπεζικής, καθώς και την ενημέρωση των πελατών σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Η εξατομικευμένη επικοινωνία με τους πελάτες τονίζει τα οφέλη της έγκαιρης αποπληρωμής των ληξιπρόθεσμων οφειλών και τις συνέπειες καθυστέρησης των πληρωμών.

Στο χαρτοφυλάκιο Τραπεζικής Επιχειρήσεων, εξειδικευμένα στελέχη παρακολουθούν διαρκώς το επίπεδο της καθυστέρησης και προχωρούν στις κατάλληλες ενέργειες εφόσον απαιτηθεί.

Ενέργειες Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Λιανικής Τραπεζικής

Αναφορικά με τη διαχείριση προβληματικών δανείων Λιανικής Τραπεζικής (στεγαστικά, καταναλωτικά δάνεια, δάνεια μικρών επιχειρήσεων και ελεύθερων επαγγελματιών), το 2023 η Τράπεζα ανέλαβε τις ακόλουθες στρατηγικές και επιχειρησιακές δράσεις:

- Υπέρβαση των ετήσιων στόχων όσον αφορά τη μείωση των NPE, με συνέπεια και σταθερότητα.
- Πέτυχε υψηλή εισπρακτική επίδοση το 2023 και περιόρισε σημαντικά την εισροή NPE.
- 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.
- Επανασχεδίασε πλήρως την πολιτική αναδιάρθρωσης της Τράπεζας για τους οφειλέτες που αντιμετωπίζουν δυσκολίες.
- Απλοποίησε τη νομική διαδικασία για εξασφαλισμένα δάνεια που έχουν καταγγεληθεί (νέος νομικός λειτουργικός βασικός δείκτης επιδόσεων (KPI) που συμφωνήθηκε με τον Servicer να παρακολουθείται στενά το 2024) για τη διασφάλιση της έγκαιρης εκτέλεσης των νομικών ενεργειών.

Επιπλέον, η κατεχόμενη προς πώληση συναλλαγή το 2023 σε συνδυασμό με τις πωλήσεις που έχουν προγραμματιστεί εντός του 2024 (έργο Leon, συνολικού ύψους €650 εκατ. περίπου) θα οδηγήσει σε δραστική μείωση του εναπομένοντος αποθέματος NPE σε μεσαία/μεγάλη καθυστέρηση.

Ενέργειες Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Τραπεζικής Επιχειρήσεων

Όσον αφορά τη διαχείριση των προβληματικών δανείων Τραπεζικής Επιχειρήσεων, η Τράπεζα προέβη στις παρακάτω στρατηγικές και επιχειρησιακές δράσεις για το 2023:

- Διατήρησε εστιασμένη στρατηγική ρυθμίσεων για βιώσιμες μακροπρόθεσμες ρυθμίσεις.
- 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.

Επιπλέον, οι οργανικές επιδόσεις (δημιουργία NPE) το 2023 υπερέβησαν τους στόχους σταθερά και με συνέπεια.

Βουλγαρία

Στη Βουλγαρία, το πραγματικό ΑΕΠ σημείωσε αύξηση 1,8% το 2023. Για το 2024 η πρόβλεψη είναι 3,2%. Το 2023 ο οίκος αξιολόγησης FITCH επανεξέτασε δύο φορές την πιστοληπτική αξιολόγηση της Βουλγαρίας. Και τις δύο φορές επιβεβαίωσε την πιστοληπτική αξιολόγηση της χώρας σε BBB με θετικές προοπτικές.

Το 2023 ήταν μακράν μια από τις καλύτερες χρονιές στην ιστορία της Eurobank Bulgaria (Postbank). Αξιοποιώντας στο έπακρο τις ισχυρές επιδόσεις της στην αγορά και ισχυροποιώντας περαιτέρω τη θέση της με την επιτυχή εξαγορά των εργασιών του βουλγαρικού καταστήματος της BNP Paribas Personal Finance SA (BNP Paribas PF) στο μέσο της χρονιάς, η Eurobank Bulgaria βελτίωσε τα αποτελέσματά της όπως αποδεικνύουν όλοι οι σχετικοί δείκτες.

Από την 1η Ιουνίου 2023 οι δραστηριότητες της Personal Finance μεταφέρθηκαν στην οικογένεια της Postbank διατηρώντας το επιχειρηματικό της μοντέλο και συνεχίζονται στη βουλγαρική αγορά με το brand της PB Personal Finance, που αποτελεί πλέον τμήμα της Postbank.

Τα προσαρμοσμένα ετήσια καθαρά κέρδη σημείωσαν το νέο ρεκόρ των €189 εκατ. Στο τέλος του έτους, το σύνολο ενεργητικού ανήλθε σε €9,9 δισ., σημειώνοντας αύξηση 18% σε σχέση με το προηγούμενο έτος (€8,4 δισ.).

Τα ευνοϊκά επιτόκια, η ισχυρή αγορά ακινήτων και η εξαγορά του χαρτοφυλακίου της BNP οδήγησαν σε ετήσια αύξηση 22% των μικτών δανείων στο σύνολο των χαρτοφυλακίων. Περισσότερα από τα μισά νέα δάνεια αφορούσαν στο χαρτοφυλάκιο

καταναλωτικών δανείων, το οποίο αυξήθηκε κατά 74%. Το χαρτοφυλάκιο στεγαστικών δανείων αυξήθηκε κατά 20% περίπου. Η αύξηση της καταθετικής βάσης της Postbank κατά 14,4% σε ετήσια βάση ήταν πολύ υψηλότερη από την αντίστοιχη αύξηση της αγοράς (8,4%) με αποτέλεσμα το μερίδιο αγοράς να ανέλθει σε 11,45% καταγράφοντας νέο ιστορικό υψηλό.

Όλοι οι δείκτες έχουν ανοδική τάση: η απόδοση των ιδίων κεφαλαίων ανήλθε σε 19,7% ή 7,1 ποσοστιαίες μονάδες υψηλότερα από το προηγούμενο έτος, ενώ η απόδοση των στοιχείων ενεργητικού ανήλθε σε 2,1% έναντι 1,2 % το 2022, και ο δείκτης κόστος προς έσοδα βελτιώθηκε με περαιτέρω μείωση σε 41,5%.

Ο δείκτης μη εξυπηρετούμενων χρηματοδοτήσεων επίσης βελτιώθηκε σημαντικά σε σύγκριση με το 2022, μειωμένος κατά 1,2 ποσοστιαίες μονάδες, από 3,7% σε 2,5%. Για το 2023, η κεφαλαιακή επάρκεια διαμορφώθηκε στο 20,9%, ενώ η Eurobank Bulgaria είναι σε πλήρη συμμόρφωση με τον στόχο ως προς την ελάχιστη απαίτηση για ίδια κεφάλαια και επιλέξιμες υποχρεώσεις (MREL)

Μέσα στο 2023 πολλά ήταν τα επιτεύγματα καθώς και οι υψηλού κύρους αναγνωρίσεις σε τοπικό και διεθνές επίπεδο για τις προσπάθειες που καταβάλλει η Τράπεζα να εργάζεται με φροντίδα για τους ανθρώπους, την κοινωνία και το περιβάλλον, συνδυάζοντας τα καλύτερα στοιχεία της παραδοσιακής και της ψηφιακής τραπεζικής. Η Postbank κέρδισε τις ακόλουθες διακρίσεις:

- Επιτυχημένος ψηφιακός μετασχηματισμός από τον φορέα “Bank of the Year Association”
- Πιστοποιητικό Κορυφαίου Εργοδότη για το 2023 από το διεθνές Top Employers Institute, σε αναγνώριση των προηγμένων πρακτικών διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων
- Για τρίτη συνεχόμενη χρονιά, η Postbank κέρδισε δύο διεθνή βραβεία υψηλού κύρους από το επίσημα αναγνωρισμένο περιοδικό World Finance (“Best Consumer Digital Bank” και “Best Mobile Banking App”)
- Δύο διεθνή βραβεία στον υψηλού κύρους διαγωνισμό Employer Brand Stars Awards 2023, στις ιδιαίτερα ανταγωνιστικές κατηγορίες “Use of Digital” και “Candidate Experience”.

Η τράπεζα έλαβε επίσης το 1ο (χρυσό) βραβείο στην κατηγορία “Innovative Bank” στον ετήσιο διαγωνισμό “Company of the Year”, ενώ διακρίθηκε επίσης ως η καλύτερη τράπεζα λιανικής για το 2023 στη Βουλγαρία από το αναγνωρισμένο περιοδικό World Finance Magazine για 6η συνεχόμενη χρονιά.

Κύπρος

Τα τελευταία 4 έτη, η Eurobank Cyprus Ltd (Eurobank Cyprus) υλοποιεί ένα σημαντικό έργο μετασχηματισμού, προσαρμοζόμενη στις μεταβαλλόμενες ανάγκες της αγοράς. Βασικό στοιχείο της εν λόγω πρωτοβουλίας αποτελεί η αλλαγή των τεχνολογικών υποδομών της τράπεζας και ο επανασχεδιασμός των επιχειρηματικών διαδικασιών, και η έκθεση στην ψηφιακή τραπεζική. Το έργο περιλαμβάνει την αντικατάσταση του βασικού τραπεζικού συστήματος της τράπεζας μαζί με ένα νέο σύστημα διαχείρισης

περιουσίας, ψηφιακά κανάλια, σύστημα ERP, και λειτουργικότητες ανάλυσης δεδομένων και συμμόρφωσης. Ο Απρίλιος του 2023 αποτέλεσε ορόσημο στην ιστορία της τράπεζας με την εφαρμογή του νέου τραπεζικού συστήματος και την επιτυχή υλοποίηση των νέων τεχνολογιών.

Η Eurobank Cyprus παρουσίασε σημαντικές οικονομικές επιδόσεις το 2023, παρά τις συνέπειες του συνεχιζόμενου πολέμου Ρωσίας-Ουκρανίας και τους αυξημένους κινδύνους που απορρέουν από το ευμετάβλητο γεωπολιτικό περιβάλλον. Τα κόστη παρέμειναν εντός των προσδοκιών της τράπεζας και η ποιότητα των στοιχείων ενεργητικού παρέμεινε ισχυρή, με βελτιωμένους τους σχετικούς δείκτες. Λόγω της αυξημένης κερδοφορίας, συνεχίστηκε η δημιουργία κεφαλαίου ενισχύοντας περαιτέρω τους κεφαλαιακούς δείκτες της τράπεζας.

Τα κέρδη μετά από φόρους ανήλθαν σε €199,5 εκατ., καταγράφοντας αύξηση 90% ή €94,7 εκατ. σε σύγκριση με τα κέρδη του 2022, τα οποία είχαν ανέλθει σε €104,8 εκατ. Η κερδοφορία αυτής της χρονιάς οφείλεται κυρίως στα καθαρά έσοδα από τόκους λόγω της αύξησης των επιτοκίων, σε συνδυασμό με ένα υγιές επίπεδο εσόδων από προμήθειες.

Η αυξημένη κερδοφορία είχε ως αποτέλεσμα τη βελτίωση της απόδοσης των ιδίων κεφαλαίων σε 22,9% το 2023, έναντι 14,8% το 2022. Ο δείκτης συγκρίνεται ευνοϊκά με τον μέσο όρο των τραπεζών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ο οποίος διαμορφώθηκε σε 10,3% το 3^ο τρίμηνο του 2023, όπως δημοσιεύθηκε στον τριμηνιαίο πίνακα κινδύνου της EAT. Ομοίως, η απόδοση του ενεργητικού το 2023 ανήλθε σε 2,4%, έναντι 1,2% το 2022.

Η πειθαρχία ως προς το κόστος αποτελούσε ανέκαθεν μια εκ των βασικών προτεραιοτήτων της τράπεζας και αυτό αποδεικνύεται στην πράξη από τον χαμηλό δείκτη κόστος προς έσοδα (18%), ο οποίος κατέγραψε περαιτέρω βελτίωση, έναντι του αντίστοιχου δείκτη την προηγούμενη χρονιά (27%).

Λόγω του περιβάλλοντος αύξησης των επιτοκίων, αναμενόταν ότι οι πελάτες θα χρησιμοποιούσαν την πλεονάζουσα ρευστότητά τους για να μειώσουν το κόστος χρηματοδότησής τους και ότι θα αναζητούσαν εναλλακτικές επενδύσεις με υψηλότερες αποδόσεις, σε αντίθεση με τα επιτόκια καταθέσεων. Ως εκ τούτου, τα επενδυτικά κεφάλαια υπό διαχείριση κατέγραψαν ισχυρά αποτελέσματα, καθώς αυξήθηκαν κατά 39% ή €1,1 δισ. συγκριτικά με το 2022 και ανήλθαν γύρω στα €4 δισ. Από την άλλη, οι καταθέσεις πελατών μειώθηκαν οριακά κατά €88 εκατ. συγκριτικά με το 2022 και ανήλθαν σε €7,1 δισ. λόγω της μετατροπής καταθέσεων σε επενδυτικά κεφάλαια από πελάτες. Το μερίδιο αγοράς της τράπεζας στην αγορά καταθέσεων της Κύπρου ανήλθε σε 13,6% από 13,8% κατά το τέλος του προηγούμενου έτους. Το συνολικό κόστος καταθέσεων της τράπεζας αυξήθηκε κατά 0,69% από 0,59% τον Δεκέμβριο του 2022 σε 1,28% τον Δεκέμβριο του 2023.

Το σύνολο ενεργητικού ανήλθε σε €8,3 δισ., ενώ τα δάνεια και οι προκαταβολές σε πελάτες ανήλθαν σε €2,76 δισ., καταγράφοντας αύξηση €200 εκατ. ή 7,8%, συγκριτικά με το 2022. Η πιστοδοτική επέκταση κάλυψε όλους τους κύριους πυλώνες της τράπεζας, με το Corporate Banking να καταγράφει τα υψηλότερα δάνεια και το Private Banking να ακολουθεί.

Η τράπεζα διατήρησε την ισχυρή ρευστότητά της με τον δείκτη δανείων προς καταθέσεις να διαμορφώνεται σε 38,2% και τον δείκτη κάλυψης ρευστότητας να διαμορφώνεται σε 236% στις 31 Δεκεμβρίου 2023.

Ταυτόχρονα, η Eurobank Cyprus εξακολουθεί να διατηρεί πολύ καλή ποιότητα δανειακού χαρτοφυλακίου, καθώς ο δείκτης μη εξυπηρετούμενων δανείων (NPE), σύμφωνα με τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (EAT), παραμένει ιδιαίτερα χαμηλός στο 2,5%, έναντι 2,7% το 2022.

Η ενισχυμένη κεφαλαιακή βάση της τράπεζας ως αποτέλεσμα της αυξημένης κερδοφορίας, σε συνδυασμό με την ενεργό διαχείριση των σταθμισμένων βάσει κινδύνου στοιχείων ενεργητικού, οδήγησαν σε αύξηση του δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας και του δείκτη CET1 κατά περίπου 680 μονάδες βάσης σε 34,1% στο τέλος του 2023.

Λουξεμβούργο

Η Eurobank Private Bank Luxembourg S.A. ιδρύθηκε στο Λουξεμβούργο το 1986, και διαθέτει καταστήματα στο Λονδίνο και στην Αθήνα.

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

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

Το 2023 η Eurobank Private Bank Luxembourg διατήρησε τα ικανοποιητικά επίπεδα κερδοφορίας της και συνέχισε να προσελκύει καινούργιους πελάτες, διατηρώντας ταυτόχρονα την κεφαλαιακή επάρκεια και τη ρευστότητά της σε υψηλά επίπεδα. Στο τέλος του 2023, ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας ανήλθε σε 21,5% και ο δείκτης κάλυψης ρευστότητας (κατά Basel III) στο 384%, ενώ ο δείκτης δανείων προς καταθέσεις (εξαιρουμένων των δανείων με ενέχυρο μετρητά) διαμορφώθηκε στο 63%.

Στον τομέα του Private Banking, το 2023 η Eurobank Private Bank Luxembourg διέυρυνε σημαντικά το πελατολόγιό της, καθώς και το μέγεθος του συνολικού πελατειακού χαρτοφυλακίου. Σε συνεργασία με την εξειδικευμένη ομάδα Investment Advisory της τράπεζας, το Private Banking παρείχε στους πελάτες επενδυτικά προϊόντα που ανταποκρίνονται στις προκλήσεις των αγορών, και συμμορφώνονται με το απαιτητικό κανονιστικό πλαίσιο.

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

99,996%

**διαθεσιμότητα όλων
των υπηρεσιών πληροφορικής,
με πάνω από 320 έργα το 2023**

Πληροφορική Ομίλου

Η πληροφορική (IT) αποτελεί στρατηγικό άξονα ανάπτυξης της Eurobank και καταλυτικό παράγοντα επιτυχίας για τους στόχους της Τράπεζας. Σε αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα ενέτεινε την προσπάθεια αναβάθμισης της IT αρχιτεκτονικής μέσα από 2 μεγάλες πρωτοβουλίες μετασχηματισμού στοχεύοντας σε ένα πιο ευέλικτο μοντέλο που θα υποστηρίζει την ανάπτυξη και την αποτελεσματικότητα της Τράπεζας. Η Eurobank συνέχισε το μακροχρόνιο έργο για τη μεταφορά των υποδομών τεχνολογίας στο cloud, ενώ υλοποιεί μια νέα πλατφόρμα ανάλυσης δεδομένων. Επίσης, το cloud computing παίζει ζωτικό ρόλο στους στόχους βιωσιμότητας και ESG της Τράπεζας για τη σημαντική μείωση των ποσοστών εκπομπής διοξειδίου του άνθρακα.

Ταυτόχρονα, η Eurobank συνεχίζει τον digital μετασχηματισμό της, επενδύοντας στην ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού τεχνολογίας, υποστηρίζοντας τις λειτουργίες της πιο αποτελεσματικά και αξιοποιώντας νέες καινοτόμες τεχνολογίες.

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

- Επιπλέον ενίσχυση της omnichannel εμπειρίας, η οποία περιλαμβάνει τα ψηφιακά κανάλια και το δίκτυο καταστημάτων, εισάγοντας μία νέα πλατφόρμα στο κέντρο εξυπηρέτησης πελατών, δημιουργώντας νέες ψηφιακές λειτουργικότητες όπως ο virtual assistant και το online κλείσιμο ραντεβού μέσω e-Banking, διευρύνοντας ταυτόχρονα το φάσμα των παρεχόμενων ψηφιακών τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων και καρτών.
- Συνέχιση της αυτοματοποίησης και ψηφιοποίησης των customer journeys και των διαδικασιών της Τράπεζας με την αξιοποίηση μίας σύγχρονης πλατφόρμας Business Process Management (BPM), με χαρακτηριστικό παράδειγμα την αυτοματοποίηση των προεγκεκριμένων καταναλωτικών δανείων, ενώ ταυτόχρονα είναι σε εξέλιξη η ψηφιοποίηση των τιμολογίων μέσω μίας νέας πλατφόρμας για τις Μονάδες του Finance, Procurement, Marketing και HR. Επιπλέον, αυτοματοποιήθηκαν πάνω από 25 διαδικασίες μέσω ρομποτικής διαδικασίας (Robotic Process Automation), αυξάνοντας σημαντικά την αποδοτικότητα των επιχειρησιακών λειτουργιών.

- Παροχή νέων λειτουργικοτήτων στην περιοχή της ανάλυσης δεδομένων όπως η ενεργοποίηση εξατομικευμένων παροχών για τους πελάτες, ενώ ταυτόχρονα ενισχύουμε τις δυνατότητές μας για την διακυβέρνηση και την ποιότητα των δεδομένων της Τράπεζας.
- Περαιτέρω ενίσχυση των παρεχόμενων προϊόντων μέσω της εισαγωγής μηνιαίων πακέτων συναλλαγών και μιας νέας πλατφόρμας διαχείρισης επενδύσεων, καθώς και εκσυγχρονισμός των βασικών τραπεζικών εφαρμογών με πρωτοβουλίες όπως το Σύστημα Διαχείρισης Εξασφαλίσεων.
- Εναρμόνιση με πλήθος κανονιστικών και ρυθμιστικών πράξεων.

Το 2023, η Μονάδα Information Technology παρέδωσε με επιτυχία πάνω από 320 έργα, και τα συστήματά της κατέγραψαν το αξιοσημείωτο ποσοστό διαθεσιμότητας 99.996%. Για την περαιτέρω ενίσχυση των τεχνολογικών της δυνατοτήτων, η Μονάδα Information Technology ξεκίνησε το πρόγραμμα Technology 2030, το οποίο ενσωματώνει σύγχρονες μεθοδολογίες όπως η διαχείριση προϊόντων. Η ανάπτυξη συστημάτων με σύγχρονες ευέλικτες πρακτικές συνεχίζει να επεκτείνεται, όπου περισσότερα από 30% των παραδοτέων ολοκληρώθηκαν με χρήση Agile και DevSecOps μεθοδολογίας. Επιπλέον, έγιναν περισσότερες από 230 βελτιώσεις στις τεχνολογικές υποδομές και τις υποδομές ασφαλείας, διασφαλίζοντας την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση του αυξημένου όγκου των επιχειρηματικών συναλλαγών.

Τέλος, συνεχίζεται το ταξίδι του τεχνολογικού μετασχηματισμού στις θυγατρικές του εξωτερικού. Το κεντρικό τραπεζικό σύστημα Temenos τέθηκε σε λειτουργία στην Κύπρο το α' τρίμηνο του 2023, σε συνδυασμό με νέες πλατφόρμες διαχείρισης επενδύσεων, πληρωμών, διαχείρισης δεδομένων και ψηφιακών πλατφόρμων. Στο Λουξεμβούργο ξεκίνησε η αντικατάσταση του κεντρικού τραπεζικού συστήματος, το οποίο θα αναβαθμιστεί με βάση το κυπριακό μοντέλο. Στη Βουλγαρία, η τράπεζα επικεντρώθηκε στο πρόγραμμα Euro Adaption, το οποίο αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός των αυστηρών χρονοδιαγραμμάτων που προβλέπονται από τη νομοθεσία.

Συμμετοχές σε οργανισμούς και διακρίσεις

Συμμετοχές σε οργανισμούς

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

UNEP FI

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

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ (UN SDGs)

Ενεργός υποστηρικτής των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ.

Ελληνική Ένωση Τραπεζών

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

Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (UN Global Compact)

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

Priceless Planet Coalition

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

UN PRI

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

CSR Hellas

Μέλος του δικτύου CSR Hellas από το 2003.

EMAS

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

EEFIG

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

ICMA

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

Task Force on Climate-related Disclosures (TCFD)

Η Eurobank δημοσίευσε την Έκθεση TCFD σχετική με το κλίμα και τους περιβαλλοντικούς κινδύνους το 2023.

Net Zero Banking Alliance

Η Eurobank Holdings έγινε μέλος της UN-Convened Net-Zero Banking Alliance για το 2024.

Διακρίσεις

Και το 2023 η Eurobank απέσπασε σημαντικά βραβεία, χάρη στην εμπιστοσύνη από τους πελάτες της, την αξιοπιστία των συνεργατών της και τον πρωτοποριακό τρόπο σκέψης των ανθρώπων της.

Τραπεζικές Εργασίες

Best Bank - Greece

Global Finance

Best Retail Bank - Bulgaria

World Finance Magazine

Transaction Banking

Best Treasury and Cash Management - Greece

Global Finance

Private Banking

Best Private Bank - Greece

PWM & The Banker

Best Private Bank - Greece

Global Finance

Best Private Bank - Cyprus

Global Finance

Best Domestic Private Bank - Greece

Euromoney

Best Domestic Private Bank - Cyprus

Euromoney

Trade Finance

Best Treasury & Cash Management - Greece

Global Finance

Market Leader - Best Service Domestic Bank - Greece

Euromoney

Custody Services

Broker Dealers' Choice - Leaders in Custody - Greece

Global Custodian

Best Sub-Custodian Bank - Greece

Global Finance

Best Sub-Custodian Bank - Cyprus

Global Finance

Digital Services

Best Consumer Digital Bank - Western Europe

Global Finance

Best Consumer Digital Bank - Greece

Global Finance

Best Corporate/Institutional Digital Bank - Greece

Global Finance

Best Open Banking APIs - Greece

Global Finance

Best Consumer Online Product Offering - Greece

Global Finance

Best Consumer Innovation and Transformation - Greece

Global Finance

Best Consumer Innovation and Transformation - Western Europe

Global Finance

Best Corporate/Institutional Digital Bank for Trade Finance Services - Greece

Global Finance

Best Corporate/Institutional Digital Bank for Trade Finance Services - Western Europe

Global Finance

Best Corporate Mobile Banking App - Greece

Global Finance



Διαχείριση κινδύνων

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

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

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

Η κουλτούρα διαχείρισης κινδύνων αποτελεί βασικό στοιχείο του οργανισμού. Η Μονάδα Διαχείρισης Κινδύνων παρέχει το πλαίσιο, τις διαδικασίες και την καθοδήγηση που επιτρέπει σε όλους τους εργαζομένους να αναγνωρίζουν εγκαίρως, να διαχειρίζονται και να παρακολουθούν τους κινδύνους, ο καθένας στον τομέα του, και να βελτιώνουν τον έλεγχο και τον συντονισμό της ανάληψης κινδύνου στις δραστηριότητές τους. Η κουλτούρα διαχείρισης κινδύνων επηρεάζει τις αποφάσεις της διοίκησης και των εργαζομένων στις καθημερινές τους δραστηριότητες, και έχει επίδραση στους κινδύνους που αναλαμβάνουν.

Διαρκής επιμόρφωση, επικοινωνία και εγρήγορη επιτυχάνονται μέσω εξειδικευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων, μηνιαίων συναντήσεων, ανταλλαγής βέλτιστων πρακτικών και άλλων σχετικών πρωτοβουλιών.

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

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

Η διαδικασία Αναγνώρισης και Αξιολόγησης Σημαντικότητας των Κινδύνων (RIMA) θέτει τους κατάλληλους μηχανισμούς για την αναγνώριση των κινδύνων σε πρώιμο στάδιο, καθώς και για την αξιολόγηση της σημαντικότητάς τους και του δυναμικού τους αντίκτυπου στην επίτευξη των στόχων του Ομίλου. Σε αυτό το πλαίσιο, το RIMA αποτελεί ουσιαστικό κομμάτι της συνολικής διαχείρισης της διάθεσης για ανάληψη κινδύνων (risk appetite), επιτρέποντας στον Όμιλο να δημιουργεί Κατάλογο Σημαντικών Κινδύνων (Risk Inventory), να αναγνωρίζει τους κινδύνους στους οποίους εκτίθεται ή ενδέχεται να εκτεθεί, να αξιολογεί τη σχετικότητα και τη σημαντικότητα τους, και τελικά να ορίζει τους κατάλληλους δείκτες risk appetite για να παρακολουθεί τους κινδύνους που κρίνονται σημαντικοί. Ο Όμιλος εφαρμόζει μια επίσημη διαδικασία RIMA, όπως παρουσιάζεται στο Πλαίσιο RIMA, για να διασφαλίζει ότι όλοι οι αναγνωρισμένοι κίνδυνοι καταγράφονται στη Βιβλιοθήκη Κινδύνων (Risk Library) του Ομίλου. Οι κίνδυνοι που αξιολογούνται ως σχετικοί και σημαντικοί περιλαμβάνονται στη συνέχεια στον Κατάλογο Σημαντικών Κινδύνων του Ομίλου.

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

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

Ο Όμιλος εκφράζει τη διάθεσή του για ανάληψη κινδύνων μέσω ενός συνόλου ποιοτικών και ποσοτικών δηλώσεων, που καλύπτουν, μεταξύ άλλων, την κεφαλαιακή επάρκεια, τη ρευστότητα, την κερδοφορία, την ποιότητα στοιχείων ενεργητικού, καθώς

και τους σημαντικούς κινδύνους του Ομίλου. Ο Όμιλος ορίζει δείκτες και θέτει όρια ώστε να είναι σε θέση να αξιολογεί κατά πόσο δραστηριοποιείται εντός του Πλαισίου Διάθεσης για Ανάλυση Κινδύνων. Μέσα από αυτή τη διαδικασία διαμορφώνεται η αναφορά που περιλαμβάνει τις Δηλώσεις για τη Διάθεση Ανάλυσης Κινδύνων (RAS), ενώ οι αρχές, οι λεπτομέρειες των διαδικασιών και οι πτυχές διακυβέρνησης που διέπουν τις διατυπώσεις για τη διάθεση ανάλυσης κινδύνων περιγράφονται στο Πλαίσιο Διάθεσης για Ανάλυση Κινδύνων. Οι Δηλώσεις για τη Διάθεση Ανάλυσης Κινδύνων συμπληρώνονται από ένα σύνολο Επιχειρησιακών Δηλώσεων, οι οποίες συνιστούν λειτουργικούς δείκτες (και όρια) που έχουν τεθεί στο επιχειρησιακό επίπεδο στο οποίο ο Όμιλος αναλαμβάνει τους κινδύνους.

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

Πλαίσιο / Πολιτική Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων

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

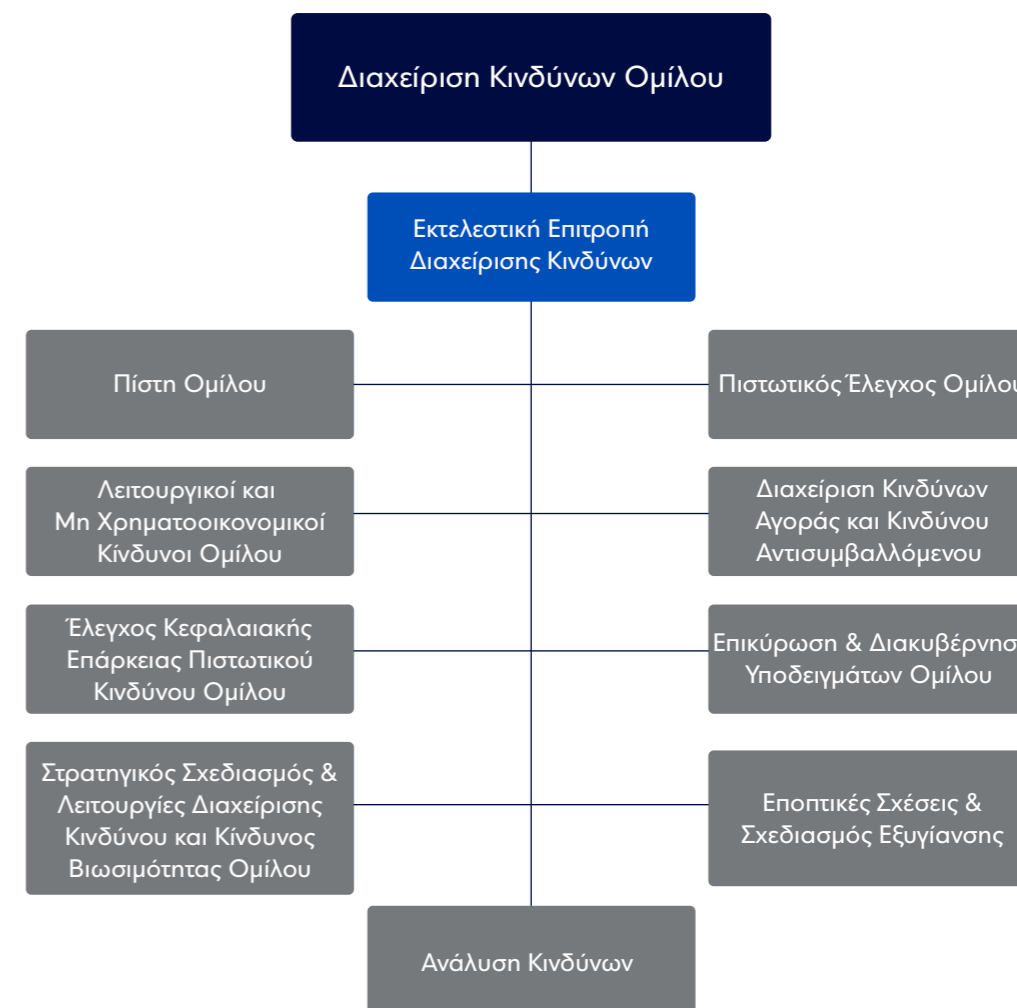
Πλαίσιο Αναφοράς Κινδύνων

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

Οργάνωση Διαχείρισης Κινδύνων

Η Διαχείριση Κινδύνων Ομίλου έχει επικεφαλής τον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου (Group Chief Risk Officer, GCRO), λειτουργεί ανεξάρτητα από τις Επιχειρηματικές Μονάδες, και είναι υπεύθυνη για την αναγνώριση, την αξιολόγηση, την επιμέτρηση, την παρακολούθηση και τη διαχείριση των κινδύνων στους οποίους εκτίθεται ο Όμιλος.

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



Διαχείριση Κινδύνων Ομίλου

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

Διακυβέρνηση προϊόντων

Ο Όμιλος έχει θεσπίσει και λειτουργεί ένα ισχυρό πλαίσιο διακυβέρνησης για όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής τους, όπου οι σημαντικοί χρηματοοικονομικοί και μη χρηματοοικονομικοί κίνδυνοι αξιολογούνται από τις σχετικές Μονάδες Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου και τις άλλες Μονάδες 2ης γραμμής άμυνας.

Πίστη Ομίλου

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

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

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

Ανάλογα με το χαρτοφυλάκιο και την αίτηση δανείου, η Πίστη Ομίλου εκδίδει ανεξάρτητη γνωμοδότηση ορίσιν) σύμφωνα με τις εσωτερικές διαδικασίες, η οποία γνωμοδότηση περιλαμβάνει μεταξύ άλλων αξιολόγηση του πιστωτικού προφίλ του πελάτη βάσει των παραγόντων κινδύνου που έχουν αναγνωρισθεί –αναλύοντας και τον κλάδο δραστηριότητας όπου είναι εφικτό– και συστάσεις σχετικά με τη δομή, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται ότι τα πιστωτικά όρια είναι σωστά καλυμμένα και δομημένα.

Η Πίστη Ομίλου συμμετέχει με δικαίωμα ψήφου σε όλες τις Επιτροπές Πιστοδοτήσεων, με βάση τις διαδικασίες των εγκριτικών ευχερειών, καθώς και σε άλλες επιτροπές της Τράπεζας, όπως ορίζεται στις αρχές Εταιρικής Διακυβέρνησης του Ομίλου. Επιπλέον, η Πίστη Ομίλου έχει ενεργό ρόλο σε όλα τα έργα που αφορούν τη διαχείριση των πιστωτικών κινδύνων, καθώς και σε εσωτερικούς και εξωτερικούς ελέγχους.

Πιστωτικός Έλεγχος Ομίλου

Ο Πιστωτικός Έλεγχος Ομίλου διευκολύνει την εφαρμογή ενός ορθού πλαισίου διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου σε επίπεδο Ομίλου, και είναι υπεύθυνος για:

- Την αναγνώριση, την παρακολούθηση, την ανάλυση, την επιμέτρηση, τη διαχείριση και την αναφορά των πιστωτικών κινδύνων, καθώς και την υποβολή μια συνολικής εκτίμησης του προφίλ πιστωτικού κινδύνου της Τράπεζας, σε ατομική ή ενοποιημένη βάση.
- Την επανεξέταση και υποβοήθηση της εφαρμογής των μέτρων διαχείρισης κινδύνου από τις Επιχειρηματικές Μονάδες, ώστε να διασφαλίζεται ότι οι διαδικασίες και οι έλεγχοι που θεσπίζονται στην 1η γραμμή άμυνας έχουν σχεδιαστεί σωστά και αποτελεσματικά.
- Τη διαμόρφωση των βασικών πολιτικών πιστωτικού κινδύνου των ανατεθειμένων χαρτοφυλακίων, τον έλεγχο του σχεδιασμού και της κανονιστικής εναρμόνισης των διαφόρων εγγράφων που σχετίζονται με τον πιστωτικό κίνδυνο και εκδίδονται από άλλους τομείς, καθώς και την παροχή συνεχούς ενημέρωσης στη Διοίκηση σχετικά με εξελίξεις που αφορούν τους κινδύνους, τις αναδυόμενες τάσεις και τις βέλτιστες πρακτικές.
- Την αξιολόγηση και παρακολούθηση της συμμόρφωσης των Επιχειρηματικών Μονάδων με τις σχετικές πιστωτικές πολιτικές και διαδικασίες, συμπεριλαμβανομένης της Πολιτικής Αποτίμησης Εξασφαλίσεων (Collateral Valuation Policy), καθώς και των αποφάσεων της Επιτροπής Πιστοδοτήσεων, μέσω της πραγματοποίησης επιτόπιων και θεματικών ελέγχων.

Επιπλέον, ο Πιστωτικός Έλεγχος Ομίλου συμμετέχει σε έργα που σχετίζονται με την αναδιάρθρωση και τη σύνταξη αναφορών που αφορούν το πιστωτικό χαρτοφυλάκιο των θυγατρικών στο εξωτερικό (π.χ. πώληση πιστωτικού χαρτοφυλακίου, πώληση/αγορά θυγατρικών, αναφορές για ειδικό χαρτοφυλάκιο), όπως ορίζεται από τον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου (GCRO). Τέλος, ο Πιστωτικός Έλεγχος Ομίλου επανεξετάζει τακτικά την επάρκεια των προβλέψεων για όλα τα δανειακά χαρτοφυλάκια.

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

Λειτουργικοί και Μη Χρηματοοικονομικοί Κίνδυνοι Ομίλου

Αποστολή της Μονάδας Λειτουργικών και Μη Χρηματοοικονομικών Κινδύνων Ομίλου (Group Operational and Non-Financial Risks, GONFR) είναι να βοηθήσει στην επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων εντός αποδεκτών επιπέδων έκθεσης (διάθεση ανάληψης κινδύνου, risk appetite) σε λειτουργικούς και μη χρηματοοικονομικούς κινδύνους, και επομένως η προστασία της αξίας ταυτόχρονα με τη διευκόλυνση της αποτελεσματικής και μακροπρόθεσμης δημιουργίας αξίας. Για να το πετύχει αυτό, η Μονάδα GONFR λειτουργεί ως συνεργάτης των Επιχειρηματικών Μονάδων, της διαχείρισης λειτουργιών και του προσωπικού, παρακολουθώντας ταυτόχρονα τα επίπεδα κινδύνου και παρέχοντας αξιόπιστες πληροφορίες για τους κινδύνους στα όργανα διοίκησης που είναι αρμόδια για τη λήψη αποφάσεων και την εποπτεία των κινδύνων.

Η Μονάδα GONFR έχει την ευθύνη της θέσπισης ενός αποτελεσματικού πλαισίου διαχείρισης λειτουργικών και μη χρηματοοικονομικών κινδύνων για τον Όμιλο, το οποίο να είναι ευθυγραμμισμένο με τις βέλτιστες πρακτικές. Παράλληλα, είναι επιφορτισμένη με την επίβλεψη της εφαρμογής του σε επίπεδο Ομίλου. Ενεργεί ως υπεύθυνος συντονιστής, με στόχο την εναρμόνιση των δραστηριοτήτων της 2ης γραμμής άμυνας σε επίπεδο Ομίλου, και την ολιστική διασφάλιση της αποτελεσματικής και συνεπούς εφαρμογής της Πολιτικής Διαχείρισης Μη Χρηματοοικονομικών Κινδύνων (NFRM Policy). Επισημαίνεται ότι, οι υπόλοιπες Μονάδες της 2ης γραμμής άμυνας διατηρούν τις αρμοδιότητές τους για τις συγκεκριμένες θεματικές κινδύνου (risk themes) για τις οποίες είναι υπεύθυνες. Η Μονάδα GONFR έχει αρμοδιότητες 2ης γραμμής άμυνας για για ορισμένους θεματικούς κινδύνους και παρέχει υποστήριξη στις θυγατρικές του εξωτερικού, επιβλέποντας τις Μονάδες Λειτουργικού Κινδύνου σε κάθε χώρα.

Η Μονάδα υποστηρίζει τις Επιχειρηματικές Μονάδες στην αναγνώριση, την αξιολόγηση, τον περιορισμό, την παρακολούθηση και την αναφορά των λειτουργικών και μη χρηματοοικονομικών κινδύνων, και εισαγάγει τις διαδικασίες αναγνώρισης κινδύνων που αυτές οφείλουν να χρησιμοποιούν. Μέσω αυτών, παρακολουθεί το επίπεδο και τα χαρακτηριστικά των πιο σημαντικών λειτουργικών και μη χρηματοοικονομικών κινδύνων του Ομίλου, και λαμβάνει κατάλληλες πρωτοβουλίες σε επίπεδο Ομίλου για την περαιτέρω ευαισθητοποίηση και ενίσχυση της κουλτούρας για την προορατική διαχείριση των λειτουργικών και μη χρηματοοικονομικών κινδύνων.

Η Μονάδα GONFR διαχειρίζεται την ασφάλιση απάτης, επαγγελματικής ευθύνης, κυβερνοχώρου και ευθύνης στελεχών. Επιπλέον, η Μονάδα λειτουργεί και προασπίζεται την εφαρμογή ενός πλαισίου διακυβέρνησης για όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες για τον Όμιλο, καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής τους, σύμφωνα με το οποίο αξιολογούνται οι σημαντικοί χρηματοοικονομικοί και μη χρηματοοικονομικοί κίνδυνοι, λαμβάνοντας επίσης υπόψη τις οικονομικές επιδόσεις τους. Η Μονάδα GONFR χρησιμοποιεί την επικοινωνία και την εκπαίδευση για την προορατική διαχείριση κινδύνων και την διαμόρφωση μιας ισχυρής κουλτούρας διαχείρισης λειτουργικών και μη χρηματοοικονομικών κινδύνων σε ολόκληρο τον Όμιλο.

Η Μονάδα GONFR συμμετέχει σε επιτροπές της Τράπεζας, όπως ορίζεται στα έγγραφα Εταιρικής Διακυβέρνησης. Η Μονάδα υποβάλλει τριμηνιαίες αναφορές στην Επιτροπή Κινδύνων / Επιτροπή Ελέγχου σχετικά με ζητήματα λειτουργικών και μη χρηματοοικονομικών κινδύνων.

Διαχείριση Κινδύνων Αγοράς και Κινδύνου Αντισυμβαλλόμενου

Κύριες αρμοδιότητες της Μονάδας Διαχείρισης Κινδύνων Αγοράς και Κινδύνου Αντισυμβαλλόμενου (Group Market and Counterparty Risk, GMCR) είναι η αναγνώριση, η επιμέτρηση, η παρακολούθηση, ο έλεγχος και η υποβολή αναφορών σχετικά με τους ακόλουθους τύπους κινδύνων: κίνδυνος αγοράς, κίνδυνος αντισυμβαλλόμενου και εκδότη, κίνδυνος ρευστότητας και χρηματοδότησης, και επιτοκιακός κίνδυνος στο τραπεζικό χαρτοφυλάκιο (IRRBB).

Στο πλαίσιο της παρακολούθησης αυτών των τύπων κινδύνου, η Μονάδα GMCRS επιπρόσθετα:

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

Η Μονάδα υποβάλλει, σε μηνιαία βάση, αναφορές στην Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού και Παθητικού του Ομίλου, στην Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων (MRC) και στην Επιτροπή Κινδύνων (BRC), και, σε τριμηνιαία βάση, στο ΔΣ.

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

Έλεγχος Κεφαλαιακής Επάρκειας Πιστωτικού Κινδύνου Ομίλου

Οι κύριες αρμοδιότητες της Μονάδας Ελέγχου Κεφαλαιακής Επάρκειας Πιστωτικού Κινδύνου Ομίλου (Group Credit Risk Capital Adequacy Control, GCRCAC) είναι οι εξής:

- Ο έλεγχος, η επιμέτρηση και η παρακολούθηση των κεφαλαιακών απαιτήσεων που προκύπτουν από τα δανειακά χαρτοφυλάκια και τις τιτλοποιήσεις του Ομίλου, παράλληλα με την υποβολή των σχετικών αναφορών στη Διοίκηση και τις κανονιστικές αρχές (ΕΚΤ/ΕΕΜ)
- Η ανάπτυξη και η συντήρηση όλων των μοντέλων πιστωτικού κινδύνου για τα δανειακά χαρτοφυλάκια της Τράπεζας.
- Η μέτρηση και πρόβλεψη των παραμέτρων πιστωτικού κινδύνου (PD, LGD, EAD) για όλα τα δανειακά χαρτοφυλάκια σύμφωνα με το ΔΠΧΑ 9.
- Η διενέργεια ασκήσεων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων (stress tests) για τον πιστωτικό κίνδυνο σε επίπεδο Ομίλου.
- Η εκτίμηση της εξέλιξης των απομειώσεων και των σταθμισμένων στοιχείων ενεργητικού (RWA) για τα δανειακά χαρτοφυλάκια του Ομίλου στο πλαίσιο του ζετούς επιχειρηματικού σχεδίου, και αξιολόγηση της επάρκειας του εσωτερικού κεφαλαίου (ICAAP).
- Η προετοιμασία αναλύσεων πιστωτικού κινδύνου, συναλλαγματικού κινδύνου, κινδύνου συγκέντρωσης και κινδύνου τιτλοποίησης για την αξιολόγηση του Πυλώνα 2.

Ο Επικεφαλής της Μονάδας συμμετέχει σε επιτροπές της Τράπεζας, όπως ορίζεται στα αντίστοιχα έγγραφα Εταιρικής Διακυβέρνησης του Ομίλου.

Επικύρωση και Διακυβέρνηση Υποδειγμάτων Ομίλου

Σκοπός της Μονάδας Επικύρωσης και Διακυβέρνησης Υποδειγμάτων Ομίλου (Group Model Validation and Governance, GMVG) είναι:

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

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

Στρατηγικός Σχεδιασμός & Λειτουργίες Διαχείρισης Κινδύνου και Κίνδυνος Βιωσιμότητας Ομίλου

Σκοπός της Μονάδας Στρατηγικού Σχεδιασμού & Λειτουργιών Διαχείρισης Κινδύνου και Κινδύνου Βιωσιμότητας Ομίλου (Group Risk Management Strategy Planning Operations & Sustainability Risk, GRMSP&SR) είναι η παροχή υποστήριξης κατά την ανάπτυξη της Στρατηγικής Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου, η εποπτεία της εφαρμογής της, καθώς και ο συντονισμός και η παρακολούθηση βασικών στρατηγικών έργων διαχείρισης κινδύνων.

Η Μονάδα Κινδύνου Βιωσιμότητας Ομίλου (Group Sustainability Risk, GSR) έχει τη συνολική ευθύνη για την εποπτεία, την παρακολούθηση και τη διαχείριση των κινδύνων που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα. Πιο συγκεκριμένα, η Μονάδα GSR:

- Συντάσσει και αναθεωρεί τις πολιτικές, τις διαδικασίες και τις μεθοδολογίες διαχείρισης κινδύνων βιωσιμότητας της Τράπεζας σε συνεργασία με την Μονάδα ESG, τις Επιχειρηματικές Μονάδες και τις Μονάδες Κινδύνου.
- Κατευθύνει την ανάπτυξη και εφαρμογή του σχετικού πλαισίου για τους κινδύνους βιωσιμότητας και τις αντίστοιχες πολιτικές και διαδικασίες, σε συντονισμό με άλλες Μονάδες.
- Παρακολουθεί και αναφέρεται στον GSSO σχετικά με την εφαρμογή του σχεδίου δράσης για τον κλιματικό κίνδυνο, και αναφέρεται στο ΔΣ για θέματα κινδύνων βιωσιμότητας.

- Εξετάζει και θέτει προκλήσεις στα εμπλεκόμενα μέρη σχετικά με τη στρατηγική της χρηματοδοτούμενης επίδρασης χαρτοφυλακίου, συμπεριλαμβανομένου του σχεδίου δράσης για την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα (Net Zero action plan), παρακολουθεί τη στρατηγική επίδρασης χαρτοφυλακίου και υποβάλλει αναφορές σε οικονομικούς στόχους και KPIs.
- Είναι υπεύθυνη για την ανεξάρτητη διαδικασία επαναξιολόγησης βιώσιμου δανεισμού της 2ης γραμμής άμυνας βάσει των κριτηρίων βιώσιμης χρηματοδότησης, συμπεριλαμβανομένου του χαρακτηρισμού προϊόντων λιανικού χαρτοφυλακίου ως βιώσιμων.
- Αναπτύσσει και αναθεωρεί το Πλαίσιο ασκήσεων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων (stress test) σε σχέση με τους κλιματικούς κινδύνους, καθώς και τις μεθοδολογίες ανάλυσης σεναρίου και stress test, και συντονίζει την ανάλυση σεναρίων κινδύνων βιωσιμότητας καθώς και τις σχετικές ασκήσεις σε επίπεδο Ομίλου.

Εποπτικές Σχέσεις και Σχεδιασμός Εξυγίανσης

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

Ο Επικεφαλής της Μονάδας SRRP ενεργεί ως βασικός σύμβουλος του CFO του Ομίλου και του CRO του Ομίλου σε ζητήματα που αφορούν τους EEM/EME καθώς και τις σχετικές πρωτοβουλίες. Η Μονάδα SRRP συνεργάζεται στενά με τις Μονάδες Group Finance, Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου, Στρατηγικής του Ομίλου και Πληροφορικής του Ομίλου, και διαμοιράζει τις κανονιστικές απαιτήσεις στις Μονάδες της Τράπεζας και των θυγατρικών, όπως απαιτείται.

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

Ανάλυση Κινδύνων

Η Μονάδα Ανάλυσης Κινδύνων (Risk Analytics, RA) είναι υπεύθυνη για την ανάπτυξη και χρήση προηγμένων λύσεων ανάλυσης, μέσω της αξιοποίησης πηγών μαζικών δεδομένων (big data) και καινοτόμων τεχνικών μοντελοποίησης, όπως η μηχανική μάθηση (machine learning).

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

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

Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων (ΕΕΔΚ)

Σκοπός της Εκτελεστικής Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων (Risk Management Executive Committee, RMEC) είναι:

- Ο έλεγχος και η αντιμετώπιση, όπως απαιτείται, συγκεκριμένων βασικών κινδύνων, και η εξέταση ιδεών και πρωτοβουλιών που σχετίζονται με τη λειτουργία της Γενικής Διεύθυνσης, με στόχο τη συνεχή βελτίωση των πρακτικών διαχείρισης κινδύνων που ακολουθεί ο Όμιλος και τη συμμόρφωσή τους με τις κανονιστικές απαιτήσεις.
- Η διάδοση πληροφοριών, όπως απαιτείται, και η παρουσίαση των αναλύσεων που παράγονται από κάθε Μονάδα.
- Η βελτίωση της επικοινωνίας και του συντονισμού, συνολικά, των Μονάδων της Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου.

Για πληροφορίες σχετικά με τη διαχείριση κινδύνων της Τράπεζας, δείτε την ενοποιημένη έκθεση για τον Πυλώνα 3.

Οικονομική ανασκόπηση

Οικονομικά αποτελέσματα 2023

Οι επιδόσεις της Eurobank το 2023 ήταν ιδιαίτερα ισχυρές και υπερέβησαν σημαντικά τις αρχικές προσδοκίες¹ σε όρους κερδοφορίας, ποιότητας ενεργητικού και κεφαλαιακής επάρκειας. Πιο αναλυτικά:

- Τα **καθαρά έσοδα από τόκους** αυξήθηκαν κατά 46,9% έναντι του 2022 και διαμορφώθηκαν σε €2.174 εκατ., λόγω κυρίως των εσόδων από χορηγήσεις, ομόλογα, παράγωγα προϊόντα και των δραστηριοτήτων στο εξωτερικό. Το **καθαρό περιθώριο επιτοκίου** ενισχύθηκε σε ετήσια βάση κατά 84 μονάδες βάσης και ανήλθε σε 2,75%.
- Τα **καθαρά έσοδα από αμοιβές και προμήθειες** ενισχύθηκαν κατά 4,2% το 2023 και ανήλθαν σε €544 εκατ., κυρίως λόγω των εσόδων από τις χορηγήσεις, αντιστοιχώντας σε 69 μονάδες βάσης επί του συνολικού ενεργητικού.
- Ως αποτέλεσμα των ανωτέρω, τα **οργανικά έσοδα** αυξήθηκαν κατά 35,8% σε ετήσια βάση σε €2.717 εκατ. Τα **συνολικά έσοδα** ενισχύθηκαν κατά 3,2% σε €2.803 εκατ. το 2023.
- Οι **λειτουργικές δαπάνες** αυξήθηκαν κατά 5,2% έναντι του 2022 στα €902 εκατ., κυρίως λόγω των δραστηριοτήτων εκτός Ελλάδας, των πληθωριστικών πιέσεων, και των επενδύσεων σε τεχνολογία και πληροφοριακά συστήματα. Ο **δείκτης κόστους-οργανικών εσόδων** βελτιώθηκε σε 33,2% το 2023, από 42,8% το 2022, με τον **δείκτη κόστους-εσόδων** να διαμορφώνεται σε 32,2%.
- Τα **οργανικά κέρδη προ προβλέψεων** αυξήθηκαν κατά 58,6% σε ετήσια βάση στα €1.816 εκατ., ενώ τα **συνολικά κέρδη προ προβλέψεων** ενισχύθηκαν κατά 2,3% έναντι του 2022 σε €1.902 εκατ.
- Οι **προβλέψεις επισφαλών απαιτήσεων** αυξήθηκαν κατά 24,7% έναντι του 2022 σε €345 εκατ. και αντιστοιχούσαν σε 85 μονάδες βάσης επί των μέσων χορηγήσεων.
- Ως αποτέλεσμα των ανωτέρω, τα **οργανικά λειτουργικά κέρδη προ φόρων** αυξήθηκαν κατά 69,4% το 2023 σε €1.471 εκατ.
- Τα **προσαρμοσμένα κέρδη προ φόρων** διαμορφώθηκαν σε €1.550 εκατ. και τα **προσαρμοσμένα καθαρά κέρδη** αυξήθηκαν κατά 6,6% το 2023 σε €1.256 εκατ. Τα **κέρδη ανά μετοχή** διαμορφώθηκαν σε €0,31 και η **απόδοση των ενσώματων ιδίων κεφαλαίων**² ανήλθε σε 18,1% το 2023. Τα συνολικά καθαρά κέρδη διαμορφώθηκαν σε €1.140 εκατ., έναντι €1.347 εκατ. το 2022.
- Οι **δραστηριότητες στο εξωτερικό** ήταν κερδοφόρες με τα **προσαρμοσμένα καθαρά κέρδη** να ενισχύονται σε €468 εκατ. το 2023, από €211 εκατ. το 2022, και

να συνεισφέρουν κατά 37,3% στη συνολική κερδοφορία του Ομίλου. Τα **οργανικά κέρδη προ προβλέψεων** αυξήθηκαν κατά 77,8% σε ετήσια βάση και ανήλθαν σε €522 εκατ., και τα **οργανικά λειτουργικά κέρδη προ φόρων** αυξήθηκαν κατά 68,6% το 2023 σε €465 εκατ. Οι λειτουργικές επιδόσεις τόσο στην Κύπρο όσο και στη Βουλγαρία ενισχύθηκαν σημαντικά το 2023, με τα προσαρμοσμένα καθαρά κέρδη να διαμορφώνονται σε €258 εκατ. και €189 εκατ. αντίστοιχα.

- Οι επιδόσεις σχετικά με την ποιότητα του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων ήταν καλύτερες του αναμενόμενου. Ο **δείκτης των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (NPEs)** μειώθηκε σε 3,5%³ το 2023 από 5,2% το 2022. Ο **σχηματισμός νέων NPEs** ήταν θετικός κατά €138 εκατ. το 2023, σημαντικά όμως χαμηλότερος των αρχικών προσδοκιών. Στο τέλος του 2023 τα **συνολικά NPEs** μειώθηκαν κατά €644 εκατ.³ σε σχέση με το 2022 και διαμορφώθηκαν σε €1,5 δισ. ή €0,2 δισ. μετά από προβλέψεις. Η **κάλυψη των NPEs** από τις σωρευτικές προβλέψεις ενισχύθηκε από 75,5% το 2022 σε 86,4% το 2023.
- Η κεφαλαιακή επάρκεια διατηρήθηκε σε ισχυρά επίπεδα το 2023, με τον **δείκτη συνολικής επάρκειας (CAD)** να ανέρχεται σε 20,2%⁴ και τον δείκτη κοινών μετοχών CET1 να διαμορφώνεται σε 17,0%⁴, έναντι ελαχίστου εποπτικού δείκτη CET1 12,2%⁵ για το 2024.
- Τα **ενσώματα ίδια κεφάλαια ανά μετοχή** διαμορφώθηκαν σε €2,07 στο τέλος του 2023 και ήταν αυξημένα κατά 21,1% έναντι του 2022.
- Το **σύνολο του ενεργητικού** διαμορφώθηκε σε €79,8 δισ. και το **σταθμισμένο ενεργητικό** σε €43,2 δισ.⁶
- Τα **ενήμερα δάνεια** ενισχύθηκαν οργανικά κατά €1,8 δισ. το 2023. Τα **συνολικά υπόλοιπα χορηγήσεων** (προ προβλέψεων) διαμορφώθηκαν σε €42,8 δισ., περιλαμβανομένων των ομολόγων υψηλής και μέσης διαβάθμισης ύψους €4,5 δισ. Τα επιχειρηματικά δάνεια ανήλθαν σε €25,0 δισ., τα στεγαστικά σε €9,9 δισ. και τα καταναλωτικά σε €3,4 δισ.
- Οι **καταθέσεις πελατών** αυξήθηκαν κατά €1,8 δισ. το 2023 σε €57,4 δισ. Οι καταθέσεις ταμειυτηρίου και όψεως αποτελούν το 65% περίπου των συνολικών και οι προθεσμιακές το 35%. Ο **δείκτης χορηγήσεων προς καταθέσεις** διαμορφώθηκε σε 72,3% και ο **δείκτης κάλυψης ρευστότητας** σε 178,6% στο τέλος του 2023. Η **χρηματοδότηση από το ευρωσύστημα** μειώθηκε κατά €5,0 δισ. σε ετήσια βάση σε €3,8 δισ. στο τέλος του 2023.

¹ Όπως παρουσιάστηκαν στα οικονομικά αποτελέσματα έτους 2022 (Μάρτιος 2023).

² Προσαρμοσμένα καθαρά κέρδη.

³ Pro-forma για την τιτλοποίηση «Solar» και τη συναλλαγή μη εξυπηρετούμενων δανείων «Leon» (€0,4 δισ.).

⁴ Pro-forma για την τιτλοποίηση «Solar», τη συναλλαγή μη εξυπηρετούμενων δανείων «Leon» και την έκδοση €300 εκατ. Tier 2 τον Ιανουάριο 2024. Περιλαμβανομένων των κερδών της χρήσης που τελούν υπό την έγκριση της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων. Δημοσιευμένος δείκτης CAD 19,4% και CET1 16,9%.

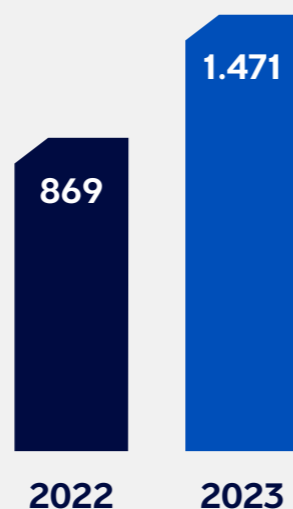
⁵ Εξαιρουμένης της πλήρους χρήσης του ορίου κεφαλαίων AT1 (περιλαμβανομένης στο 10,4%).

⁶ Pro-forma για την τιτλοποίηση «Solar» και τη συναλλαγή μη εξυπηρετούμενων δανείων «Leon» (€0,4 δισ.).

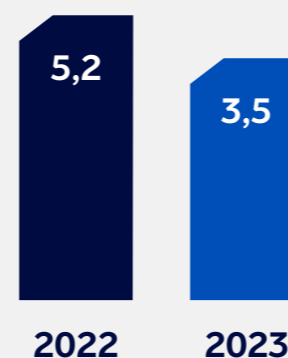
Προσαρμοσμένα Καθαρά Κέρδη (€ εκατ.)



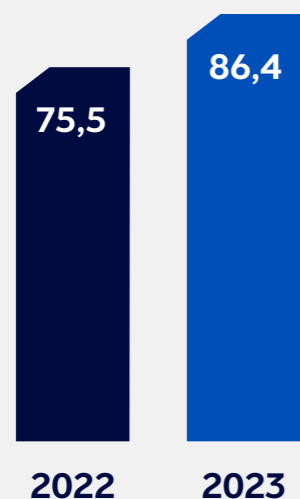
Οργανικά Λειτουργικά Κέρδη (€ εκατ.)



Δείκτης NPEs (%)



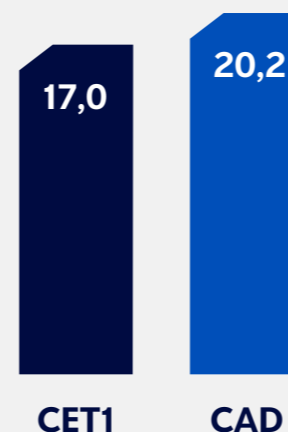
Δείκτης Κάλυψης NPEs (%)



Χορηγήσεις προς Καταθέσεις (%)



Κεφαλαιακή Επάρκεια (%)



Οικονομικά μεγέθη Eurobank Holdings

Βασικά Οικονομικά Μεγέθη	2023	2022	Μεταβολή
Καθαρά Έσοδα από Τόκους	€2.174m	€1.480m	46,9%
Καθαρά Έσοδα Προμηθειών	€544m	€522m	4,2%
Λειτουργικά Έσοδα	€2.803m	€2.716m	3,2%
Λειτουργικά Έξοδα	€902m	€857m	5,2%
Οργανικά Κέρδη προ Προβλέψεων	€1.816m	€1.145m	58,6%
Κέρδη προ Προβλέψεων	€1.902m	€1.859m	2,3%
Προβλέψεις Πιστωτικών Κινδύνων	€345m	€276m	24,7%
Οργανικά Λειτουργικά Κέρδη	€1.471m	€869m	69,4%
Προσαρμοσμένα Καθαρά Κέρδη	€1.256m	€1.178m	6,6%
Καθαρά Κέρδη μετά από φόρους	€1.140m	€1.347m	-15,4%

Στοιχεία Ισολογισμού	2023	2022
Καταναλωτικά Δάνεια	€3.436	€2.752m
Στεγαστικά Δάνεια	€9.942m	€10.039m
Δάνεια προς Μικρές Επιχειρήσεις	€3.484m	€3.720m
Δάνεια προς Μεσαίες & Μεγάλες Επιχειρήσεις	€21.481m	€20.448m
Ομόλογα Υψηλής & Μέσης Διαβάθμισης	€4.454m	€4.911m
Σύνολο Χορηγήσεων (προ προβλέψεων)	€42.788m	€41.826m
Σύνολο Καταθέσεων	€57.442m	€55.609m
Σύνολο Ενεργητικού	€79.781m	€81.474m

Χρηματοοικονομικοί Δείκτες	2023	2022
Καθαρό Περιθώριο Επιτοκίου	2,75%	1,91%
Δείκτης Κόστους προς Έσοδα	32,2%	31,6%
Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα (NPEs)	3,5% ³	5,2%
Σωρευτικές Προβλέψεις προς μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα	86,4% ³	75,5%
Προβλέψεις προς Δάνεια	0,85%	0,71%
Απόδοση Ενσώματων Ιδίων Κεφαλαίων (προσαρμοσμένα καθαρά κέρδη)	18,1%	11,4%
Κέρδη ανά Μετοχή	€0.31	€0.36
Κεφάλαια Κοινών Μετοχών Κατηγορίας I (CET1)	17,0% ⁴	16,0%
Συνολική Κεφαλαιακή Επάρκεια (CAD)	20,2% ⁴	19,0%

¹ Όπως παρουσιάστηκαν στα οικονομικά αποτελέσματα έτους 2022 (Μάρτιος 2023).

² Προσαρμοσμένα καθαρά κέρδη.

³ Pro-forma για την τιτλοποίηση «Solar» και τη συναλλαγή μη εξυπηρετούμενων δανείων «Leon» (€0.4 δισ.).

⁴ Pro-forma για την τιτλοποίηση «Solar», τη συναλλαγή μη εξυπηρετούμενων δανείων «Leon» και την έκδοση €300 εκατ. Tier 2 τον Ιανουάριο 2024. Περιλαμβανομένων των κερδών της χρήσης που τελούν υπό την έγκριση της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων. Δημοσιευμένος δείκτης CAD 19,4% και CET1 16,9%.

⁵ Εξαιρουμένης της πλήρους χρήσης του ορίου κεφαλαίων AT1 (περιλαμβανομένης στο 10,4%).

⁶ Pro-forma για την τιτλοποίηση «Solar» και τη συναλλαγή μη εξυπηρετούμενων δανείων «Leon» (€0.4 δισ.).

Άμεση Οικονομική Αξία

Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται (σε € εκατ.) Τράπεζα Eurobank A.E.	
Άμεση Οικονομική Αξία που παράγεται	€4.113
Έσοδα	€4.394
Προβλέψεις για πιστωτικούς κινδύνους από δάνεια και απαιτήσεις πελατών	€282
Οικονομική Αξία που διανέμεται	
Λειτουργικά κόστη εκ των οποίων:	€274
Χορηγίες	€17
Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων (Αμοιβές και έξοδα προσωπικού) εκ των οποίων:	€279
Μισθοί, ημερομίσθια και έκτακτες αμοιβές	€235
Ιατρικές, Συνταξιοδοτικές και Λοιπές Παροχές	€44
Κόστος προγραμμάτων εθελούσιας Εξόδου και λοιπές σχετικές δαπάνες	€19
Λοιπές δαπάνες αναδιάρθρωσης	€6
Τόκοι έξοδα και Προμήθειες Έξοδα	€2.337
Λοιπές ζημιές απομείωσης και προβλέψεις	€165
Πληρωμές προς το Δημόσιο εξαιρουμένου του ΦΜΥ	€78
Πληρωμές προς την κυβέρνηση	€17
Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης	€44
Εισφορές στα ταμεία εξυγίανσης και εγγύησης των καταθέσεων	€17
Οικονομική αξία αποτελεσμάτων χρήσης που διανέμεται	€3.158
Μη διανεμηθείσα Οικονομική αξία	€955
Φόρος Εισοδήματος	€161
Φόρος μισθωτών υπηρεσιών & αλληλεγγύης	€42
Μη διανεμηθείσα Οικονομική αξία μετά Φόρων	€752

Εξωτερικοί ελεγκτές

Η Τακτική Γενική Συνέλευση των μετόχων στις 20.7.2023 ανέθεσε τη διενέργεια του τακτικού ελέγχου των ετήσιων οικονομικών καταστάσεων (ενοποιημένων και εταιρικών) της Eurobank Holdings για τη χρήση 2023 στην εταιρεία KPMG Ορκωτοί Ελεγκτές Ανώνυμη Εταιρεία (KPMG), η οποία όρισε:

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

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

- Πολιτική για την ανεξαρτησία των τακτικών εξωτερικών ελεγκτών.
- Πολιτική σχετικά με τη διαγωνιστική διαδικασία που ακολουθείται από την ίδια για την ανάθεση του τακτικού ελέγχου των οικονομικών καταστάσεων της σε εξωτερικούς ελεγκτές.

Στο πλαίσιο της πολιτικής για την ανεξαρτησία των τακτικών εξωτερικών ελεγκτών, οι κανόνες που αφορούν τις υπηρεσίες που αυτοί παρέχουν θεμελιώνονται σε τρεις βασικές αρχές, η παραβίαση των οποίων θα μπορούσε να επηρεάσει την ανεξαρτησία τους

1. Ένας ελεγκτής δεν μπορεί να ελέγχει τη δική του δουλειά.
2. Ένας ελεγκτής δεν μπορεί να ασκεί διοικητικό ρόλο.
3. Ένας ελεγκτής δεν μπορεί να παρέχει υπηρεσίες που απαγορεύονται από τον νόμο ή από την πολιτική του Ομίλου της Eurobank Holdings.

Όσον αφορά την πολιτική σχετικά με τη διαγωνιστική διαδικασία που ακολουθείται από τον Όμιλο της Eurobank Holdings για την ανάθεση του τακτικού ελέγχου των οικονομικών καταστάσεων της σε εξωτερικούς ελεγκτές, κύριος σκοπός αυτής είναι να καθοριστεί το πλαίσιο με το οποίο ο Όμιλος της Eurobank Holdings λαμβάνει προσφορές από υποψήφιες ελεγκτικές εταιρείες σε περιοδική βάση, με στόχο να διασφαλίζεται ότι:

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

Βιώσιμη ανάπτυξη στην Eurobank



Γιατί η βιώσιμη ανάπτυξη έχει σημασία για την Eurobank

Στο απαιτητικό και διαρκώς εξελισσόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον που διαμορφώνεται από τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες που απορρέουν από τα κριτήρια βιωσιμότητας, ο χρηματοπιστωτικός τομέας διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στη βιώσιμη μετάβαση της οικονομίας. Οι τράπεζες καλούνται να συμβάλουν στην επίτευξη αυτού του σκοπού μέσω δύο καναλιών. Πρώτον, μέσω της χρηματοδότησης του βιώσιμου μετασχηματισμού των επιχειρήσεων, ενεργώντας ως επιταχυντές για τα έργα πράσινης μετάβασης των πελατών τους με σκοπό τη μείωση των επιπτώσεων των καρτοφυλακίων τους στο κλίμα και το περιβάλλον. Ταυτόχρονα, καθώς οι ίδιες είναι μεγάλοι οργανισμοί, και αυτές εφαρμόζουν τον δικό τους μετασχηματισμό, βελτιώνοντας την επίδρασή τους στο φυσικό περιβάλλον, την κοινωνία και το επιχειρηματικό περιβάλλον. Η επίδραση των τραπεζών ως προς τη βιωσιμότητα συμβάλλει άμεσα στην επίτευξη των φιλόδοξων στόχων της Πράσινης Συμφωνίας της ΕΕ, ιδίως του στόχου για κλιματική ουδετερότητα έως το 2050.

Το όραμα της Τράπεζας είναι να πρωτοπορεί στη δημιουργία ευημερίας για τους πελάτες, τους υπαλλήλους, τους μετόχους και την ευρύτερη κοινωνία μέσω καινοτόμων λύσεων. Το όραμα της Eurobank εκφράζεται με μια διδιάστατη Στρατηγική Επίδραση ως προς τη Βιωσιμότητα, την επίδραση χρηματοδοτήσεων του καρτοφυλακίου της Τράπεζας και την επιχειρησιακή επίδραση των δραστηριοτήτων της, με ένα μακροχρόνιο και φιλόδοξο σχέδιο μέσω του οποίου η Eurobank επανασχεδιάζει τις δραστηριότητες και λειτουργίες της την επόμενη δεκαετία με προσανατολισμό προς ένα μέλλον με χαμηλότερες εκπομπές άνθρακα, ένα καινοτόμο ψηφιακό περιβάλλον, μια ποικιλόμορφη, συμπεριληπτική και ισότιμη κοινωνία, καθώς και ένα στιβαρό περιβάλλον διακυβέρνησης που ενισχύει την εμπιστοσύνη της αγοράς. Στο πλαίσιο της δέσμευσης της Eurobank στις αρχές υπεύθυνης τραπεζικής UNEP FI, η ανάπτυξη της Στρατηγικής Βιωσιμότητας ευθυγραμμίζεται με τις απαιτήσεις για τον εντοπισμό των πιο σημαντικών θετικών και αρνητικών επιδράσεων στην κοινωνία και το περιβάλλον όπου δραστηριοποιείται.

Οι πυλώνες Επιχειρησιακής Επίδρασης και Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων της Στρατηγικής Βιωσιμότητας συνδυάζονται για την επίτευξη του στόχου για μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα έως το 2050. Με στόχο την ευθυγράμμιση των δραστηριοτήτων, του καρτοφυλακίου και των επενδύσεών της με τον απώτερο στόχο για την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα έως το 2050, η Τράπεζα έχει δεσμευθεί για την ευθυγράμμιση όλων των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου από το δανειακό και επενδυτικό καρτοφυλάκιο της με τον στόχο για μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα έως το 2050, με ενδιάμεσους στόχους. Σύμφωνα με τον πυλώνα Επιχειρησιακής Επίδρασης της Στρατηγικής Βιωσιμότητας και με στόχο την ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιδράσεων σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας για την προώθηση της περιβαλλοντικής διαχείρισης, η Τράπεζα έχει δεσμευθεί να επιτύχει μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα ως προς την επιχειρησιακή επίδρασή της έως το 2033.

Εστιάζοντας στην κοινωνική διάσταση της βιωσιμότητας, η Eurobank ευθυγραμμίζει τις ενέργειές της με εταιρικές αξίες, αρχές και δεσμεύσεις θεσπίζοντας πολιτικές μηδενικής ανοχής για διάφορους τύπους παραβάσεων και διακρίσεων, καθώς και πολιτικές ίσων ευκαιριών με δικαιοσύνη και αξιοκρατία, ανεξαρτήτως φύλου, εθνικότητας, ηλικίας ή άλλων χαρακτηριστικών, σε ολόκληρο τον κύκλο ζωής των υπαλλήλων (δηλ. πρόσληψη και επιλογή, εκπαίδευση, επίδοση, ανάπτυξη ικανοτήτων και σταδιοδρομίας, διαχείριση επιβραβεύσεων).

Στο πλαίσιο της δέσμευσής της για ενεργό συμβολή 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), η Τράπεζα έχει συνυπογράψει το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ από το 2008. Τον Σεπτέμβριο του 2019 η Eurobank υπέγραψε τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής (PRB) του UNEP FI, επιβεβαιώνοντας τη δέσμευσή της να αναλάβει ενεργό ρόλο στην εφαρμογή των παγκόσμιων Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ και της Συμφωνίας του Παρισιού για την κλιματική αλλαγή. Σε πλήρη συμμόρφωση προς τις υποχρεώσεις της σχετικά με την εφαρμογή των εν λόγω αρχών, η Τράπεζα καταρτίζει σχετικές εκθέσεις προόδου. Επίσης, η Eurobank αναγνωρίζει και εφαρμόζει διεθνή πρότυπα σχετικά με τη βιωσιμότητα. Το πλαίσιο και ο κατάλογος των προτύπων που έχει υιοθετήσει εξελίσσονται δυναμικά, σύμφωνα με τις πρακτικές του κλάδου και τις νέες εξελίξεις που συνδέονται με τη βιωσιμότητα.

Στο πλαίσιο της δέσμευσής της για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής, η Eurobank Holdings εντάχθηκε στην πρωτοβουλία Net Zero Banking Alliance (NZBA), ενισχύοντας την προσήλωσή της στην ευθυγράμμιση του δανειακού και επενδυτικού καρτοφυλακίου της με τον στόχο της επίτευξης μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα έως το 2050 ή νωρίτερα, σύμφωνα με τους πιο φιλόδοξους στόχους της Συμφωνίας του Παρισιού για το Κλίμα.

Στο πλαίσιο της δικτύωσης με την αγορά για ζητήματα βιώσιμης ανάπτυξης, η Τράπεζα συμμετέχει στην Συντονιστική Επιτροπή ESG της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, στην Επιτροπή Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ελληνοαμερικανικού Εμπορικού Επιμελητηρίου και στο Ελληνικό Δίκτυο για το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (UN Global Compact Network – Greece).

Η βιωσιμότητα προϋποθέτει συλλογική προσπάθεια η οποία βασίζεται στην από κοινού κατανόηση και ευθυγράμμιση με εποπτικές πρωτοβουλίες, διεθνή πρότυπα και βέλτιστες πρακτικές. Κυρίως, περιλαμβάνει την προαγωγή μιας κουλτούρας βιωσιμότητας η οποία αντιμετωπίζει τις προκλήσεις της κλιματικής αλλαγής, ικανοποιεί κοινωνικές ανάγκες, εστιάζοντας ιδιαίτερα στις προσδοκίες των νεότερων γενεών, και διαφυλάσσει τη συνετή διακυβέρνηση. Έτσι διασφαλίζεται ότι η απαιτητική και παρατεταμένη πορεία μετάβασης γίνεται για τους σωστούς λόγους: το κοινό μας μέλλον.

Στρατηγική Βιωσιμότητας

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

Προς αυτόν τον σκοπό, η Eurobank σχεδίασε, ενέκρινε και εφαρμόζει τη Στρατηγική Βιωσιμότητας του Ομίλου, η οποία περιλαμβάνει στόχους και δεσμεύσεις που εντάσσονται σε δύο βασικούς πυλώνες.

Στρατηγική Βιωσιμότητας του Ομίλου:

- Στρατηγική Επιχειρησιακής Επίδρασης: Η επίδραση που προκύπτει από τη λειτουργία και το αποτύπωμα της Τράπεζας
- Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων: Η επίδραση που προκύπτει από τη δανειοδοτική και επενδυτική δραστηριότητα σε συγκεκριμένους κλάδους και πελάτες.

A. Στρατηγική Επιχειρησιακής Επίδρασης

Η Στρατηγική Επιχειρησιακής Επίδρασης ορίζει τις επιχειρησιακές προτεραιότητες και τους επιχειρησιακούς στόχους ως προς τη βιωσιμότητα. Η στρατηγική επιχειρησιακής επίδρασης αναπτύσσεται μέσω ορόσημων και βασικών δεικτών επιδόσεων (KPI) που στηρίζουν τους μακροπρόθεσμους στόχους που καθορίζονται σε πολλαπλές ροές έργων, και εκτείνονται στον χρονικό ορίζοντα της επόμενης δεκαετίας.

Η Στρατηγική Επιχειρησιακής Επίδρασης αναπτύσσεται και εφαρμόζεται σε 3 πυλώνες με αντίστοιχους εταιρικούς στόχους.

Περιβαλλοντική επίδραση: Ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιδράσεων κατά τη λειτουργία της, με στόχο την προώθηση της περιβαλλοντικής διαχείρισης και την επίτευξη κλιματικής ουδετερότητας.

Κοινωνική επίδραση: Παροχή ενός ποικιλόμορφου και συμπεριληπτικού περιβάλλοντος για τους ανθρώπους και τους πελάτες της, προάγοντας ταυτόχρονα τη βιώσιμη ανάπτυξη και την ευημερία προς όφελος της κοινωνίας.

Επίδραση διακυβέρνησης και επιχειρηματική επίδραση: Εστίαση στην ενίσχυση της ευαισθητοποίησης για το ESG, εσωτερικά και σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας, εντείνοντας ταυτόχρονα τις προσπάθειες σχετικά με τη δεοντολογία και τη διαφάνεια.

Η Στρατηγική Επιχειρησιακής Επίδρασης στηρίζεται από μια δομή διακυβέρνησης από ξεχωριστές ροές έργων (μία για κάθε δέσμευση) και από την εποπτική επιτροπή για ζητήματα της Στρατηγικής Επιχειρησιακής Επίδρασης. Η πρόοδος εξετάζεται τακτικά από την Διοικητική Επιτροπή ESG.

Κάθε ροή του έργου περιλαμβάνει ορόσημα, βασικούς δείκτες επιδόσεων, ετήσιους στόχους και μακροπρόθεσμους ενδιάμεσους στόχους, εξυπηρετώντας τις δεδηλωμένες δεσμεύσεις. Δημιουργούνται συνδέσεις με τις ροές του Προγράμματος Μετασχηματισμού «Eurobank 2030» καθώς και με τα αντίστοιχα πρότυπα των συστημάτων διαχείρισης ISO, για τη διασφάλιση της τεκμηρίωσης και πιστοποίησης των δραστηριοτήτων, την επικύρωση του καθορισμού στόχων και των μετρούμενων επιδόσεων, καθώς και για τη συστηματική παρακολούθηση της προόδου μέσω εσωτερικών ελέγχων και εξωτερικής διασφάλισης.

B. Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων

Η Τράπεζα επιδιώκει να προωθή θετικά οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά αποτελέσματα σε όλες τις πτυχές και τους τομείς των χρηματοδοτικών της δραστηριοτήτων, προσπλωμένη στη βιωσιμότητα και την υπεύθυνη διαχείριση. Για την επίτευξη αυτού του σκοπού, η Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων της Τράπεζας είναι δομημένη με βάση τους ακόλουθους 4 στρατηγικούς πυλώνες:

- Ενίσχυση των σχέσεων και ευαισθητοποίηση των πελατών για να προσαρμόσουν την δραστηριότητα τους έτσι ώστε να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις της κλιματικής αλλαγής.
- Δράσεις που στηρίζουν τους πελάτες στις προσπάθειες μετάβασής τους σε ένα πιο βιώσιμο οικονομικό περιβάλλον.
- Μέσα και εργαλεία, όπως πλαίσια και προϊόντα που στηρίζουν τη βιώσιμη χρηματοδότηση.
- Αξιολόγηση και διαχείριση των σημαντικών ανοιγμάτων και κινδύνων που συνδέονται με την κλιματική αλλαγή.

Στρατηγική Επιχειρησιακής Επίδρασης: δεσμεύσεις και στόχοι

Στο πλαίσιο της αναθεώρησης της Στρατηγικής το 2024, σχεδιάστηκαν 120 ορόσημα και ορίστηκαν ενδιάμεσοι στόχοι για το ίδιο έτος. Ακολουθεί ανάλυση των στόχων για κάθε μία από τις 14 δεσμεύσεις / ροές έργων:

Δεσμεύσεις και στόχοι		
Περιβαλλοντική επίδραση	Κοινωνική επίδραση	Επίδραση διακυβέρνησης και επιχειρηματική επίδραση
1. Επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα στις δραστηριότητές μας έως το 2033 <ul style="list-style-type: none"> Τήρηση σχεδίου δράσης για την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα στις δραστηριότητές μας (ευθυγραμμισμένου με την πρωτοβουλία SBTi) Υλοποίηση δραστηριοτήτων αυτο-παραγωγής ενέργειας Αύξηση της ηλεκτροκίνησης για εταιρικά οχήματα Επίτευξη μείωσης των εκπομπών χάρη στον εκσυγχρονισμό του Data Center Επίτευξη 100% κατανάλωσης ηλεκτρισμού από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας Ενεργειακή αναβάθμιση κτιρίων Πιστοποιήσεις πράσινων κτιρίων Σχεδιασμός μακροχρόνιου ενεργειακού σχεδίου 	5. Υιοθέτηση εσωτερικού περιβάλλοντος διαφορετικότητας και συμπερίληψης έως το 2030 <ul style="list-style-type: none"> Διατήρηση ισορροπίας μεταξύ των φύλων στο προσωπικό και προαγωγή των αντικειμένων STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics) στις γυναίκες Προαγωγή της συμπεριληπτικής διαχείρισης στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας culture shift Σχεδιασμός πρότασης στρατηγικής Διαφορετικότητας Γενεών Παρακολούθηση, δημοσιοποίηση και βελτίωση του μισθολογικού χάσματος μεταξύ ανδρών και γυναικών Ενίσχυση της διαφορετικότητας ως προς το φύλο στην Ανώτατη Διοίκηση 	10. Εντατικοποίηση των βιώσιμων πρακτικών προμηθειών έως το 2024 <ul style="list-style-type: none"> Απόκτηση εξωτερικής πιστοποίησης του Βιώσιμου Πλαισίου Προμηθειών σύμφωνα με το πρότυπο ISO 20400 Καθιέρωση εκπαίδευσεων ευαισθητοποίησης σε θέματα ESG για τους προμηθευτές
2. Επιτάχυνση της μετάβασης προς ένα τραπεζικό δίκτυο χωρίς φυσικά έγγραφα έως το 2028 <ul style="list-style-type: none"> Μείωση των εκτυπώσεων σε χαρτί 	6. Υιοθέτηση κουλτούρας ευημερίας έως το 2026 <ul style="list-style-type: none"> Αύξηση της συμμετοχής σε εκπαιδευτικά προγράμματα για την ψυχική υγεία Διερεύνηση, προσδιορισμός και ποσοτικοποίηση των σημαντικών πτυχών για την ευημερία των υπαλλήλων Μέτρηση της ευημερίας μέσω έρευνας συμμετοχής των υπαλλήλων 	11. Επέκταση της εσωτερικής συμμετοχής σε ενέργειες ESG έως το 2025 <ul style="list-style-type: none"> Αύξηση της συμμετοχής του προσωπικού σε ενέργειες ESG μέσα από καμπάνιες και πρωτοβουλίες επικοινωνίας Αύξηση της εσωτερικής συμμετοχής σχετικά με τη Στρατηγική Βιωσιμότητας Στήριξη της κοινωνίας και του περιβάλλοντος μέσα από πρωτοβουλίες εθελοντισμού
3. Επέκταση πρακτικών κυκλικής οικονομίας έως το 2025 <ul style="list-style-type: none"> Δυνατότητα εφαρμογής πρακτικών για μηδενικά απόβλητα σε ολόκληρη την Τράπεζα Έναρξη πρωτοβουλιών σχετικά με την ανακύκλωση επικίνδυνων αποβλήτων για το κοινό Επίτευξη διαχωρισμού απορριμμάτων στην πηγή σε όλα τα μεγάλα κτίρια γραφείων 	7. Τόνωση της καινοτόμου και συμπεριληπτικής επιχειρηματικότητας που εστιάζει στους νέους έως το 2025 <ul style="list-style-type: none"> Αύξηση του αριθμού των εταιρειών που εντάσσονται στο πρόγραμμα egg για τη δημιουργία νέων εγχειρημάτων Αύξηση της συμμετοχής γυναικών σε νεοφυείς επιχειρήσεις του προγράμματος egg Αύξηση της επίδρασης του προγράμματος egg στην επιχειρηματική ανάπτυξη του τουριστικού κλάδου Ενίσχυση της συμπεριληπτικής επιχειρηματικότητας μέσα από στοχευμένες πρωτοβουλίες Αύξηση της επίδρασης του προγράμματος egg στη νεανική επιχειρηματικότητα μέσα από στοχευμένες πρωτοβουλίες προ-επιτάχυνσης (pre-acceleration) κατ' έτος 	12. Ενίσχυση της εσωτερικής ευαισθητοποίησης για το ESG έως το 2025 <ul style="list-style-type: none"> Εκπαίδευση της Διοίκησης για θέματα κατά της παρενόχλησης Παροχή στοχευμένης αναβάθμισης δεξιοτήτων ESG Αναθεώρηση της Πολιτικής Αποδοχών προκειμένου να υπάρχει σύνδεση των κριτηρίων βιωσιμότητας με τα στοιχεία μεταβλητών αποδοχών για συγκεκριμένες ομάδες του προσωπικού
4. Επιτάχυνση της εξοικονόμησης φυσικών πόρων – νερού έως το 2026 <ul style="list-style-type: none"> Μείωση της συνολικής κατανάλωσης νερού 	8. Εξορθολογισμός των Κοινωνικό-οικονομικών Επιδράσεων έως το 2028 <ul style="list-style-type: none"> Στήριξη της ανθεκτικότητας και ανάκαμψης μέσα από δωρεές για την παροχή ανακούφισης σε ανθρωπιστικές κρίσεις Διατήρηση της ευθυγράμμισης με υφιστάμενες και νέες κοινωνικές προκλήσεις Εφαρμογή της μεθοδολογίας SROI για τη μέτρηση της επίδρασης επιχειρηματικών χορηγιών Εισαγωγή δραστηριοτήτων μικροχρηματοδότησης στο πλαίσιο του προγράμματος EKE 	13. Ενίσχυση της εξωτερικής ευαισθητοποίησης για το ESG έως το 2025 <ul style="list-style-type: none"> Ενίσχυση της εξωτερικής επικοινωνίας με πελάτες σχετικά με τη βιωσιμότητα μέσα από την Digital Academy Ανάπτυξη μηχανισμών υπεύθυνης τραπεζικής για την αύξηση της ευαισθητοποίησης των πελατών για το ESG
	9. Ενίσχυση της προσβασιμότητας και της συμπερίληψης για πελάτες έως το 2025 <ul style="list-style-type: none"> Ενίσχυση των πρωτοβουλιών προσβασιμότητας για υπηρεσίες και προϊόντα που απευθύνονται σε υποεξυπηρετούμενες κοινωνικές ομάδες Αύξηση της ευαισθητοποίησης και εξοικείωσης του προσωπικού σχετικά με αναπηρίες (μέσα από προγράμματα βιωματικής εκπαίδευσης) 	14. Εντατικοποίηση της δεοντολογίας και της διαφάνειας έως το 2025 <ul style="list-style-type: none"> Ενεργοποίηση και παρακολούθηση διεργασίας που αφορά σε Κώδικα Δεοντολογίας για προμηθευτές Απόκτηση πιστοποιήσεων σε Συστήματα Διαχείρισης Συμμόρφωσης

Πρόοδος σχετικά με την επιχειρησιακή επίδραση ως προς τους στόχους για το 2023

Ο Όμιλος έχει δεσμευθεί σε συγκεκριμένους στόχους επιχειρησιακής επίδρασης, οι οποίοι περιλαμβάνουν τόσο ποσοτικά όσο και ποιοτικά στοιχεία. Το 2023, την πρώτη χρονιά εφαρμογής της Στρατηγικής Επιχειρησιακής Επίδρασης, η Τράπεζα κατάφερε να επιτύχει τους στόχους για το ίδιο έτος. Συγκεκριμένα, καταγράφηκαν τα ακόλουθα αποτελέσματα:

- 139 ορόσημα σχεδιάστηκαν για το 2023
- 149 ορόσημα ολοκληρώθηκαν το 2023
- 18 ορόσημα μεταφέρθηκαν στο 2024

Παρακάτω παρουσιάζονται ορισμένα ενδεικτικά επιτεύγματα:

Περιβαλλοντική επίδραση

- Εφαρμογή του σχεδίου δράσης για την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα στις δραστηριότητές μας (με καμπύλες μείωσης άνθρακα).
- Επαλήθευση του επιχειρησιακού αποτυπώματος άνθρακα με βάση το πρότυπο ISO 14064, σύμφωνα με τις προϋποθέσεις του Εθνικού Κλιματικού Νόμου.
- Σημαντική μείωση της συνολικής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας και των αντίστοιχων εκπομπών του Scope 2 κατά 9,4% και για τους δύο δείκτες το 2023, συγκριτικά με το 2022.
- Το 98,04% της συνολικής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας το 2023 προήλθε από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (πιστοποιημένες εγγυήσεις προέλευσης).
- Τον Σεπτέμβριο του 2023 εγκρίθηκε η πολιτική για τα υβριδικά/ηλεκτρικά οχήματα και εφαρμόζεται ήδη με στόχο τη μεγιστοποίηση του ποσοστού οχημάτων χαμηλών εκπομπών στον εταιρικό στόλο.
- Από τις 31 Δεκεμβρίου 2023 19 κτίρια της Τράπεζας έχουν λάβει πράσινη πιστοποίηση σύμφωνα με τα πρότυπα LEED/BREEAM.
- Ολοκληρώθηκε η εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων με βάση την αρχή του net metering στα κτίρια της Νέας Ιωνίας και των Αχαρνών, ενώ έχει προγραμματιστεί η έναρξη της παραγωγής ενέργειας το 2024.
- Ίδρυση εταιρείας ειδικού σκοπού (Eurobank Renewables AE - EuroRES) για την ανάπτυξη αυτόνομων φωτοβολταϊκών πάρκων στην κεντρική Ελλάδα.
- Το νέο πρόγραμμα ανακύκλωσης «Just Go Zero» έχει τεθεί σε λειτουργία στο συγκρότημα της Νέας Ιωνίας, στην κεντρική αποθήκη και στα νέα κεντρικά γραφεία.

Επίδραση εργοδότη

- Έναρξη της πρωτοβουλίας myProsperity (εμπυκτωτικές ομιλίες από εξωτερικούς ειδικούς) τον Ιούλιο του 2023, η οποία εντάσσεται στο Πλαίσιο Ευημερίας της Τράπεζας.
- Ενεργοποίηση του προγράμματος Culture Shift τον Σεπτέμβριο του 2023 και έναρξη του προγράμματος 12 αρχών «We think innovatively, we work differently» (Σκεφτόμαστε πρωτοποριακά, δουλεύουμε διαφορετικά), για την προαγωγή νέων τρόπων συνεργασίας στον χώρο εργασίας.
- Έναρξη εκπαιδευτικών προγραμμάτων για την προαγωγή της διαφορετικότητας και της συμπερίληψης.
- Έναρξη εκπαιδευτικού προγράμματος κατά της παρενόχλησης, το οποίο απευθύνεται σε όλους τους υπαλλήλους.
- Ολοκλήρωση πρωτοβουλιών σχετικά με την ευημερία για την προαγωγή της ψυχικής υγείας.
- Σχεδιασμός και διενέργεια πλήρους έρευνας σχετικά με τη συμμετοχή των υπαλλήλων, η οποία περιελάμβανε ενότητα σχετικά με την ευημερία και την ισορροπία επαγγελματικής-προσωπικής ζωής.

Κοινωνική και επιχειρηματική επίδραση

- Συνεχείς πρωτοβουλίες μέσα από τα προγράμματα ευρείας κλίμακας «Μπροστά για την Παιδεία» και «Μπροστά για την οικογένεια».
- Ανθεκτικότητα και ανάκαμψη: συνεχιζόμενη συμβολή για τη στήριξη της κοινωνίας μέσα από προσπάθειες αποκατάστασης φυσικών καταστροφών, κινητοποιώντας ομάδες εθελοντών υπαλλήλων.
- Εφαρμογή κριτηρίων βιωσιμότητας σε διαγωνισμούς προμηθειών πληροφορικής (IT) και μη (non-IT).
- Έναρξη πρωτοβουλιών χρηματοπιστωτικής ένταξης που στοχεύουν συγκεκριμένες κοινωνικές ομάδες.
- Συνεχής στήριξη σε επιχειρηματίες και νεοφυείς επιχειρήσεις μέσα από τον Επιταχυντή (Accelerator) / Θερμοκοιτίδα (Incubator) enter.grow.go (egg) (11ος διαδοχικός ετήσιος κύκλος το 2023).
- Εκτεταμένα προγράμματα αναβάθμισης δεξιοτήτων ESG για όλα τα μέλη του προσωπικού και ειδικά μαθήματα για συγκεκριμένες ομάδες του προσωπικού σχετικά με νέα ζητήματα που αφορούν τη βιωσιμότητα.
- Πρωτοβουλίες εξωτερικής ανάπτυξης δεξιοτήτων – ευαισθητοποίησης σε ζητήματα ESG για πελάτες, συμπεριλαμβανομένης της σειράς ESG webinar της Digital Academy: Πραγματοποιήθηκαν 2 workshops με θέμα «Ενεργειακή Μετάβαση / Πράσινα Κτίρια» και «ESG: Νέο μοντέλο για τον βιώσιμο τουρισμό» στα οποία συμμετείχαν 324 πελάτες.

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

Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων, δεσμεύσεις και στόχοι

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

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

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

Η Τράπεζα ορίζει και βελτιστοποιεί τους στόχους της, και βρίσκεται στη διαδικασία θέσπισης συνολικών μηχανισμών διαχείρισης, δεικτών KPI και οροσήμων, για την καλύτερη εφαρμογή και παρακολούθηση της προόδου που σημειώνει ως προς την επίτευξή τους. Η εναρμόνιση των δραστηριοτήτων της Τράπεζας με τη Συμφωνία του Παρισιού για την κλιματική αλλαγή, το Σχέδιο Δράσης για τη Βιώσιμη Χρηματοδότηση της ΕΕ (EU Sustainable Finance Action Plan) και τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDG) του ΟΗΕ είναι αναπόσπαστο κομμάτι αυτής της διαδικασίας ορισμού στόχων.

Η Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων της Τράπεζας εξελίσσεται με βάση τους ακόλουθους βασικούς πυλώνες:

Βιώσιμη χρηματοδότηση	Εναρμόνιση χαρτοφυλακίου	Στρατηγική μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα
Ανάπτυξη στρατηγικών που θα προωθήσουν την πράσινη μετάβαση των πελατών της Τράπεζας μέσω βιώσιμης χρηματοδότησης.	Σταδιακή εναρμόνιση του χαρτοφυλακίου της Τράπεζας με κλαδικές πορείες μετάβασης που είναι ευθυγραμμισμένες με σενάριο κλιματικής μετάβασης 1,5°C.	Στόχοι απανθρακοποίησης ανά κλάδο, που καλύπτουν τα δανειακά χαρτοφυλάκια της Τράπεζας με σταδιακό καθορισμό στόχων έως το 2050.

GRI 201-2

Στο πλαίσιο της δέσμευσής της για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής, η Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών ΑΕ (Eurobank Holdings) εντάχθηκε στην πρωτοβουλία Net-Zero Banking Alliance (NZBA), μια παγκόσμια συμμαχία τραπεζών που συγκλήθηκε από τον ΟΗΕ, ενισχύοντας την προσήλωσή της στην εναρμόνιση του δανειακού και επενδυτικού χαρτοφυλακίου της με μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα έως το 2050 ή νωρίτερα, σύμφωνα με τους πιο φιλόδοξους στόχους της Συμφωνίας του Παρισιού για το Κλίμα. Οι βασικοί καταλύτες για την επίτευξη αυτού του φιλόδοξου στόχου παρουσιάζονται παρακάτω.

Οι βασικοί καταλύτες της Τράπεζας για την προώθηση της απανθρακοποίησης	
Κλαδικόι στόχοι	Το πρώτο κύμα κλαδικών στόχων που καλύπτουν τα δανειακά χαρτοφυλάκια της Τράπεζας θα οριστικοποιηθεί εντός του 2024, συμπεριλαμβανομένου του σταδιακού καθορισμού στόχων έως το 2050 και της εφαρμογής των στόχων μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα έως το 2030
Πορείες μετάβασης	Πορείες μετάβασης για εταιρικούς πελάτες, με στόχο την επίτευξη των κλιματικών στόχων για το χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας
Εστιασμένη αξιολόγηση κλιματικών κινδύνων	Εστιασμένη αξιολόγηση κλιματικών κινδύνων των πελατών σε συνδυασμό με ανάλυση σεναρίων κλιματικής μετάβασης, για την αποτελεσματική εφαρμογή της στρατηγικής μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα
Ενισχυμένο Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων	Ενισχυμένο Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων με την εισαγωγή πρόσθετων Δηλώσεων διάθεσης ανάληψης κινδύνου οι οποίες σχετίζονται με κινδύνους ESG / CR&E
Προσέγγιση τιμολόγησης	Προσέγγιση τιμολόγησης σε σχέση με τη βιώσιμη χρηματοδότηση για το χαρτοφυλάκιο Corporate & Investment Banking (CIB)
Αποθετήριο δεδομένων (Datamart) σχετικά με τους κινδύνους ESG/CR&E	Έναρξη της προετοιμασίας ανάλυσης και πλαισίου για ένα ειδικό αποθετήριο δεδομένων (Datamart) σχετικά με τους κινδύνους ESG/CR&E

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

Στόχοι χαρτοφυλακίου

Νέες εκταμιεύσεις

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

Εξέλιξη πράσινου αποθέματος/ανοιγμάτων

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

Μηχανισμός Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (RRF)

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

Κλαδικό στόχοι

Ανανεώσιμη ενέργεια

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

Πράσινα κτίρια

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

Με στόχο τη διαρκή βελτίωση της στρατηγικής επίδρασης χρηματοδοτήσεων και σύμφωνα με τη δέσμευσή της σχετικά με το μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα, η Τράπεζα συμπεριέλαβε πρόσθετους στόχους που θα της επιτρέψουν να υλοποιήσει τους στρατηγικούς πυλώνες «εναρμόνισης χαρτοφυλακίου» και «μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα».

Στρατηγικοί πυλώνες «εναρμόνισης χαρτοφυλακίου» και «μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα»

- Εναρμόνιση δανειακού χαρτοφυλακίου και επενδύσεων με μηδενικό ισοζύγιο αποτυπώματος άνθρακα έως το 2050, μέσα από την ανάπτυξη ισχυρού σχεδίου δράσης και οδικού χάρτη, συμπεριλαμβανομένων ενδιάμεσων στόχων μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα και δεσμεύσεων.
- Ενεργή στήριξη της κλιματικής μετάβασης των πελατών με τη φιλοδοξία περαιτέρω αύξησης της βιώσιμης χρηματοδότησης στο μέλλον.
- Εφαρμογή της Αξιολόγησης Κινδύνων ESG, σε συνδυασμό με την πρωτοβουλία της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (διατραπεζικό ερωτηματολόγιο ESG), διασφαλίζοντας εναρμονισμένη προσέγγιση αξιολόγησης για τους πελάτες της Τράπεζας.
- Περαιτέρω ενσωμάτωση των κανονιστικών απαιτήσεων για τον κλιματικό κίνδυνο στην επιχειρηματική της στρατηγική και στο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων, με αξιοποίηση βασικών πρωτοβουλιών:
 - Πλαίσιο διακυβέρνησης πολιτικών και ελέγχου.
 - Μοντελοποίηση και διαχείριση δεδομένων κλιματικού κινδύνου.
 - Εμπορικές στρατηγικές / κλαδικές πολιτικές.
- Συνεχιζόμενη συνεισφορά στον τομέα των πράσινων στεγαστικών δανείων μέσω των προγραμμάτων «Εξοικονομώ» που επιδοτούνται από το κράτος.

Επιπλέον, η Τράπεζα εισήγαγε πρόσθετους στόχους για το 2024 που αφορούν τα χαρτοφυλάκια τραπεζικής επιχειρήσεων, επενδυτικής τραπεζικής και λιανικής τραπεζικής:

Πράσινοι στόχοι χαρτοφυλακίου Corporate & Investment Banking (CIB) για το 2024

Νέα έκθεση σε πελάτες με υψηλές εκπομπές

- Καμία νέα επένδυση σε τίτλους σταθερής απόδοσης (εξαιρουμένων των ανοιγμάτων σε ESG/πράσινα ομόλογα) που εκδίδονται από τις 20 μεγαλύτερες εταιρείες με την υψηλότερη ένταση άνθρακα παγκοσμίως.

Αύξηση των δανείων με ρήτρες βιωσιμότητας

- Η Τράπεζα θα διπλασιάσει τις ετήσιες εκταμιεύσεις δανείων με ρήτρες βιωσιμότητας.

Στόχοι λιανικής τραπεζικής για το 2024

Διατήρηση της ίδιας ανάπτυξης σε απόλυτους όρους για τις νέες πράσινες εκταμιεύσεις της λιανικής τραπεζικής (ή πάνω από 50% αύξηση σε σχέση με το 2023).

Πρόοδος της Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων σε σχέση με τους στόχους για το 2023

Καθώς σημειώνει πρόοδο στους δύο πυλώνες της Στρατηγικής Βιωσιμότητας, η Τράπεζα στοχεύει στη μεγιστοποίηση της συμβολής της στην επίτευξη των στόχων της Συμφωνίας του Παρισιού και των Στόχων για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη του ΟΗΕ. Μέσα από ένα σύνολο δράσεων με μετρήσιμους στόχους, η Στρατηγική Βιωσιμότητας αποτυπώνει το βραχυπρόθεσμο, μεσοπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο όραμα του Ομίλου σε σχέση με το περιβάλλον, το κοινωνικό του αποτύπωμα με έμφαση στους ανθρώπους του, και την επίδραση βιωσιμότητας στην αγορά και το χαρτοφυλάκιό του.

Ο Όμιλος είναι προσηλωμένος σε συγκεκριμένους στόχους Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων, οι οποίοι περιλαμβάνουν τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά στοιχεία. Συγκεκριμένα, οι σχετικοί στόχοι που επιτεύχθηκαν για το 2023 περιλαμβάνουν:

Ποιοτικοί στόχοι

- Εφαρμογή της Στρατηγικής Βιωσιμότητας με απτά αποτελέσματα
- Σημαντική πρόοδος ως προς την ενσωμάτωση των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων στο μοντέλο 3LoD
- Ενσωμάτωση στοιχείων κλιματικού κινδύνου στην Πολιτική Αποδοχών
- Εφαρμογή του ερωτηματολογίου ESG, το οποίο αναπτύχθηκε σε διατραπεζικό επίπεδο με τον συντονισμό της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών
- Ενσωμάτωση της διαδικασίας Αξιολόγησης Κινδύνων ESG, ένας συνδυασμός του εσωτερικού Climate Risk Scorecard και του διατραπεζικού ερωτηματολογίου ESG
- Εφαρμογή του διαδικτυακού εργαλείου αξιολόγησης της βιώσιμης χρηματοδότησης για την ταξινόμηση και αξιολόγηση ευκαιριών βιώσιμης χρηματοδότησης για το χαρτοφυλάκιο τραπεζικής επιχειρήσεων
- Αξιολόγηση των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων μέσα από ανάλυση κατά τομέα και ανάλυση σεναρίων μελλοντικής στόχευσης, στο πλαίσιο της έκθεσης Task Force on the Climate-related Financial Disclosures (TCFD)
- Ευθυγράμμιση της διάθεσης ανάληψης κινδύνου με τη διατυπωμένη Στρατηγική Βιωσιμότητας
- Ενσωμάτωση στοιχείων που αφορούν κλιματικούς κινδύνους στην αποτίμηση των εξασφαλίσεων
- Δημοσίευση της έκθεσης κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων TCFD
- Δημοσιοποίηση στοιχείων για τις χρηματοδοτούμενες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου για θέσεις σε δάνεια, ομόλογα και μετοχές, με βάση τη μεθοδολογία PCAF
- Διενέργεια εκπαιδευτικών προγραμμάτων για τους υπαλλήλους σε σχέση με τους κλιματικούς κινδύνους, τη βιώσιμη χρηματοδότηση, τις δημοσιοποιήσεις σχετικά με τους κινδύνους ESG και την αξιολόγηση κινδύνων ESG
- Υλοποίηση πρωτοβουλιών ευαισθητοποίησης για τους πελάτες, συμπεριλαμβανομένης της σειράς διαδικτυακών σεμιναρίων για ζητήματα ESG του Digital Academy

Ποσοτικοί στόχοι

- Επίτευξη στόχου 20% για τις πράσινες/περιβαλλοντικές νέες εκταμιεύσεις προς επιχειρήσεις
- Πάνω από το 50% των νέων εκταμιεύσεων προς επιχειρήσεις στον τομέα της ενέργειας αφορούσαν ΑΠΕ
- 100% των εκταμιεύσεων προς επιχειρήσεις για την κατασκευή νέων κτιρίων αφορούσαν πράσινα κτίρια
- Αύξηση πάνω από 2 φορές στις νέες πράσινες εκταμιεύσεις προς νοικοκυριά και μικρές επιχειρήσεις
- €2,1 δισ. σε πράσινα/περιβαλλοντικά ανοίγματα στις 31 Δεκεμβρίου 2023, περίπου 14% του χαρτοφυλακίου CIB
- Στοιχεία ενεργητικού υπό διαχείριση ύψους €0,2 δισ. αφορούσαν αμοιβαία κεφάλαια με έμφαση στη βιωσιμότητα
- €0,6 δισ. σε ανοίγματα σε πράσινα / βιώσιμα ομόλογα στο χαρτοφυλάκιο συναλλαγών

Ανάλυση σεναρίων κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων

Καθώς ο χρηματοπιστωτικός τομέας παγκοσμίως αναγνωρίζει ολοένα και περισσότερο τη σημασία της κατανόησης και διαχείρισης των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων, η ανάλυση σεναρίων προβάλλει ως ένα πολύτιμο εργαλείο για την αξιολόγηση των δυνητικών επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Η Eurobank στοχεύει στην παροχή ενδελεχούς ανάλυσης σχετικά με την κλιματική μετάβαση και τους φυσικούς κινδύνους, για την αξιολόγηση της ανθεκτικότητας και προσαρμοστικότητάς της στην κλιματική αλλαγή. Αυτή η μεθοδολογική προσέγγιση υπολογίζει τις επιπτώσεις με βάση διαφορετικά σενάρια και χρονικούς ορίζοντες (2030, 2040 και 2050), παρά την αβεβαιότητα που περιβάλλει τον χρόνο και το εύρος της κλιματικής αλλαγής.

Στόχος της ανάλυσης είναι να βελτιώσει την κατανόηση των κινδύνων CR&E από την Τράπεζα, να ενημερώσει τη διαδικασία λήψης στρατηγικών αποφάσεων, να διευκολύνει την ενσωμάτωση των κλιματικών κινδύνων στο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων, καθώς και να ενημερώσει την προσέγγιση της Τράπεζας όσον αφορά τον εντοπισμό ευπαθειών, την αξιοποίηση ευκαιριών και την εναρμόνιση των επιχειρηματικών στρατηγικών με βάση τις συστάσεις της TCFD.

Η στρατηγική της Τράπεζας παραμένει προσαρμοστική, όπως προκύπτει από την ανάλυση σεναρίων που συγκρίνει τις χρηματοοικονομικές εξελίξεις σε διάφορους τομείς και γεωγραφικές επικράτειες για διαφορετικά σενάρια και χρονικούς ορίζοντες.

Η Τράπεζα χρησιμοποιεί 4 αντιπροσωπευτικά σενάρια του Network for Greening the Financial System (NGFS) για την ανάλυση των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων στην οικονομία και το χρηματοπιστωτικό σύστημα:

1. Ομαλό σενάριο (orderly): Μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα έως το 2050
2. Άτακτο σενάριο (disorderly): Καθυστερημένη μετάβαση
3. Πλανήτης θερμοκήπιο (hot house world): Τρέχουσες πολιτικές
4. Πολύ λίγο, πολύ αργά (too-little-too-late): Κατακερματισμένος κόσμος

Η Τράπεζα αξιολογεί τις φυσικές επιπτώσεις στη στρατηγική της με τη χρήση 2 σεναρίων: RCP2.6 και RCP8.5.

Σενάρια NGFS	Κλιματικά σενάρια με αντιπροσωπευτικά μονοπάτια συγκέντρωσης (RCPs)
<p>1. Ομαλό σενάριο (orderly): Μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα έως το 2050, σε αυτό το σενάριο οι πολιτικές για το κλίμα περιλαμβάνουν την έγκαιρη ανάληψη φιλόδοξων δράσεων και οι επιπτώσεις είναι περιορισμένες τόσο για τους φυσικούς κινδύνους όσο και για τους κινδύνους μετάβασης.</p> <p>2. Άτακτο σενάριο (disorderly): Καθυστερημένη μετάβαση, σε αυτό το σενάριο οι πολιτικές για το κλίμα δεν θεσπίζονται πριν από το 2030 με αποτέλεσμα έναν υψηλότερο αντίκτυπο στον κίνδυνο μετάβασης.</p>	<p>1. RCP2.6, το σενάριο αυτό ενσωματώνει ισχυρές πολιτικές για το κλίμα και περιορίζει την αύξηση της μέσης παγκόσμιας θερμοκρασίας σε κάτω από 2 βαθμούς Κελσίου.</p>
<p>3. Πλανήτης θερμοκήπιο (hot house world): Τρέχουσες πολιτικές, σε αυτό το σενάριο οι πολιτικές για το κλίμα είναι περιορισμένες και προκύπτουν σοβαροί φυσικοί κίνδυνοι και μη αναστρέψιμες αλλαγές, συμπεριλαμβανομένης της ανόδου της στάθμης της θάλασσας.</p> <p>4. Πολύ λίγο, πολύ αργά (too-little-too-late): Κατακερματισμένος κόσμος, σε αυτό το σενάριο η καθυστερημένη και αποκλίνουσα φιλοδοξία της πολιτικής για το κλίμα παγκοσμίως οδηγεί σε αυξημένους κινδύνους μετάβασης λόγω της συνολικής αναποτελεσματικότητας της μετάβασης.</p>	<p>2. RCP8.5, αυτό το σενάριο περιλαμβάνει έντονες κλιματικές αλλαγές και την ανάγκη ισχυρής προσαρμογής στις νέες συνθήκες.</p>



Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις επιπτώσεις των κινδύνων μετάβασης και των φυσικών κινδύνων ανατρέξτε στην [Έκθεση Κλιματικού και Περιβαλλοντικού Κινδύνου με βάση τις συστάσεις της TCFD του 2023](#).

Διακυβέρνηση ESG και λειτουργικό μοντέλο

Διακυβέρνηση ESG

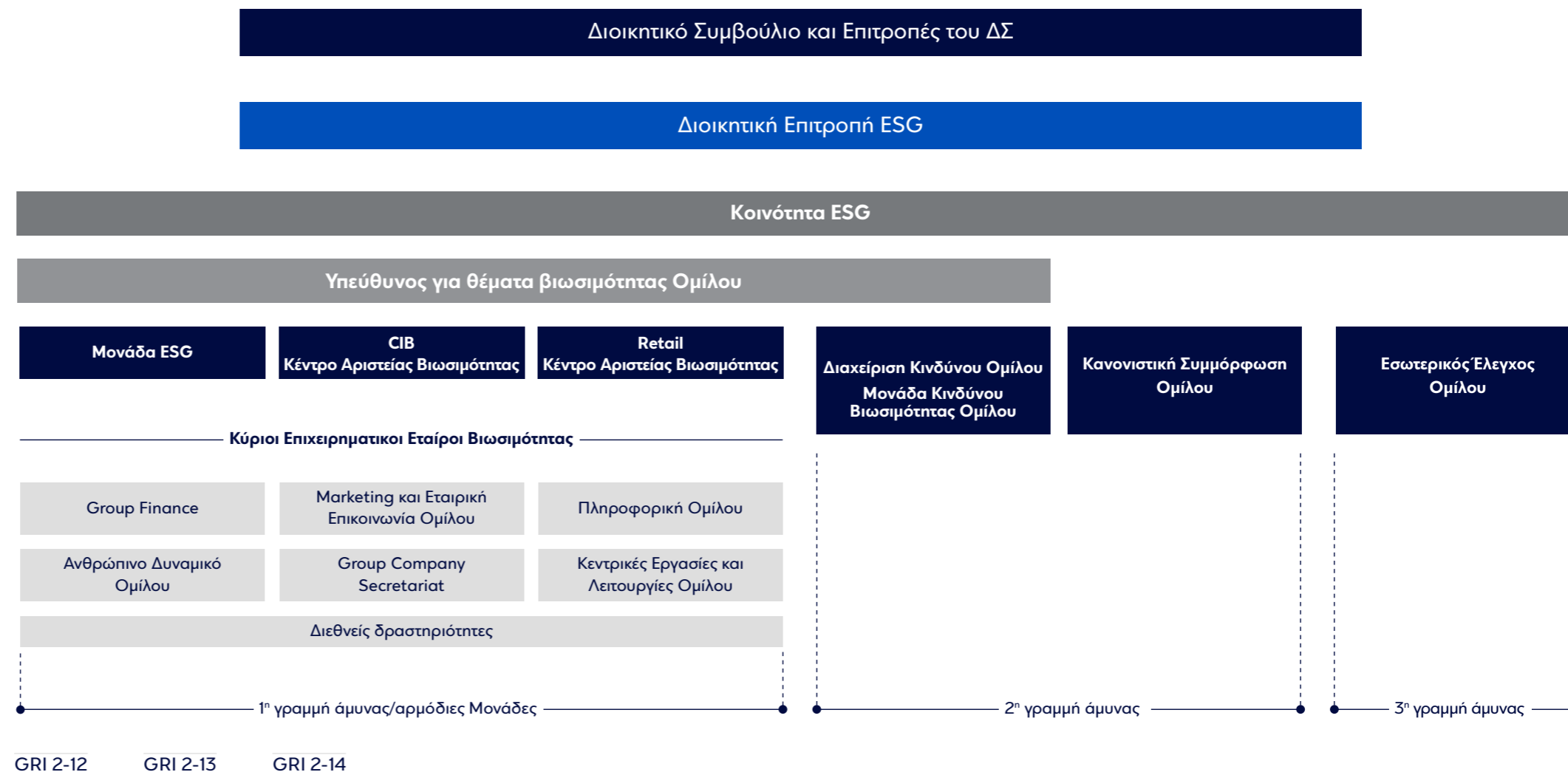
Η βιωσιμότητα στην Eurobank αναπτύσσεται σε μια δομή διακυβέρνησης ESG που ανταποκρίνεται τόσο στις κανονιστικές απαιτήσεις όσο και στις εθελοντικές δεσμεύσεις. Η εποπτεία του Διοικητικού Συμβουλίου ως προς τη Στρατηγική Βιωσιμότητας πραγματοποιείται με την ένταξη θεμάτων ESG στην ημερήσια διάταξη των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

Ο Όμιλος επικαιροποίησε τη δομή διακυβέρνησης εισάγοντας και ορίζοντας ρόλους και αρμοδιότητες σχετικά με τους κινδύνους βιωσιμότητας και τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους, ενσωματώνοντας τις οδηγίες των κανονιστικών αρχών και τις πρακτικές της αγοράς.

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

Η επικαιροποιημένη δομή διακυβέρνησης στοχεύει στην περαιτέρω ενίσχυση της αποτελεσματικής εποπτείας των ζητημάτων βιωσιμότητας σε επίπεδο Διοίκησης / ΔΣ. Οι απευθείας γραμμές αναφοράς περιγράφονται στην παρακάτω ενότητα.

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



Η Eurobank ενίσχυσε το μοντέλο διακυβέρνησης σχετικά με τη βιωσιμότητα και υποστήριξε την επίσημη εφαρμογή της Στρατηγικής Βιωσιμότητας, και την ενσωμάτωση των κινδύνων ESG και των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον.

Ενίσχυση της δομής διακυβέρνησης και των επιτροπών

- Επίβλεψη των κλιματικών κινδύνων σε επίπεδο Διοίκησης μέσω της ανάθεσης αρμοδιοτήτων στο ΔΣ και τις επιτροπές που συστήνει ο Διευθύνων Σύμβουλος.
- Ένα Μέλος ΔΣ είναι υπεύθυνο για τους κινδύνους που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον.
- Θέσπιση 2 Επιτροπών που συμπληρώνουν τις ρυθμίσεις διακυβέρνησης στον τομέα ESG/κλιματικών κινδύνων. Δηλαδή, τη Διοικητική Επιτροπή ESG (Περιβάλλον, Κοινωνία & Διακυβέρνηση) και την Επιτροπή Προσομοίωσης Ακραιών Καταστάσεων για τον Κλιματικό Κίνδυνο.
- Διορισμός υπευθύνου για θέματα βιωσιμότητας Ομίλου που ηγείται των πρωτοβουλιών που αφορούν τη βιωσιμότητα.

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

- Ειδικές ομάδες εντός του CIB και της Λιανικής Τραπεζικής (Retail Banking), για την επίβλεψη των δραστηριοτήτων ESG και βιώσιμης χρηματοδότησης.
- Θέσπιση αυτοματοποιημένης διαδικασίας για την αξιολόγηση και την ταξινόμηση των βιώσιμων ευκαιριών χρηματοδότησης.
- Η Μονάδα ESG είναι υπεύθυνη για τον σχεδιασμό και την παρακολούθηση της στρατηγικής επιχειρησιακής επίδρασης, την εποπτεία της επιχειρησιακής απόδοσης ως προς τη βιωσιμότητα, και τον συντονισμό των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων που συνδέονται με τη βιωσιμότητα και ενισχύουν την επίδραση της Τράπεζας. Σε αυτό το πλαίσιο, η Μονάδα είναι υπεύθυνη για τη συλλογή, τον υπολογισμό και την εξέταση στοιχείων που συνδέονται με την επιχειρησιακή επίδραση, σύμφωνα με τα σχετικά πιστοποιημένα συστήματα διαχείρισης (ISO 14001/EMAS, ISO 50001, ISO 14064). Ο Επικεφαλής της Μονάδας ESG εκτελεί χρέη γραμματέα για Διοικητική Επιτροπή ESG (Περιβάλλον, Κοινωνία & Διακυβέρνηση - ESG ManCo).
- Η Μονάδα Κινδύνου Βιωσιμότητας Ομίλου είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση και παρακολούθηση των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον, το γραφείο διαχείρισης έργων για την εφαρμογή του οδικού χάρτη που αφορά τους κινδύνους που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον, καθώς και τον σχεδιασμό και την παρακολούθηση της στρατηγικής επίδρασης χρηματοδοτήσεων, μαζί με τις Επιχειρηματικές Μονάδες και τις Μονάδες Κινδύνων.
- Εντατική εκπαίδευση του προσωπικού της Τράπεζας σε θέματα ESG, βιώσιμης χρηματοδότησης και κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων.

Οι ρόλοι και οι αρμοδιότητες των βασικών οργάνων διακυβέρνησης, επιτροπών και διευθύνσεων παρουσιάζονται στη συνέχεια.

Διοικητικά Συμβούλια (ΔΣ) Eurobank Holdings / Eurobank

Ο ρόλος του ΔΣ των Eurobank Holdings / Eurobank είναι να παρέχει επιχειρηματική ηγεσία στον Όμιλο, στο πλαίσιο συνετού και αποτελεσματικού ελέγχου που επιτρέπει την εκτίμηση και διαχείριση των κινδύνων. Τα ΔΣ καθορίζουν τους στρατηγικούς στόχους του Ομίλου, διασφαλίζουν τους αναγκαίους οικονομικούς και ανθρώπινους πόρους για την επιδίωξη των σκοπών του Ομίλου, και αξιολογούν τις επιδόσεις της διοίκησης. Τα ΔΣ ορίζουν τις αξίες και τα πρότυπα του Ομίλου, διασφαλίζοντας ότι οι υποχρεώσεις του προς τους μετόχους και όλους τους υπόλοιπους είναι κατανοητές και πληρούνται. Όλα τα μέλη του ΔΣ πρέπει να ενεργούν προς το συμφέρον του Ομίλου, με συνέπεια ως προς τα νόμιμα καθήκοντά τους. Τα ΔΣ της Eurobank Holdings / Eurobank έχουν διορίσει ένα εκτελεστικό μέλος ως Μέλος ΔΣ υπεύθυνο για τους κινδύνους που σχετίζονται με το περιβάλλον και το κλίμα. Στο πλαίσιο των καθηκόντων του, αυτό το μέλος ΔΣ ενημερώνει, τουλάχιστον σε εξαμηνιαία βάση, τις Επιτροπές Κινδύνων (BRC) των Eurobank Holdings / Eurobank, οι οποίες, σύμφωνα με τους Κανονισμούς Λειτουργίας τους, είναι υπεύθυνες για την εποπτεία (μεταξύ άλλων) των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων, τουλάχιστον σε εξαμηνιαία βάση. Σύμφωνα με τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές, η αποτελεσματική εποπτεία του ΔΣ σε σχέση με τη στρατηγική του Ομίλου για τη βιωσιμότητα διασφαλίζεται επίσης μέσα από την τακτική συμπερίληψη στοιχείων ESG στην ημερήσια διάταξη των συνεδριάσεων του ΔΣ.

Επιτροπή Κινδύνων Eurobank Holdings / Eurobank

Η Επιτροπή Κινδύνων των Eurobank Holdings / Eurobank, μεταξύ άλλων, εποπτεύει την εφαρμογή των στρατηγικών που αφορούν τη διαχείριση κεφαλαίου και ρευστότητας, καθώς και όλους τους ουσιαστικούς κινδύνους του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένων των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων, όπως αυτοί προσδιορίζονται μέσα από τη διαδικασία Αναγνώρισης και Αξιολόγησης της Σημαντικότητας των Κινδύνων (RIMA) και καταγράφονται στη σχετική έκθεση, για την αξιολόγηση της επάρκειας σε σχέση με την εγκεκριμένη διάθεση ανάληψης κινδύνου και στρατηγική. Επιπλέον, η Επιτροπή Κινδύνων καθορίζει, μεταξύ άλλων, τις αρχές που διέπουν τη διαχείριση των κινδύνων (συμπεριλαμβανομένων των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων) στο σύνολο της Τράπεζας και του Ομίλου ως προς τον εντοπισμό, την επιμέτρηση, την παρακολούθηση, τον έλεγχο και τον μετριασμό των κινδύνων. Προς αυτόν τον σκοπό, η Επιτροπή εγκρίνει τις αρχές, τις πολιτικές, τις διαδικασίες και τις μεθοδολογίες που αφορούν τον κίνδυνο, καθώς και το πλαίσιο διαχείρισης συγκεκριμένων κινδύνων (π.χ. των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων).

Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων (ΕΕΔΚ) της Eurobank

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

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

Η Διοικητική Επιτροπή ESG (ESG ManCo) της Eurobank παρέχει στρατηγική κατεύθυνση σχετικά με τις πρωτοβουλίες ESG, ελέγχει τη Στρατηγική Βιωσιμότητας πριν από την έγκρισή της, ενσωματώνει όλα τα στοιχεία της Στρατηγικής Βιωσιμότητας στο επιχειρηματικό μοντέλο και τις λειτουργίες της Eurobank, εγκρίνει τα επιλέξιμα στοιχεία ενεργητικού με βάση το Πλαίσιο Πράσινων Ομολόγων, μετρά και αναλύει σε τακτά διαστήματα την πρόοδο ως προς τους στόχους βιωσιμότητας και τους στόχους επίδοσης, και διασφαλίζει την ορθή εφαρμογή των πολιτικών και διαδικασιών που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα, σύμφωνα με τις εποπτικές απαιτήσεις και τις εθελοντικές δεσμεύσεις. Πρόεδρος της επιτροπής είναι το μέλος του ΔΣ που έχει οριστεί αρμόδιο για τους κινδύνους που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον.

Επιτροπή Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων για τον Κλιματικό Κίνδυνο (CRSTC) της Eurobank

Η Επιτροπή Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων για τον Κλιματικό Κίνδυνο (CRSTC) της Eurobank είναι υπεύθυνη για τον σχεδιασμό και την εκτέλεση του προγράμματος προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων για τον κλιματικό κίνδυνο του Ομίλου, τον συντονισμό όλων των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με τις προσομοιώσεις ακραίων καταστάσεων για τον κλιματικό κίνδυνο, συμπεριλαμβανομένης της αναγνώρισης των κινδύνων, του σχεδιασμού των σεναρίων και της εκτέλεσης των ασκήσεων προσομοίωσης, καθώς και για την εξέταση και τον έλεγχο του αποτελέσματος σε κάθε στάδιο της διαδικασίας, προτού το προωθήσει στη Διοικητική Επιτροπή.

Υπεύθυνος για θέματα βιωσιμότητας Ομίλου (GSSO)

Ο Υπεύθυνος για θέματα βιωσιμότητας Ομίλου (Group Senior Sustainability Officer, GSSO) ηγείται και συντονίζει τις πρωτοβουλίες βιωσιμότητας του Ομίλου όσον αφορά τόσο την επιχειρησιακή επίδραση όσο και την επίδραση χρηματοδοτήσεων.

Ο GSSO διαχειρίζεται τη βιωσιμότητα, συνδιαχειρίζεται, ως δευτερεύουσα γραμμή αναφοράς, μαζί με τον Senior Risk Executive Officer, τον κίνδυνο βιωσιμότητας του Ομίλου, συντονίζει το Κέντρο Αριστείας Βιωσιμότητας της Corporate & Investment Banking και της Λιανικής Τραπεζικής και εποπτεύει τα προγράμματα βιωσιμότητας των θυγατρικών στο εξωτερικό.

Ο ρόλος του GSSO είναι να προάγει τη βαθιά κατανόηση των αρχών και πρακτικών βιωσιμότητας σε ολόκληρο τον οργανισμό δημιουργώντας μια κουλτούρα βιωσιμότητας και, σε συνεργασία με την ανώτερη διοίκηση, να ενσωματώνει τη βιωσιμότητα στις διαδικασίες λήψης στρατηγικών αποφάσεων του Ομίλου. Ο GSSO εξασφαλίζει και κατανέμει πόρους με αποτελεσματικό τρόπο για τη στήριξη των πρωτοβουλιών βιωσιμότητας του Ομίλου και υποστηρίζει τις αναγκαίες επενδύσεις σε έργα και τεχνολογίες βιωσιμότητας. Ο GSSO λειτουργεί ως σύνδεσμος μεταξύ του Ομίλου και των εξωτερικών ενδιαφερόμενων μερών/της αγοράς, παρακολουθώντας στενά τις τάσεις στον κλάδο, τις κανονιστικές αλλαγές και τις βέλτιστες πρακτικές στην πρώτη γραμμή της καινοτομίας και της συμμόρφωσης ως προς τη βιωσιμότητα.

Μονάδα ESG

Η Μονάδα ESG δρα ως θεματοφύλακας των Αρχών και της Κουλτούρας ESG για την ενίσχυση της επίδρασης της Τράπεζας, και ως διατομεακός συντονιστής ώστε να διασφαλίζεται η εναρμόνιση σε ζητήματα και αλληλοεξαρτήσεις βιωσιμότητας, καθώς και για τη συμμόρφωση με τους σχετικούς υφιστάμενους και μελλοντικούς κανονισμούς που αφορούν την επιχειρησιακή επίδραση. Πιο συγκεκριμένα, η Μονάδα ESG είναι υπεύθυνη για τον σχεδιασμό/επισκόπηση της Στρατηγικής Επιχειρησιακής Επίδρασης, καθώς και για την παρακολούθηση της εφαρμογής της, κατέχοντας ηγετικό ρόλο σε επιλεγμένους τομείς ενώ παρέχει και υποστήριξη στις θυγατρικές στο εξωτερικό. Επιπλέον, η Μονάδα ESG συντονίζει και καταρτίζει εκθέσεις που σχετίζονται με την επιχειρησιακή επίδραση ESG σύμφωνα με τα ισχύοντα πρότυπα και τους ισχύοντες κανονισμούς, σε συνεργασία με τις κατά περίπτωση αρμόδιες Μονάδες, ενώ είναι επίσης υπεύθυνη για την εφαρμογή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής του UNEP FI.

Ως υπεύθυνη για την εποπτεία της συνολικής επιχειρησιακής επίδοσης ESG της Τράπεζας, στις βασικές της αρμοδιότητες περιλαμβάνεται η κεντρική διαχείριση των αξιολογήσεων βιωσιμότητας, με στόχο τη συνεχή βελτίωση των σχετικών επιδόσεων. Η Μονάδα ESG επίσης διαχειρίζεται τα Συστήματα Διαχείρισης ISO, με βάση τις σχετικές προβλέψεις των αντίστοιχων πολιτικών και της Στρατηγικής Επιχειρησιακής Επίδρασης. Η Μονάδα ESG συλλέγει, υπολογίζει και ελέγχει δεδομένα που σχετίζονται με την επιχειρησιακή επίδραση, σύμφωνα με τα σχετικά πιστοποιημένα συστήματα διαχείρισης, ενώ επίσης διασφαλίζει την εφαρμογή των αντίστοιχων πρωτοβουλιών (π.χ. μετάβαση σε μηδενικό επιχειρησιακό ισοζύγιο άνθρακα, αυτοπαραγωγή ενέργειας, παρακολούθηση ενέργειας και εκπομπών, πιστοποίηση πράσινων κτιρίων, διαχείριση ανακύκλωσης και κυκλικής οικονομίας).

Επιχειρηματικές Μονάδες

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

1. Στρατηγική Βιωσιμότητας

Εκτέλεση και παρακολούθηση των χρηματοδοτούμενων και ειδικών λειτουργικών στόχων βιωσιμότητας και των στόχων επίδοσης σύμφωνα με τη στρατηγική μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα.

2. Βιώσιμη χρηματοδότηση και επενδύσεις

Εντοπισμός ευκαιριών βιώσιμης χρηματοδότησης και σχεδιασμός αντίστοιχων λύσεων και βιώσιμων προϊόντων. Πραγματοποίηση αξιολογήσεων βιώσιμης χρηματοδότησης, σύμφωνα με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης. Εφαρμογή και παρακολούθηση του Πλαισίου Βιώσιμων Επενδύσεων και του Πλαισίου Πράσινων Ομολόγων.

3. ESG και Διαχείριση Κλιματικού και Περιβαλλοντικού Κινδύνου

Εκτέλεση της συνολικής Αξιολόγησης Κινδύνου ESG. Αναγνώριση και εφαρμογή σχεδίων δράσης μετριασμού των κινδύνων ESG και των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων. Με στόχο την αποτελεσματική διαχείριση των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με το ESG και τη βιώσιμη χρηματοδότηση, δημιουργούνται ειδικές λειτουργίες εντός της Διεύθυνσης CIB και της Λιανικής Τραπεζικής, ήτοι ένα Κέντρο Αριστείας Βιωσιμότητας. Στο μεταξύ, ο συντονιστής ESG του CIB είναι υπεύθυνος για την εποπτεία των δραστηριοτήτων ESG και βιώσιμης χρηματοδότησης. Όσον αφορά τη Μονάδα Λιανικής Τραπεζικής, η Τράπεζα έχει ορίσει 2 συντονιστές ESG, για πελάτες Λιανικής Τραπεζικής και εταιρικούς και ιδιώτες πελάτες αντίστοιχα, οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για την οργάνωση και υποστήριξη των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα.

Μονάδα Κινδύνου Βιωσιμότητας Ομίλου (GSR)

Η Μονάδα Κινδύνου Βιωσιμότητας Ομίλου έχει τη γενική ευθύνη της εποπτείας, παρακολούθησης και διαχείρισης των κινδύνων που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα. Πιο συγκεκριμένα, η Μονάδα Κινδύνου Βιωσιμότητας Ομίλου προετοιμάζει και ενημερώνει τις πολιτικές, τις διαδικασίες και τις μεθοδολογίες διαχείρισης του κινδύνου βιωσιμότητας της Τράπεζας, σε συνεργασία με τη Μονάδα ESG, τις Επιχειρηματικές Μονάδες και τις Μονάδες Κινδύνων. Επιπλέον, ηγείται της ανάπτυξης και εφαρμογής του πλαισίου, των πολιτικών και των διαδικασιών που σχετίζονται με τους κινδύνους βιωσιμότητας, σε συντονισμό με άλλες μονάδες, και παρακολουθεί και αναφέρει

την πρόοδο της εφαρμογής του σχεδίου δράσης για τους κλιματικούς κινδύνους και υποβάλλει αναφορές στο ΔΣ σχετικά με ζητήματα που αφορούν κινδύνους βιωσιμότητας.

Επιπλέον, η Μονάδα Κινδύνου Βιωσιμότητας Ομίλου εξετάζει και θέτει προκλήσεις στους εμπλεκόμενους φορείς όσον αφορά τον καθορισμό της στρατηγικής επίδρασης χρηματοδοτήσεων (συμπεριλαμβανομένου του σχεδίου δράσης για την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα), καθώς και παρακολουθεί τη στρατηγική επίδραση χρηματοδοτήσεων και υποβάλλει αναφορές σχετικά με οικονομικούς στόχους και βασικούς δείκτες επιδόσεων. Η Μονάδα Κινδύνου Βιωσιμότητας Ομίλου επίσης ηγείται της 2ης γραμμής άμυνας για την ανεξάρτητη διαδικασία επαναξιολόγησης των βιώσιμων χρηματοδοτήσεων με βάση τα σχετικά κριτήρια, συμπεριλαμβανομένου του χαρακτηρισμού των προϊόντων του χαρτοφυλακίου Λιανικής Τραπεζικής ως βιώσιμων. Επιπλέον, η Μονάδα Κινδύνου Βιωσιμότητας Ομίλου αναπτύσσει και ενημερώνει το πλαίσιο για τη διενέργεια ασκήσεων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων σε σχέση με τους κλιματικούς κινδύνους, καθώς και την ανάλυση σεναρίων και τις μεθοδολογίες των ασκήσεων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων, και συντονίζει τη διενέργεια της ανάλυσης σεναρίων σχετικά με τους κινδύνους βιωσιμότητας και των σχετικών ασκήσεων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων σε επίπεδο Ομίλου.

Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου

Οι βασικοί ρόλοι και αρμοδιότητες της Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου περιλαμβάνουν:

1. Κανονιστική συμμόρφωση

- Παρακολουθεί το κανονιστικό περιβάλλον και τις αναδυόμενες τάσεις σχετικά με τη βιώσιμη χρηματοδότηση και ενημερώνει την Τράπεζα σχετικά με αλλαγές/ενισχύσεις των σχετικών πολιτικών και εγγράφων που αφορούν τις προσφερόμενες βιώσιμες χρηματοδοτήσεις.
- Εκδίδει ενημερωτικό δελτίο το οποίο αναφέρεται στις κανονιστικές εξελίξεις και τις επιδράσεις τους στη λειτουργία της Τράπεζας.
- Παρακολουθεί την εναρμόνιση των δραστηριοτήτων της Τράπεζας με τους ισχύοντες νόμους, κανόνες και κανονισμούς, καθώς και τα ισχύοντα πρότυπα, συμπεριλαμβανομένων των κανονιστικών απαιτήσεων ως προς τα κριτήρια βιωσιμότητας.

2. Αξιολόγηση των κινδύνων συμμόρφωσης

- Σχεδιάζει κατάλληλες μεθοδολογίες αξιολόγησης των κινδύνων συμμόρφωσης.
- Εφαρμόζει πρόγραμμα παρακολούθησης για τις σχετικές δραστηριότητες στο πεδίο αρμοδιότητάς της.
- Αξιολογεί τον κίνδυνο που σχετίζεται με το ρυθμιστικό πλαίσιο αγοράς, πελατών και επαγγελματικής συμπεριφοράς (conduct risk) σε σχέση με τη βιώσιμη χρηματοδότηση.

3. Επικαιροποίηση πολιτικών

- Ενημερώνει τις πολιτικές της Τράπεζας που σχετίζονται με θέματα αγοράς, πελατών και επαγγελματικής συμπεριφοράς, συμπεριλαμβανομένων των στοιχείων βιωσιμότητας.

4. Παρακολούθηση προσφερόμενων προϊόντων

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

Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου

Ο ρόλος της 3ης γραμμής άμυνας στη δομή διακυβέρνησης και στην οργανωτική δομή της Eurobank ανατίθεται στον Εσωτερικό Έλεγχο Ομίλου και αφορά την ανεξάρτητη αξιολόγηση της επάρκειας και αποτελεσματικότητας του συστήματος εσωτερικού ελέγχου. Η αρμοδιότητα του Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου καλύπτει όλες τις διαδικασίες, τους κινδύνους και μηχανισμούς, για όλους τους επιχειρηματικούς τομείς και όλες τις εσωτερικές Μονάδες. Τα τελευταία χρόνια, ο Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου έχει αναγνωρίσει το πλαίσιο διαχείρισης ESG/CR&E κινδύνων και το σχετικό σύστημα εσωτερικού ελέγχου ως περιοχές εστίασης και έχει αναλάβει μια σειρά σχετικών πρωτοβουλιών και δράσεων στο πλαίσιο της στρατηγικής του. Στόχος τους είναι η διασφάλιση επαρκούς κάλυψης της περιοχής, σε συμφωνία με τη στρατηγική της Τράπεζας, καθώς και τις εξελίξεις στον κλάδο και το κανονιστικό πλαίσιο.

Συγκεκριμένα, ο Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου εστιάζει στρατηγικά στους κινδύνους ESG/CR&E, μέσα από τους ακόλουθους πυλώνες:

- Μεθοδολογία / Δομή – Η διαχείριση των κινδύνων ESG/CR&E και των πρωτοβουλιών της Τράπεζας αναγνωρίζονται ως διακριτή περιοχή ελέγχου, που υπόκειται σε αξιολόγηση κινδύνου. Επιπλέον, ο κλιματικός κίνδυνος αναγνωρίζεται ως ξεχωριστή κατηγορία κινδύνου, που αξιολογείται σε όλες τις περιοχές ελέγχου (Audit Universe), σε συμφωνία με την ταξινόμια κινδύνων της Τράπεζας. Η κατηγορία αυτή πρόκειται να επεκταθεί για να συμπεριλάβει ολόκληρο το φάσμα των κινδύνων ESG, σύμφωνα με τις αντίστοιχες εξελίξεις των ορισμών κινδύνων της Τράπεζας.

- Πόροι – Ο Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου έχει διευρύνει το εύρος επαγγελματικών προσόντων και πιστοποιήσεων του στον τομέα της βιωσιμότητας, καθώς ένα μέλος του προσωπικού πιστοποιήθηκε στη Βιωσιμότητα και τον Κλιματικό Κίνδυνο, ενώ και άλλα μέλη πρόκειται να λάβουν σχετικές επαγγελματικές πιστοποιήσεις. Οι σχετικές ενέργειες θα ενισχύονται παράλληλα με άλλες πρωτοβουλίες που έχουν ως στόχο την περαιτέρω ανάπτυξη των δεξιοτήτων μέσω ειδικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων, την πρακτική ανάπτυξη των δεξιοτήτων μέσα από τη συμμετοχή σε έργα και πρωτοβουλίες της Τράπεζας σχετικά με τη βιωσιμότητα (on-the-job upskilling), καθώς και την περαιτέρω εσωτερική ενημέρωση (π.χ. θέσπιση του ESG Focus Group του Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου με έμφαση στην ανταλλαγή γνώσεων σχετικά με βιώσιμες πρακτικές και κανονιστικές πρωτοβουλίες). Σε αυτό το στάδιο, ο Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου επέλεξε να ενσωματώσει το κατάλληλο μείγμα δεξιοτήτων και γνώσεων στην υφιστάμενη οργανωτική δομή του, με δεδομένη την πολύπλευρη φύση των κινδύνων ESG που επηρεάζουν όλες τις δραστηριότητες και λειτουργίες της Τράπεζας, με στόχο την ολιστική εξέταση των κινδύνων ESG που αντιμετωπίζει η Τράπεζα.
- ESG / Κάλυψη Περιοχών Ελέγχου (Audit Universe) και Πλάνα Ελέγχου – Με βάση τα βήματα που περιγράφηκαν παραπάνω, από το 2021 ο Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου υλοποιεί μια σειρά έργων σχετικών με την βιωσιμότητα, παράλληλα με την παρακολούθηση των πρωτοβουλιών της Τράπεζας σε αυτόν τον τομέα με μια προσέγγιση βάσει αξιολόγησης κινδύνων (risk-based approach). Βασικοί τομείς έμφασης είναι η σημαντικότητα του κινδύνου, η διακυβέρνηση και η στρατηγική, το πλαίσιο διαχείρισης CR&E κινδύνων, ο σχεδιασμός και η προσφορά προϊόντων, οι δημοσιοποιήσεις αναφορών κ.λπ. Οι πρωτοβουλίες αυτές συμπληρώνουν την υφιστάμενη ελεγκτική κάλυψη από τον Εσωτερικό Έλεγχο Ομίλου περιοχών σχετικά με τη βιωσιμότητα, όπως είναι η εξέταση πτυχών που σχετίζονται με την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες κατά τη χορήγηση νέων δανείων (διακυβέρνηση-πρακτικές κοινωνικής χρηματοδότησης), ο έλεγχος της συμμόρφωσης με τον κώδικα δεοντολογίας ή τους κώδικες πρακτικής της αγοράς (πρακτικές διακυβέρνησης, λειτουργίας και χρηματοδότησης), καθώς και οι σχετικές ελεγκτικές εργασίες των ειδικών και μη επαναλαμβανόμενων ελέγχων (non-recurring and forensic audits).

Εναρμόνιση της Πολιτικής Αποδοχών με τους στόχους της Τράπεζας σχετικά με τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους

Η Τράπεζα έχει θεσπίσει Πολιτική Αποδοχών η οποία ισχύει για όλους τους εργαζομένους της και καλύπτει τις συνολικές αποδοχές τους. Η Πολιτική Αποδοχών αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της εταιρικής διακυβέρνησης της Τράπεζας. Έχει αναπτυχθεί σύμφωνα με το επιχειρησιακό μοντέλο, την επιχειρηματική στρατηγική, τους στόχους και τα μακροπρόθεσμα συμφέροντα της Τράπεζας, και ενσωματώνει μέτρα για την αποφυγή σύγκρουσης συμφερόντων.

Η Πολιτική Αποδοχών προάγει την ορθή και αποτελεσματική διαχείριση κινδύνων. Συνάδει με τους στόχους της επιχειρηματικής στρατηγικής και της στρατηγικής διαχείρισης κινδύνων της Τράπεζας, την εταιρική κουλτούρα και τις αξίες της, τη διάθεση ανάληψης κινδύνου, λαμβάνοντας υπόψη τους περιβαλλοντικούς, κοινωνικούς και σχετικούς με τη διακυβέρνηση κινδύνους, συμπεριλαμβανομένων των μακροπρόθεσμων συμφερόντων της Τράπεζας και των μέτρων που λαμβάνονται για την αποφυγή συγκρούσεων συμφερόντων, ενώ δεν θα πρέπει να ενθαρρύνει την ανάληψη υπερβολικών κινδύνων εκ μέρους της Τράπεζας. Η Τράπεζα διασφαλίζει ότι οι πρακτικές αποδοχών εναρμονίζονται με τη γενικότερη διάθεση κινδύνου, λαμβάνοντας υπόψη όλους τους κινδύνους, συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον, των κινδύνων φήμης όπως και των κινδύνων που προκύπτουν από την αθέμιτη πώληση προϊόντων. Πιο συγκεκριμένα, η Πολιτική Αποδοχών έχει σχεδιαστεί κατά τρόπο που:

- Προάγει την ορθή και αποτελεσματική διαχείριση κινδύνων.
- Προωθεί συμπεριφορά που συνάδει με την προσέγγιση σχετικά τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους και τους κινδύνους βιωσιμότητας.
- Συμμορφώνεται με τις εθελοντικές δεσμεύσεις της Τράπεζας.

Οι βασικές αρχές της είναι οι εξής:

- Είναι ουδέτερη ως προς το φύλο και χωρίς διακρίσεις σε κάθε πτυχή της εφαρμογής της.
- Να διασφαλίζεται ότι οι αποδοχές επαρκούν για τη διατήρηση και προσέλκυση στελεχών με κατάλληλες δεξιότητες και εμπειρία.
- Να διασφαλίζεται η εσωτερική ισορροπία μεταξύ όλων των Μονάδων.
- Να αποφεύγεται η ανάληψη υπερβολικών κινδύνων συμπεριλαμβανομένων των άμεσων ή έμμεσων κινδύνων βιωσιμότητας.
- Να διασφαλίζεται η σύνδεση των αποδοχών με τις μακροπρόθεσμες επιδόσεις.

Λειτουργικό μοντέλο

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

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

Ενσωμάτωση της διαχείρισης κινδύνων ESG και στις τρεις γραμμές άμυνας

Ο Όμιλος εφαρμόζει ένα μοντέλο με καθορισμένους ρόλους και αρμοδιότητες όσον αφορά τη διαχείριση των κινδύνων ESG/CR&E και στις 3 γραμμές άμυνας, λαμβάνοντας υπόψη όλες τις σχετικές κατευθυντήριες οδηγίες και τις κανονιστικές απαιτήσεις:

• 1η γραμμή άμυνας

Οι Επιχειρηματικές Μονάδες (CIB και Retail Banking) είναι υπεύθυνες για την αξιολόγηση, τη διαχείριση και την εποπτεία των επιπέδων κινδύνου τους σε όλες τις κατηγορίες κινδύνου, συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων ESG/CR&E. Ο συντονιστής ESG του CIB, που εξελίσσεται σε Κέντρο Αριστείας Βιωσιμότητας, μαζί με τους συντονιστές ESG της Λιανικής Τραπεζικής, είναι υπεύθυνοι για όλες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με τα κριτήρια ESG και τη βιώσιμη χρηματοδότηση. Επιπλέον, ο ρόλος της Μονάδας ESG στην 1η γραμμή άμυνας περιλαμβάνει την ευθύνη για τον σχεδιασμό και την παρακολούθηση της εφαρμογής της στρατηγικής επιχειρησιακής επίδρασης καθώς και τον Απολογισμό Βιωσιμότητας, τον Περιβαλλοντικό και Ενεργειακό Απολογισμό (Έκθεση EMAS, Έκθεση Εκπομπών Αερίων Θερμοκηπίου κατά ISO14064) και τις αξιολογήσεις ESG.

- **2η γραμμή άμυνας**

Η Διαχείριση Κινδύνων Ομίλου (ΔΚΟ) είναι ανεξάρτητη από τις Επιχειρηματικές Μονάδες και έχει την πλήρη ευθύνη της κατάρτισης της στρατηγικής διαχείρισης κινδύνων και του πλαισίου διάθεσης ανάληψης κινδύνου, συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων ESG/CR&E. Εντός της ΔΚΟ, ιδρύθηκε ειδική Μονάδα Κινδύνου Βιώσιμότητας Ομίλου, η οποία φέρει τη συνολική ευθύνη της εποπτείας, παρακολούθησης, και διαχείρισης των κινδύνων ESG/CR&E και των δραστηριοτήτων βιώσιμης χρηματοδότησης, σε συνεργασία με άλλες Μονάδες της ΔΚΟ, καθώς και με την Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου.

- **3η γραμμή άμυνας**

Ο Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου ελέγχει ανεξάρτητα την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα του πλαισίου εσωτερικού ελέγχου που έχει θεσπιστεί σχετικά με τη διαχείριση των κινδύνων ESG/CR&E, σύμφωνα με μια προσέγγιση βασισμένη στην αξιολόγηση του κινδύνου (risk based).

Εργαλείο αξιολόγησης σύμφωνα με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης

Ο Όμιλος ανέπτυξε ένα διαδικτυακό εργαλείο αξιολόγησης σύμφωνα με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης για το χαρτοφυλάκιο Corporate & Investment Banking για τη στήριξη της ταξινόμησης και αξιολόγησης των βιώσιμων/πράσινων ευκαιριών χρηματοδότησης με δομημένο τρόπο, ως μέρος της διαδικασίας χορήγησης δανείων. Το εν λόγω εργαλείο παρέχεται μέσω μιας διαδικτυακής πλατφόρμας, μιας εφαρμογής που βασίζεται στη ροή εργασιών και αυτοματοποιεί τη διαδικασία αξιολόγησης των χρηματοδοτικών λύσεων της Τράπεζας σύμφωνα με τα κριτήρια που ορίζονται στο Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης.

Ενημέρωση και ανάπτυξη δεξιοτήτων ESG

Η Eurobank δίνει μεγάλη έμφαση στην ανάπτυξη δεξιοτήτων των εργαζομένων της της, προκειμένου να είναι σε θέση να στηρίξουν τους πελάτες στην πορεία τους προς τη βιωσιμότητα και την πράσινη μετάβασή τους. Για τον σκοπό αυτό, εκτός από την ανάληψη πρωτοβουλιών ESG για τους πελάτες της, η Eurobank εφαρμόζει ένα πρόγραμμα αναβάθμισης των δεξιοτήτων των εργαζομένων της στα κριτήρια ESG. Τα εσωτερικά προγράμματα επιμόρφωσης της Eurobank για θέματα ESG και κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον καλύπτουν τόσο μέλη της διοίκησης όσο και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη από άλλους τομείς της Τράπεζας (π.χ. Επιχειρηματικές Μονάδες). Επιπλέον, η Τράπεζα έχει προσφέρει εκπαίδευση σε ενδιαφερόμενα μέρη και από τις 3 γραμμές άμυνας (δηλαδή, Επιχειρηματικές Μονάδες, Μονάδες Διαχείρισης Κινδύνων, Εσωτερικός Έλεγχος), σχετικά με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης, για να ενισχύσει την κατανόσή του. Συγκεκριμένα, πραγματοποιούνται οι ακόλουθες πρωτοβουλίες επιμόρφωσης:

Προγράμματα ευαισθητοποίησης εργαζομένων σχετικά με το ESG

Από το 2022 η Τράπεζα έχει ξεκινήσει το «ESG Thinking», ένα πρόγραμμα ευαισθητοποίησης εργαζομένων για το ESG που αποτελείται από τις ακόλουθες ενότητες:

- **Ενότητα 1 – ESG and World**

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

- **Ενότητα 2 – ESG and the Bank**

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

- **Ενότητα 3 – ESG and Me**

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

Από το 2022, 2.543 εργαζόμενοι συμμετείχαν στο πρόγραμμα «ESG Thinking», αφιερώνοντας 3.132 ώρες μάθησης.

Εξειδικευμένες εκπαιδευτικές δράσεις για τις Επιχειρηματικές Μονάδες

Εκτός από τα γενικά προγράμματα αναβάθμισης δεξιοτήτων, τα τελευταία χρόνια η Τράπεζα πραγματοποίησε εξειδικευμένες εκπαιδευτικές δράσεις ειδικά σχεδιασμένες για τις απαιτήσεις των συγκεκριμένων Επιχειρηματικών Μονάδων και λειτουργιών, που ήταν κρίσιμες για την επίτευξη της στρατηγικής της Τράπεζας. Αυτές οι δράσεις επικεντρώθηκαν στην εκκίνηση διαλόγου με τους πελάτες με στόχο τη διευκόλυνση των προσπαθειών τους σχετικά με την πράσινη μετάβαση και τον εντοπισμό ευκαιριών βιώσιμης χρηματοδότησης μέσω δημόσια διαθέσιμων πηγών, όπως εταιρικές δημοσιοποιήσεις θεμάτων βιωσιμότητας.

Από το 2022, περισσότεροι από 500 εργαζόμενοι συμμετείχαν σε εξειδικευμένες εκπαιδευτικές δράσεις, αφιερώνοντας 1.300 ώρες μάθησης.

Αξιολογήσεις βιωσιμότητας

Η Eurobank συμμετέχει ενεργά σε αναγνωρισμένους διεθνείς δείκτες αξιολόγησης βιωσιμότητας, για να αναδεικνύει τη συνεχή βελτίωση των επιδόσεών της ως προς το περιβάλλον, την κοινωνία και τη διακυβέρνηση, αναβαθμίζοντας τις σχετικές δημοσιοποιήσεις της, και ενισχύοντας περαιτέρω την εμπιστοσύνη των επενδυτών στις πρακτικές της.

Το 2023 η Eurobank παρουσίασε σημαντική βελτίωση στις αξιολογήσεις βιωσιμότητας, μεταξύ άλλων από Sustainalytics, MSCI, S&P, CDP και Moody's, υπερβαίνοντας τα αποτελέσματα του 2022. Ειδικά όσον αφορά τη Sustainalytics, η Τράπεζα πέτυχε τη διεθνή διάκριση «ESG Regional Top Rated», τη διάκριση «ESG Industry Top Rated» για 2η διαδοχική χρονιά και προστέθηκε στη λίστα των εταιρειών με τις κορυφαίες αξιολογήσεις ESG της Morningstar Sustainalytics για το 2024. Αυτές οι διακρίσεις καταδεικνύουν τη δέσμευση της Eurobank σε πρακτικές βιωσιμότητας και την τοποθετούν μεταξύ των κορυφαίων τραπεζών από την άποψη των επιδόσεων παγκοσμίως. Αυτή η αναγνώριση επιβεβαιώνει την εξαιρετική επίδοση και διαχείρισή μας όσον αφορά τις επιδράσεις ESG, μεταξύ άλλων σε θέματα όπως το ανθρώπινο κεφάλαιο, η προστασία και ασφάλεια δεδομένων, η επιχειρηματική ηθική, η εταιρική διακυβέρνηση, η διακυβέρνηση προϊόντων και η ενσωμάτωση κριτηρίων βιωσιμότητας στις χρηματοοικονομικές δραστηριότητες.

Αξιολογήσεις και δείκτες βιωσιμότητας

Βασικές αξιολογήσεις βιωσιμότητας		
Αξιολογήσεις και δείκτες βιωσιμότητας	Οικ. έτος 2022	Οικ. έτος 2023*
SUSTAINALYTICS	12,1 / Χαμηλού κινδύνου	10,6 / Χαμηλού κινδύνου ▲
MSCI	BBB	A ▲
S&P GLOBAL	50	52 ▲

Άλλες αξιολογήσεις βιωσιμότητας		
Αξιολογήσεις και δείκτες βιωσιμότητας	Οικ. έτος 2022	Οικ. έτος 2023*
MOODY'S	50	57 ▲
CDP	D	B ▲
ATHEX ESG INDEX	✓	✓
REFINITIV	79	79
FTSE4GOOD	✓	✓
ISS ESG	E:2 / S:2/ G:5 ▲	E:1 / S:2/ G:3 ▲
BLOOMBERG GENDER- EQUALITY INDEX	✓	✓

▲ βελτίωση *Βαθμολογίες αξιολογήσεων βιωσιμότητας όπως ίσχυαν το έτος αναφοράς.

Συμμόρφωση με τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής

Τον Σεπτέμβριο του 2019, η Eurobank υπέγραψε τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής επιβεβαιώνοντας τη δέσμευσή της να αναλάβει ενεργό ρόλο στην εφαρμογή των παγκόσμιων Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDG) του ΟΗΕ και της Συμφωνίας του Παρισιού για την κλιματική αλλαγή. Κάθε ενέργεια που υλοποιεί η Τράπεζα προς την κατεύθυνση της εφαρμογής και πλήρους ενσωμάτωσης των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής έως το 2024 είναι υψίστης σημασίας, καθώς οι Αρχές αυτές καθορίζουν τον ρόλο και τις ευθύνες του τραπεζικού κλάδου για τη διαμόρφωση ενός βιώσιμου μέλλοντος, επιτρέποντας με αυτόν τον τρόπο στις τράπεζες να ενσωματώσουν τη βιωσιμότητα σε όλους τους τομείς δραστηριοτήτων τους και να εντοπίσουν τα σημεία που χρειάζονται βελτίωση. Η διαφάνεια και η λογοδοσία συνιστούν θεμελιώδη στοιχεία, επομένως, η δημοσιοποίηση των στόχων, της υλοποίησης και της προόδου της Eurobank αποτελεί αναγκαίο βήμα στο πλαίσιο των Αρχών. Σε πλήρη συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις της σχετικά με την εφαρμογή των Αρχών, η Eurobank εξέδωσε την 4η Έκθεση Προόδου των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής ως τμήμα του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023, για την περίοδο από τον Μάρτιο του 2023 έως τον Μάρτιο του 2024 (Παράρτημα VI). Στην 4η της Έκθεση Προόδου των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής, η Eurobank γνωστοποιεί τις δράσεις που έχει αναλάβει και την πρόοδο που έχει σημειώσει ως προς την εφαρμογή των 6 Αρχών στη διάρκεια των τελευταίων 12 μηνών, δίνοντας έμφαση στα στοιχεία που αφορούν την ανάλυση επιδράσεων, τον προσδιορισμό στόχων, την εφαρμογή και την παρακολούθηση των στόχων καθώς και τη δομή διακυβέρνησης, που επίσης διασφαλίζονται εξωτερικά. Τα βασικά σημεία όσον αφορά τις επιδόσεις και την πρόοδο της Τράπεζας το 2023 ως προς την εφαρμογή των Αρχών περιλαμβάνουν τα εξής:

Αρχή 1n: Εναρμόνιση

Η Eurobank προσεγγίζει τα ζητήματα βιωσιμότητας με ολιστικό τρόπο, σύμφωνα με τις δεσμεύσεις που έχει αναλάβει, τις απαιτήσεις του κανονιστικού πλαισίου και τις παγκοσμίως αναγνωρισμένες βέλτιστες πρακτικές. Θέτει σε προτεραιότητα τη διαχείριση και τον περιορισμό τυχών υποκείμενων οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων που προκύπτουν κατά την ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών, ενώ παράλληλα συμμορφώνεται με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο. Επιπλέον, η Eurobank αναπτύσσει και βελτιώνει μηχανισμούς για τον εντοπισμό, τη μέτρηση και τη γνωστοποίηση της επίδρασης σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της, μέσω της Στρατηγικής Βιωσιμότητας του Ομίλου η οποία περιλαμβάνει δύο βασικούς πυλώνες, τη στρατηγική επιχειρησιακής επίδρασης και τη στρατηγική επίδρασης χρηματοδοτήσεων.

Αρχή 2n: Επιδράσεις και θέσπιση στόχων

Η Eurobank έχει ορίσει τις στρατηγικές της δεσμεύσεις και έχει θέσει συγκεκριμένους βραχυπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους (που περιγράφονται στην ενότητα Στρατηγική Βιωσιμότητας). Οι δεσμεύσεις και οι στόχοι αναπτύχθηκαν λαμβάνοντας υπόψη, μεταξύ άλλων, τους τομείς σημαντικής επίδρασης που αναγνωρίζονται μέσω της ανάλυσης επιδράσεων που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της εφαρμογής των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής UNEP FI. Αυτό το έτος, η Eurobank διενήργησε εκ νέου την άσκηση ανάλυσης επιδράσεων χρησιμοποιώντας επικαιροποιημένα στοιχεία χαρτοφυλακίου σχετικά με τις δραστηριότητές της στην Ελλάδα, για να αξιολογήσει κατά πόσον σημειώθηκε μεταβολή στις περιοχές σημαντικότερης επίδρασής της. Οι στόχοι της Eurobank αφορούν τον περιορισμό της αρνητικής επίδρασης που προέρχεται από τις χρηματοδοτικές δραστηριότητες της Τράπεζας προς τους ιδιώτες και εταιρικούς πελάτες, στους τομείς του κλίματος, της κυκλικότητας και της βιοποικιλότητας. Όσον αφορά την πρόοδο της Τράπεζας, πέτυχε τους στόχους της στρατηγικής επίδρασης χρηματοδοτήσεων και έθεσε πρόσθετους στόχους για το 2024 όσον αφορά τις δραστηριότητες λιανικής τραπεζικής, τραπεζικής επιχειρήσεων και επενδυτικής τραπεζικής. Ως βασικό βήμα σε σχέση με τη δέσμευση της εναρμόνισης του χαρτοφυλακίου της με την πορεία κλιματικής μετάβασης και του ορισμού στόχων μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα, η Τράπεζα υπολογίζει και γνωστοποιεί τις χρηματοδοτούμενες εκπομπές της και βρίσκεται στη διαδικασία οριστικοποίησης του πρώτου κύματος στόχων για τη μείωση των εκπομπών που χρηματοδοτεί κατά τομέα, καλύπτοντας τα δανειακά χαρτοφυλάκια της Τράπεζας, με απώτερο στόχο τον καθορισμό στόχων για το 2030 όσον αφορά τομείς υψηλής εντάσεως άνθρακα και την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα έως το 2050.

Αρχή 3n: Πελάτες

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

- Κατευθυντήρια πλαίσια που ορίζουν την προσέγγιση και τα κριτήρια ταξινόμησης των χρηματοδοτικών και επενδυτικών της δραστηριοτήτων ως βιώσιμες.
- Άμεσες χρηματοδοτήσεις για έργα που πληρούν τα πράσινα κριτήρια επιλεξιμότητας ή δάνεια που συνδέονται με τη βιωσιμότητα (sustainability-linked loans) και που στοχεύουν στην αξιοποίηση των δεσμεύσεων που έχουν αναλάβει οι πελάτες ως προς την πράσινη μετάβαση.

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

Αρχή 4η: Ενδιαφερόμενα μέρη

Αναπόσπαστο στοιχείο της προσέγγισης που υιοθετεί η Τράπεζα για τη βιωσιμότητα είναι η δημιουργία ισχυρών δεσμών εμπιστοσύνης, συνεργασίας και αμοιβαίου οφέλους με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα ή έμμεσα, από τις δραστηριότητές της. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα προωθεί την αμφίδρομη επικοινωνία και αναπτύσσει συνεχή διάλογο μαζί τους ώστε να επιτυγχάνεται η έμπρακτη ανταπόκριση στις προσδοκίες, τους προβληματισμούς και τα ζητήματα όλων των ενδιαφερόμενων μερών. Η Eurobank διενήργησε για πρώτη φορά αξιολόγηση Διπλής Ανάλυσης Ουσιαστικότητας, ενισχύοντας τη συζήτηση με τα ενδιαφερόμενα μέρη για θέματα σχετικά με τις δραστηριότητες βιωσιμότητας της Τράπεζας και τα υπεύθυνα χρηματοδοτικά προϊόντα, σύμφωνα με τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής. Υιοθετώντας τη νέα μεθοδολογία των ευρωπαϊκών προτύπων σχετικά με τους απολογισμούς βιωσιμότητας (2023), η Eurobank ολοκλήρωσε τον εντοπισμό, την αξιολόγηση, την ιεράρχηση και την επικύρωση των θετικών και αρνητικών επιδράσεων, καθώς και των κινδύνων και ευκαιριών που δημιουργεί ή ενδέχεται να δημιουργήσει η Τράπεζα όσον αφορά το περιβάλλον, τους ανθρώπους και την οικονομία. 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.

Αρχή 5η: Διακυβέρνηση και κουλτούρα

Η Eurobank έχει θεσπίσει μια δομή διακυβέρνησης βιωσιμότητας που καλύπτει τις κανονιστικές και προαιρετικές απαιτήσεις και δεσμεύσεις, και είναι υπεύθυνη για την εφαρμογή της στρατηγικής για τη βιωσιμότητα. Η δομή διακυβέρνησης βιωσιμότητας έχει ορίσει τους ρόλους και τις αρμοδιότητες για την εφαρμογή της στρατηγικής για τη βιωσιμότητα και τους κινδύνους που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον. Τον

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

- Αρμοδιότητες και εποπτεία της Στρατηγικής Βιωσιμότητας και των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα και το ESG σε επίπεδο ΔΣ.
- Ίδρυση επιτροπών, ειδικά για τους κινδύνους ESG και τους κλιματικούς κινδύνους.
- Θέσπιση υπεύθυνου για θέματα βιωσιμότητας του Ομίλου (GSSO) που ηγείται και συντονίζει τις πρωτοβουλίες βιωσιμότητας του Ομίλου όσον αφορά τόσο την επιχειρησιακή επίδραση όσο και την επίδραση χρηματοδοτήσεων.
- Ενσωμάτωση της διαχείρισης των κλιματικών κινδύνων και στις τρεις γραμμές άμυνας.
- Ίδρυση ειδικών ομάδων, σε επίπεδο μονάδων επιχειρήσεων και λιανικής τραπεζικής, υπεύθυνων για την επίβλεψη και χορήγηση βιώσιμων χρηματοδοτήσεων.
- Θέσπιση αυτοματοποιημένης διαδικασίας για την αξιολόγηση και την ταξινόμηση των βιώσιμων ευκαιριών.
- Εντατική εκπαίδευση του προσωπικού της Τράπεζας σε θέματα βιώσιμης χρηματοδότησης και κλιματικού κινδύνου.

Αρχή 6η: Διαφάνεια και λογοδοσία

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

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

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

Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση ουσιαστικότητας

Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη

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

Ομάδα ενδιαφερόμενων μερών	Πλαίσιο συνεργασίας και προσδοκίες	Τρόποι επικοινωνίας και ανταπόκριση
Διοικητικό Συμβούλιο	<ul style="list-style-type: none"> Μέλος του ΔΣ που έχει οριστεί ως αρμόδιο για κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους σε επίπεδο Ομίλου. 	<ul style="list-style-type: none"> Τακτικές και έκτακτες συνεδριάσεις. Εκθέσεις προόδου.
Ανώτατη Διοίκηση	<ul style="list-style-type: none"> Διοικητική Επιτροπή ESG που έχει συσταθεί από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Θέματα που σχετίζονται με το ESG εξετάζονται σε επίπεδο Διοικητικής Επιτροπής (ExBo). 	<ul style="list-style-type: none"> Τακτικές και έκτακτες συνεδριάσεις. Εκθέσεις προόδου.
Επενδυτές, μέτοχοι και επενδυτική κοινότητα	<ul style="list-style-type: none"> Έγκαιρη ενημέρωση με ακρίβεια και πληρότητα σχετικά με τις επιδόσεις και τη στρατηγική του Ομίλου. 	<ul style="list-style-type: none"> Ετήσια Γενική Συνέλευση και Έκτακτες Γενικές Συνελεύσεις Μετόχων. Διεύθυνση Σχέσεων Επενδυτών. Διεύθυνση Investor Information Services. Ετήσια Οικονομική Έκθεση και Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης. Δημοσιοποιήσεις οικονομικών αποτελεσμάτων στις σελίδες eurobankholdings.gr και eurobank.gr. Δελτία Τύπου και Εταιρικές ανακοινώσεις. Δημοσιοποίηση πληροφοριών στις σελίδες eurobankholdings.gr και eurobank.gr.
Εργαζόμενοι	<ul style="list-style-type: none"> Έγκαιρη πληροφόρηση πάνω σε ζητήματα που αφορούν την Τράπεζα, την ανάπτυξη και εξέλιξη δεξιοτήτων, καθώς και τη συμμετοχή και τις παροχές των εργαζομένων. 	<ul style="list-style-type: none"> Βιώσιμος διάλογος με εκπροσώπους των εργαζομένων σε επίπεδο εταιρείας και κλάδου. Επικοινωνία μεταξύ Διοίκησης και εργαζομένων μέσω τακτικών ενημερωτικών συναντήσεων, πρωινών με τη Διοίκηση, επισκέψεων και εκδηλώσεων. Επικοινωνία με το Contact Centre για θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού, HR4U. Εσωτερικό portal της Τράπεζας, Connected. «Αξιοποιώ», σύγχρονο σύστημα αξιολόγησης επιδόσεων των εργαζομένων. Αναβάθμιση δεξιοτήτων (upskilling) των εργαζομένων και εκμάθηση νέων δεξιοτήτων (reskilling). Καμπάνιες κοινωνικής και περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης (Εθελοντική Ομάδα Εργαζομένων της Eurobank, TeamUp). Πλαίσιο υποστήριξης εργαζομένων myPROSPERITY Ολοκληρωμένες (360°) καμπάνιες εσωτερικής επικοινωνίας για ενημέρωση και ευαισθητοποίηση
Επιχειρηματική Κοινότητα (περιλαμβάνει εταιρικά δίκτυα, φορείς επιχειρηματικότητας, κλαδικούς συνδέσμους, χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και επιχειρηματίες start-up)	<ul style="list-style-type: none"> Αμοιβαία συνεργασία και ανοικτή επικοινωνία με γνώμονα τη διασφάλιση των συμφερόντων της επιχειρηματικής κοινότητας. Ανάδειξη και προώθηση των νέων επιχειρήσεων σύμφωνα με καθορισμένα κριτήρια και διαφανείς διαδικασίες. 	<ul style="list-style-type: none"> Συστηματικός διάλογος με επαγγελματικούς συνδέσμους, εμπορικά επιμελητήρια και βιομηχανικά επιμελητήρια, καθώς και με την Ελληνική Ένωση Τραπεζών. Στρατηγικές συνεργασίες με σημαντικούς φορείς [Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ), Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ), Πανελλήνιος Σύνδεσμος Εξαγωγέων (ΠΣΕ) και Σύνδεσμος Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδας (ΣΕΒΕ)] για τη στήριξη της επιχειρηματικότητας, της καινοτομίας και της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων. Διοργάνωση ειδικών εκδηλώσεων για την ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ των ελληνικών εταιρειών και των ξένων εξαγωγέων. Βραβεία Ανάπτυξης και Επιχειρηματικότητας «Growth Awards» σε συνεργασία με την Grant Thornton. Θεματικές εκδηλώσεις προς στοχευμένους επιχειρηματίες. Webinar και αρθρογραφία μέσω του Digital Academy for Business, για την ενίσχυση της επιχειρηματικής ανταγωνιστικότητας κατά το ψηφιακό ταξίδι μετασχηματισμού. Υλοποίηση του προγράμματος egg – enter grow go και του cluster για τον Τουρισμό και τον Πολιτισμό, σε συνεργασία με το Corallia.
Κοινωνία των πολιτών (περιλαμβάνει κοινότητες, ΜΚΟ, την ακαδημαϊκή και επιστημονική κοινότητα, διεθνείς φορείς και τα ΜΜΕ)	<ul style="list-style-type: none"> Συμμετοχή τρίτων μερών σε πρωτοβουλίες ΕΚΕ που σχεδιάζονται και υλοποιούνται από την Τράπεζα. Ανταπόκριση σε ενέργειες τρίτων που έχουν κοινωνικό σκοπό. Συνεργασία με τα ΜΜΕ προκειμένου να διασφαλιστεί η βέλτιστη και αποτελεσματική προβολή της Τράπεζας, καθώς και η προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών της. 	<ul style="list-style-type: none"> Συναντήσεις με ΜΚΟ. Απαντήσεις γραπτώς σε όλα τα εισερχόμενα αιτήματα. Πρόσκληση σε οργανισμούς και ενώσεις για συμμετοχή σε πρωτοβουλίες ΕΚΕ που σχεδιάζονται και υλοποιούνται από την Τράπεζα. Υποστήριξη οργανισμών και συλλόγων με χορηγίες και δωρεές. Συμμετοχή σε εθελοντικές δράσεις Συνεργασία με την ακαδημαϊκή κοινότητα (π.χ. Συμβουλευτική Επιτροπή egg). Δελτία Τύπου όταν απαιτείται. Συνημτεύξεις. Διαφημιστική προβολή. Μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media).

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

Αξιολόγηση Διπλής Ουσιαστικότητας

Η Αξιολόγηση Διπλής Ουσιαστικότητας της Eurobank είναι η διαδικασία η οποία διαμορφώνει σε μεγάλο βαθμό το περιεχόμενο του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023. Το 2023 η Eurobank υιοθέτησε και εφάρμοσε την Αξιολόγηση Διπλής Ουσιαστικότητας, σηματοδοτώντας μια κρίσιμη καμπή στην πορεία βιωσιμότητάς της. Με βάση τα νέα Ευρωπαϊκά Πρότυπα Εκθέσεων Βιωσιμότητας (ESRS), η Eurobank εντόπισε, αξιολόγησε, ιεράρχησε και επαλήθευσε

τις επιδράσεις ESG που απορρέουν από τις δραστηριότητές της και αξιολόγησε τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που μπορεί να έχουν ουσιαστική χρηματοοικονομική επίδραση στην Eurobank, σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας. Σε αυτό το πλαίσιο, η Eurobank υιοθέτησε μια μακρόπνοη προσέγγιση ενσωματώνοντας την έννοια της Διπλής Ουσιαστικότητας στις επιχειρησιακές και χρηματοδοτικές δραστηριότητές της.

Η μεθοδολογία υλοποιήθηκε σε 4 φάσεις:



Κατανόηση του περιεχομένου και της αλυσίδας αξίας του οργανισμού

Επισκόπηση του επιχειρηματικού μοντέλου: πραγματοποιήθηκε αρχική επισκόπηση των δραστηριοτήτων και επιχειρηματικών σχέσεων της Τράπεζας, καθώς και του πλαισίου βιωσιμότητας εντός του οποίου λαμβάνουν χώρα, με βάση στοιχεία από σχετικά εσωτερικά έγγραφα και δημόσια διαθέσιμο υλικό ώστε να αποκτηθεί σφαιρική κατανόηση των προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας, του χαρτοφυλακίου της, των επιχειρηματικών σχέσεων και των οντοτήτων της, και αυτά να χαρτογραφηθούν σε ένα διάγραμμα αλυσίδας αξίας που παρουσιάζει τις δραστηριότητες σε ανάντη (upstream) και κατάντη (downstream), παράλληλα με τις δικές της δραστηριότητες.

Χαρτογράφηση της αλυσίδας αξίας: η αλυσίδα αξίας παρουσιάζει επισκόπηση των δραστηριοτήτων της Eurobank, των πόρων της και των ενδιαφερόμενων μερών που σχετίζονται με τη λειτουργία της, και περιλαμβάνει τρεις κύριες κατηγορίες δραστηριοτήτων: την ανάντη πλευρά (upstream), η οποία περιλαμβάνει την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών που χρησιμοποιεί η Eurobank για την παραγωγή των δικών της προϊόντων και υπηρεσιών, την κατάντη πλευρά (downstream), η οποία περιλαμβάνει τους λήπτες/χρήστες των προϊόντων και υπηρεσιών της Eurobank, και τις δραστηριότητες της ίδιας της Eurobank. Το σημείο εκκίνησης για τη δημιουργία της αλυσίδας αξίας ήταν ο προσδιορισμός των βασικών δραστηριοτήτων της Eurobank, καθώς και των βασικών επιχειρηματικών εταίρων που επηρεάζονται από αυτές τις δραστηριότητες ή επηρεάζουν αυτές τις δραστηριότητες. Μάλιστα, αυτό έγινε σε επίπεδο Ομίλου, δηλ. σε επίπεδο Eurobank Ergasias Services και Holdings AE.



¹ Το Impact Radar αποτελεί σύνθεση των Περιοχών και Θεμάτων Επίδρασης στους 3 πυλώνες της βιώσιμης ανάπτυξης. Χρησιμοποιούνται για τους σκοπούς της αποτύπωσης και διαχείρισης των θετικών και αρνητικών επιδράσεων των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και των πελατών τους ή των φορέων στους οποίους έχουν επενδύσει πάνω στους ανθρώπους, τις κοινότητες και το περιβάλλον.

Αναγνώριση επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών

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

Εντοπισμός θεμάτων: διενεργήθηκε ανάλυση για τον εντοπισμό θεμάτων και υπο-θεμάτων που αφορούν τα ESRS, τα οποία θα μπορούσαν να είναι ουσιαστικά και, ως εκ τούτου, θα πρέπει να περιληφθούν στην αξιολόγηση επιδράσεων. Οι βασικές πηγές για αυτήν την ανάλυση ήταν οι αξιολογήσεις βιωσιμότητας και εκθέσεις του κλάδου (π.χ. SASB και MSCI), προηγούμενα ουσιαστικά θέματα από τον Ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης της Eurobank για το 2022, ευρήματα της ανάλυσης Impact Radar του UNEP FI, και μια ενδελεχής ανάλυση συγκριτικής αξιολόγησης (benchmarking analysis) η οποία περιλαμβάνει την εξέταση διαφόρων εθνικών και διεθνών τραπεζών.

Εντοπισμός επιχειρησιακών επιδράσεων και επιδράσεων χρηματοδοτήσεων, κινδύνων και ευκαιριών: εντοπίστηκαν οι επιδράσεις που προκαλούνται από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Τράπεζας, καθώς και από την αλυσίδα εφοδιασμού και τις δραστηριότητές της, στην οικονομία, το περιβάλλον και τους ανθρώπους. Ομοίως, εντοπίστηκαν κίνδυνοι και ευκαιρίες για την Τράπεζα σε μια σειρά θεμάτων που σχετίζονται με τα ESRS. Για να αναπτυχθεί η δεξαμενή επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών που θα πρέπει να αξιολογηθούν και να ιεραρχηθούν, η Τράπεζα έλαβε υπόψη της διακλαδικά, κλαδικά και ειδικά θέματα, καθώς και τα αποτελέσματα του εργαλείου Impact Radar του UNEP FI.

Όλες οι πραγματικές και δυνητικές θετικές και αρνητικές επιδράσεις που προκαλεί η Τράπεζα μέσα από τα χαρτοφυλάκια για εταιρικούς, επιχειρηματικούς και ιδιώτες πελάτες, αναγνωρίστηκαν και χαρτογραφήθηκαν σε σχέση με τις περιοχές επίδρασης και τα θέματα του Impact Radar¹ του UNEP FI. Επιπλέον, εντοπίστηκαν κίνδυνοι και ευκαιρίες για κάθε δυνητικό ουσιαστικό θέμα και συνδέθηκαν με κάποιον οικονομικό βασικό δείκτη επιδόσεων, δηλ. κύκλο εργασιών, καθαρά κέρδη, καθαρά στοιχεία ενεργητικού.

Αξιολόγηση επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών

Ερωτηματολόγια και workshops: Για την ιεράρχηση των εντοπισμένων επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών και τον προσδιορισμό των ουσιαστικών θεμάτων προς συμπερίληψη στον παρόντα Απολογισμό Δραστηριοτήτων, η Eurobank επέλεξε προσεκτικά εσωτερικούς και εξωτερικούς εκπροσώπους από τις ομάδες ενδιαφερόμενων μερών με σκοπό την αξιολόγηση των θετικών και των αρνητικών επιδράσεων μέσω ερωτηματολογίων, και πραγματοποίησε workshops με στελέχη από τις κύριες επιχειρηματικές μονάδες της Τράπεζας για την αξιολόγηση των κινδύνων και των ευκαιριών που εντοπίστηκαν.

Κριτήρια αξιολόγησης: Η σημαντικότητα των θετικών επιδράσεων αξιολογήθηκε από τα ενδιαφερόμενα μέρη, λαμβάνοντας υπόψη την κλίμακα και το εύρος τους, ενώ η σοβαρότητα των αρνητικών επιδράσεων αξιολογήθηκε λαμβάνοντας υπόψη την κλίμακα, το εύρος και το μη αναστρέψιμο του χαρακτήρα τους. Για την αξιολόγηση των δυνητικών επιδράσεων ελήφθη επίσης υπόψη ο παράγοντας της πιθανότητας εκδήλωσης. Η σημαντικότητα των κινδύνων και των ευκαιριών αξιολογήθηκε από τα ενδιαφερόμενα μέρη, με βάση τον βαθμό σοβαρότητας και την πιθανότητα εκδήλωσης.

Ιεράρχηση και επαλήθευση ουσιαστικών θεμάτων, και επιδράσεων, κινδύνων και ευκαιριών

Ανάλυση δεδομένων: Τα δεδομένα που συλλέχθηκαν αναλύθηκαν, και οι επιδράσεις, οι κίνδυνοι και οι ευκαιρίες ιεραρχήθηκαν με βάση τη βαθμολογία της αξιολόγησης, όπως αυτή προέκυψε από τα ερωτηματολόγια (αξιολόγηση ουσιαστικότητας επιδράσεων) και τα workshops (αξιολόγηση χρηματοοικονομικής ουσιαστικότητας).

Όριο ουσιαστικότητας: Τέθηκε ένα όριο ουσιαστικότητας, για να καθοριστούν τα ουσιαστικά θέματα. Ειδικότερα, η χρήση ορίων ουσιαστικότητας ταξινομεί τα θέματα ως ουσιαστικά από την άποψη της ουσιαστικότητας επιδράσεων, της χρηματοοικονομικής ουσιαστικότητας ή της διπλής ουσιαστικότητας.

Οριστικοποίηση της λίστας ουσιαστικών θεμάτων: Η Eurobank διενήργησε μια άρτια αξιολόγηση Διπλής Ουσιαστικότητας, με βάση την ουσιαστικότητα των επιδράσεων και την χρηματοοικονομική ουσιαστικότητα. Τα αποτελέσματα εξετάστηκαν και εγκρίθηκαν από τη Διοικητική Επιτροπή ESG. Η αξιολόγηση ουσιαστικότητας πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με τα Πρότυπα ESRS. Σχετικά με την Αναγνώριση Κινδύνων ESG και την Αξιολόγηση Ουσιαστικότητας Κινδύνων ESG, δείτε την ενότητα «Διαχείριση κινδύνων ESG και CR&E».


Ουσιαστικά θέματα

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

Ουσιαστικότητα επιδράσεων

Επιχειρησιακές επιδράσεις

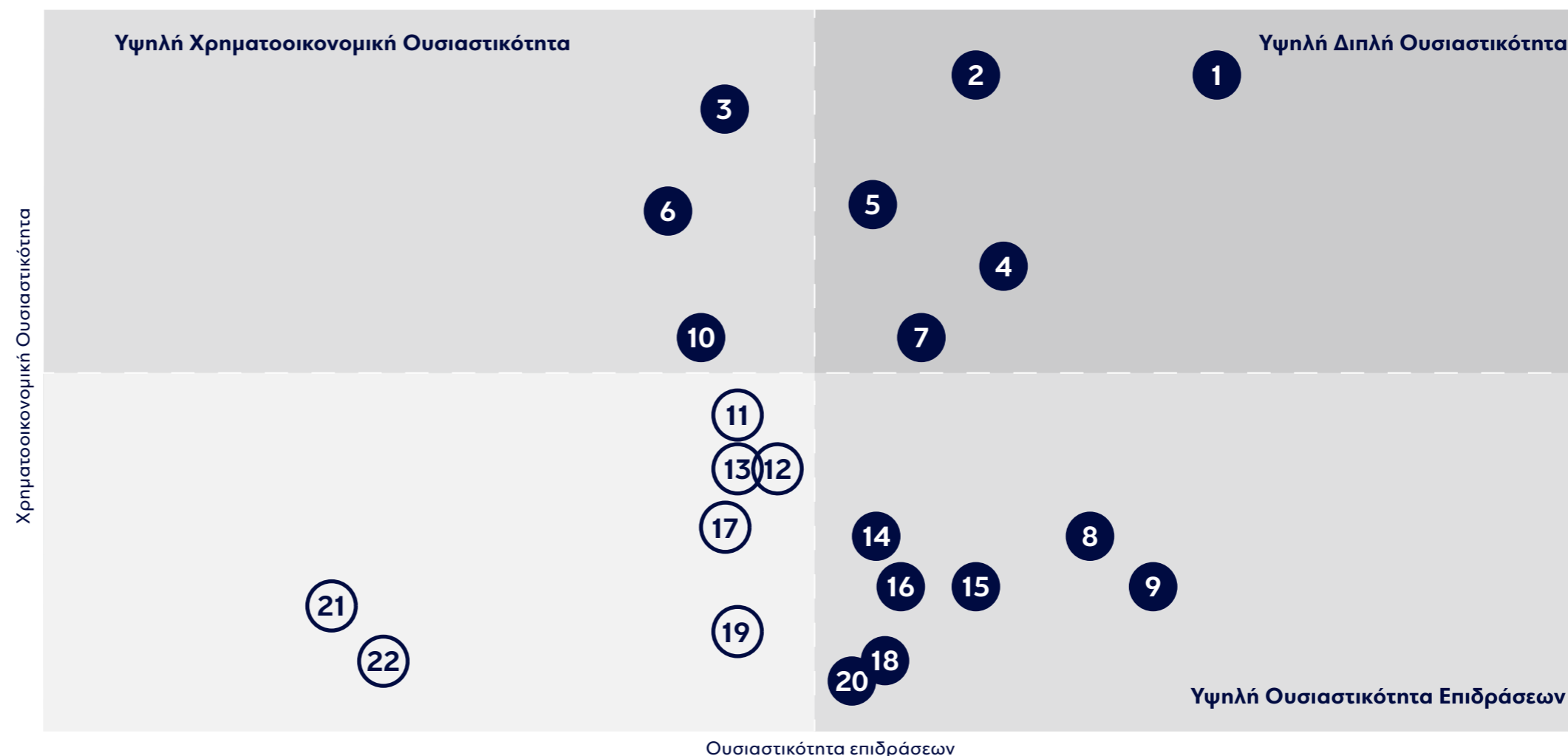
Ουσιαστικό θέμα	Υποθέμα	Κύρια παραγόμενη επίδραση	Τύπος επίδρασης	Υφιστάμενη / Πιθανή	Κύρια αναφορά στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης
Ε1 Κλιματική αλλαγή	Ενέργεια	Η Eurobank εφαρμόζει μέτρα για τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας, τα οποία βελτιώνουν την αποδοτικότητα στη λειτουργία της.	+	Υφιστάμενη	 
		Η Eurobank συντελεί στην κλιματική αλλαγή μέσα από τις εσωτερικές δραστηριότητές της οι οποίες συντείνουν στην απελευθέρωση εκπομπών.	-	Υφιστάμενη	
S1 Προσωπικό της Τράπεζας	Ισότιμη μεταχείριση και ευκαιρίες για όλους	Η Eurobank ενεργοποιεί εσωτερικά συστήματα διαχείρισης και πρωτοβουλίες που βελτιώνουν τη δυνατότητα των υπαλλήλων να ζουν χωρίς διακρίσεις με βάση το φύλο, τη σεξουαλική προτίμηση, την εθνικότητα, τη φυλή ή την ηλικία.	+	Υφιστάμενη	 
		Η έλλειψη θεσπισμένων πολιτικών, μέτρων και ενεργειών της Eurobank αυξάνει τον κίνδυνο περιστατικών διακρίσεων στις δραστηριότητές της, επηρεάζοντας δυσνητικά την ευημερία και το ηθικό των υπαλλήλων.	-	Πιθανή	
	Άλλα δικαιώματα που σχετίζονται με την εργασία	Η Eurobank στηρίζει την ευημερία των εργαζομένων μέσα από την παροχή ικανοποιητικών και υψηλής ποιότητας συνθηκών εργασίας, συμπεριλαμβανομένου του επαρκούς χώρου εργασίας και του σεβασμού της ιδιωτικής ζωής.	+	Υφιστάμενη	 
		Η αρνητική επίδραση της Eurobank στην ευημερία και την απόδοση των υπαλλήλων, ως αποτέλεσμα της αδυναμίας της να παρέχει επαρκή χώρο εργασίας υψηλών επαγγελματικών προδιαγραφών και να εγγυάται τον σεβασμό της ιδιωτικής ζωής των υπαλλήλων.	-	Πιθανή	
	Προσωπικό της Τράπεζας και Συνθήκες εργασίας	Οι δραστηριότητες της Eurobank δημιουργούν άμεσες, έμμεσες και δευτερογενείς θέσεις απασχόλησης σε όλη την αλυσίδα αξίας, παρέχουν ανταγωνιστικούς μισθούς και παροχές σύμφωνα με την πολιτική αποδοχών της Τράπεζας, και ενσωματώνουν έρευνες συμμετοχής των υπαλλήλων για την ποσοτικοποίηση των απόψεων των υπαλλήλων σχετικά με την ευημερία.	+	Υφιστάμενη	 
		Η αδυναμία της Eurobank όσον αφορά την αποτελεσματική διαχείριση, παρακολούθηση και έλεγχο της ευημερίας των υπαλλήλων εν μέσω συνεχούς επιχειρηματικής ανάπτυξης οδηγεί σε αρνητικές επιδράσεις στη συνολική απόδοση, την ισορροπία εργασίας-προσωπικής ζωής και την ψυχική υγεία των υπαλλήλων.	-	Πιθανή	
G1 Επιχειρηματική συμπεριφορά	Εταιρική κουλτούρα	Η Eurobank επιτυγχάνει θετικές επιδράσεις μέσω της εφαρμογής επιχειρησιακών πρακτικών και της ανάληψης πρωτοβουλιών που βελτιώνουν τη δυνατότητα των ενδιαφερόμενων μερών να επωφελούνται από αποτελεσματικούς, υπεύθυνους και συμπεριληπτικούς θεσμούς, που προάγουν την επιχειρηματική ηθική και ακεραιότητα.	+	Υφιστάμενη	
		Η Eurobank αντιμετωπίζει αρνητικές συνέπειες ως προς τη φήμη και τις δραστηριότητές της σε περίπτωση που οι εργαζόμενοι, οι πελάτες, οι μέτοχοι ή οι προμηθευτές δεν συμμορφώνονται με τον Κώδικα Δεοντολογίας και τις ηθικές αξίες της Eurobank.	-	Πιθανή	
	Διαφθορά και δωροδοκία	Η προσήλωση της Eurobank στην εταιρική ακεραιότητα ενισχύεται μέσα από την εφαρμογή άρτιων πολιτικών για την καταπολέμηση της διαφθοράς και της δωροδοκίας, προάγοντας μια κουλτούρα διαφάνειας και ηθικής συμπεριφοράς.	+	Υφιστάμενη	
		Τα περιστατικά που συνδέονται με τη διαφθορά μπορούν να προκαλέσουν επιχειρησιακές διαταραχές, ανακατανέμοντας πόρους για τη διαχείριση κρίσεων και επηρεάζοντας αρνητικά τις καθημερινές επιχειρηματικές δραστηριότητες της Eurobank.	-	Πιθανή	
Προστασία των ατόμων που καταγγέλλουν παραβάσεις	Προστασία των ατόμων που καταγγέλλουν παραβάσεις	Η προσήλωση της Eurobank στην προστασία των ατόμων που καταγγέλλουν παραβάσεις έχει θετική επίδραση στην κοινωνία, τους υπαλλήλους, τους πελάτες και τους μετόχους, δημιουργώντας προηγούμενο σχετικά με τη δεοντολογική συμπεριφορά και προάγοντας ένα ασφαλές περιβάλλον στο οποίο η αντιδεοντολογική συμπεριφορά εντοπίζεται και τερματίζεται εγκαίρως.	+	Υφιστάμενη	
		Η Eurobank αντιμετωπίζει αρνητικές συνέπειες σε περίπτωση μη συμμόρφωσης προς τις οδηγίες σχετικά με την προστασία των ατόμων που καταγγέλλουν δυσλειτουργίες, καθώς μπορεί να δημιουργηθεί ένα περιβάλλον στο οποίο οι άνθρωποι δεν νιώθουν ασφαλείς να εκφράσουν ανησυχίες, με αποτέλεσμα να περιπλέκεται η έγκαιρη παρέμβαση για την αντιμετώπιση ζητημάτων.	-	Πιθανή	

Ουσιαστικό θέμα	Υποθέμα	Κύρια παραγόμενη επίδραση	Τύπος επίδρασης	Υφιστάμενη / Πιθανή	Κύρια αναφορά στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης
Ειδικά για την Eurobank	Ενίσχυση της καινοτομίας	Η Eurobank προωθεί ένα περιβάλλον καινοτομίας μέσα από: <ul style="list-style-type: none"> • την ανάπτυξη νέων βιώσιμων προϊόντων και την προσφορά καινοτόμων υπηρεσιών παράλληλα με τη χρήση ψηφιακών εργαλείων • egg - enter grow go: υποστήριξη μεμονωμένων ατόμων, επιχειρηματικών ομάδων και νεοφυών επιχειρήσεων με καινοτόμες υπηρεσίες για την επώαση και επιτάχυνση της επιχειρηματικής τους ανάπτυξης σε επιτυχημένες πολύ μικρές, μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις. 	⊕	Πιθανή	
		Η Eurobank αδυνατεί να εφαρμόσει νέες τεχνολογίες και άλλες καινοτόμες λύσεις για τον εκσυγχρονισμό των διαδικασιών και τη βελτίωση της αποδοτικότητας σε όλες τις επιχειρηματικές γραμμές.	⊖	Πιθανή	
	Ασφάλεια και προστασία δεδομένων πελατών	Η Eurobank εφαρμόζει εσωτερικά συστήματα διαχείρισης και υλοποιεί πρωτοβουλίες που προστατεύουν τα προσωπικά δεδομένα των ενδιαφερόμενων μερών.	⊕	Υφιστάμενη	
		Η ακατάλληλη υλοποίηση των θεσπισμένων συστημάτων και διαδικασιών κυβερνοασφάλειας της Eurobank οδηγεί σε περιστατικά παραβίασης δεδομένων και διαρροές προσωπικών δεδομένων.	⊖	Πιθανή	

Επιδράσεις χρηματοδοτήσεων

Ουσιαστικό θέμα	Υποθέμα	Κύρια παραγόμενη επίδραση	Τύπος επίδρασης	Υφιστάμενη / Πιθανή	Κύρια αναφορά στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης
Ε1 Κλιματική αλλαγή	Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή	Η Eurobank συμβάλλει ενεργά στις φιλοδοξίες και τους στόχους για τη μείωση των εκπομπών των αερίων θερμοκηπίου που ορίζονται από τους κανονισμούς της ΕΕ, τις κεντρικές κυβερνήσεις και άλλους φορείς, μέσω των βιώσιμων χρηματοδοτήσεων και της ενσωμάτωσης του κλιματικού κινδύνου στο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων.	⊕	Υφιστάμενη	
		Η επιχειρηματική στρατηγική της Eurobank ενδέχεται να περιλαμβάνει τη συνέχιση της χρηματοδότησης σε κλάδους υψηλής έντασης άνθρακα.	⊖	Πιθανή	
	Μετριασμός της κλιματικής αλλαγής	Η Eurobank εφαρμόζει μια ισχυρή στρατηγική για τον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής με στόχο την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής στο χαρτοφυλάκιό της. Το χαρτοφυλάκιο της Eurobank αντιμετωπίζει αρνητικές επιδράσεις λόγω της απουσίας στρατηγικής για τον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής.	⊕ ⊖	Υφιστάμενη Υφιστάμενη	
S4 Καταναλωτές και τελικοί χρήστες	Επιδράσεις που σχετίζονται με πληροφορίες για τους Καταναλωτές και/ ή τους Τελικούς χρήστες	Η Eurobank παρέχει στους πελάτες της πρόσβαση σε ακριβείς, σχετικές και υψηλής ποιότητας ασφαλείς πληροφορίες, προάγοντας τη διαφάνεια και προωθώντας τις αρχές υπεύθυνης τραπεζικής.	⊕	Υφιστάμενη	
		Η περιορισμένη πρόσβαση σε πληροφορίες θα μπορούσε να επιβαρύνει την σχέση της Eurobank με τους πελάτες, οι οποίοι μπορεί να θεωρήσουν ότι το ίδρυμα είναι λιγότερο αξιόπιστο και λιγότερο προσηλωμένο στην ικανοποίηση των εξελισσόμενων οικονομικών αναγκών τους.	⊖	Πιθανή	
Ειδικά για την Τράπεζα	Βιώσιμες χρηματοδοτικές και επενδυτικές λύσεις	Η Eurobank παρέχει βιώσιμα χρηματοδοτικά προϊόντα και υπηρεσίες που προάγουν τις πράσινες και τις κοινωνικές επενδύσεις και αποτελούν κίνητρο για τη βελτίωση των επιδόσεων ESG των πελατών της.	⊕	Υφιστάμενη	 
		Οι βιώσιμες χρηματοδοτήσεις δεν πληρούν τα γενικώς αποδεκτά κριτήρια βιώσιμης χρηματοδότησης, με αποτέλεσμα την εμφάνιση φαινομένων «greenwashing».	⊖	Πιθανή	
	Ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στη διαχείριση κινδύνων	Η Eurobank αξιολογεί την επίδραση των κλιματικών σεναρίων στην ανθεκτικότητα των αντισυμβαλλόμενων της, καταλήγοντας έτσι στην έγκαιρη αναγνώριση των ευκαιριών χρηματοδότησης της πράσινης μετάβασης των πελατών της.	⊕	Υφιστάμενη	 
		Η αξιολόγηση ESG/κλιματικών κινδύνων πιθανώς να απαιτεί επιπλέον προσπάθεια από τους πελάτες προκειμένου να παρασχεθούν τα αναγκαία δεδομένα ESG και μπορεί να οδηγήσει σε πρόσθετες προϋποθέσεις για να υπάρξει συμμόρφωση με τις χρηματοοικονομικές συμφωνίες.	⊖	Πιθανή	
	Οικονομική συμπερίληψη	Η Eurobank προσφέρει χρηματοδοτικές λύσεις / προϊόντα που αυξάνουν την πρόσβαση σε παραδοσιακά υποεξυπηρετούμενες πληθυσμιακές ομάδες, όπως φοιτητές και γεωγραφικά απομονωμένες κοινότητες.	⊕	Υφιστάμενη	 
Η Eurobank αδυνατεί να παράσχει χρηματοδοτικές λύσεις που ικανοποιούν τις ειδικές ανάγκες και συνθήκες υποεξυπηρετούμενων πληθυσμιακών ομάδων όπως φοιτητές και γεωγραφικά απομονωμένες κοινότητες.		⊖	Πιθανή		

Διάγραμμα Διπλής Ουσιαστικότητας



Περιβάλλον

- 1 Μετριασμός της κλιματικής αλλαγής
- 2 Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή
- 9 Ενέργεια
- 21 Άμεσοι παράγοντες επίδρασης απώλειας βιοποικιλότητας
- 22 Απόβλητα

Κοινωνία

- 3 Προσωπικό της Τράπεζας και συνθήκες εργασίας
- 8 Άλλα εργασιακά δικαιώματα
- 14 Επιδράσεις που σχετίζονται με τις πληροφορίες για τους καταναλωτές και/ή τους τελικούς χρήστες
- 20 Ισότιμη μεταχείριση και ευκαιρίες για όλους
- 11 Οικονομικά, κοινωνικά και πολιτιστικά δικαιώματα των κοινοτήτων
- 13 Κοινωνική ένταξη των καταναλωτών και/ή των τελικών χρηστών

Διακυβέρνηση

- 15 Διαφθορά και δωροδοκία
- 16 Εταιρική κουλτούρα
- 18 Προστασία των ατόμων που καταγγέλλουν παραβάσεις

Ειδικά για την Τράπεζα

- 4 Ασφάλεια και προστασία δεδομένων πελατών
- 5 Ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στη διαχείριση κινδύνων
- 6 Ενίσχυση της καινοτομίας
- 7 Βιώσιμες χρηματοδοτικές και επενδυτικές λύσεις
- 10 Οικονομική συμπερίληψη
- 12 Επικοινωνία με τους πελάτες για τη στήριξη της μετάβασης βιωσιμότητας
- 17 Προσβασιμότητα
- 19 Ανάπτυξη δεξιοτήτων για την προώθηση θεμάτων βιωσιμότητας σε εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη

● Ουσιαστικά θέματα ○ Μη ουσιαστικά θέματα

Βιώσιμη ανάπτυξη σε επιλεγμένες θυγατρικές εξωτερικού

Postbank

Κατά τη διάρκεια της περιόδου αναφοράς, η Postbank συνέχισε να δημιουργεί βιώσιμη μακροπρόθεσμη αξία για τα ενδιαφερόμενα μέρη, σύμφωνα με την αποστολή της, τις αξίες της και το στρατηγικό όραμα ESG. Το μοντέλο διακυβέρνησης βιωσιμότητας της τράπεζας ενισχύθηκε για την ικανοποίηση των αυξανόμενων απαιτήσεων και προσδοκιών των εξωτερικών και εσωτερικών ενδιαφερόμενων μερών. Συστάθηκε νέα Διοικητική Επιτροπή ESG, με πρόεδρο τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και μέλη από την ανώτερη διοίκηση της Postbank. Η Διοικητική Επιτροπή ESG διαδέχθηκε την προηγούμενη Επιτροπή Περιβάλλοντος και Βιωσιμότητας, με σκοπό την ενσωμάτωση της στρατηγικής ESG της Postbank στο επιχειρηματικό της μοντέλο και στις δραστηριότητές της, παρέχοντας κατευθύνσεις σχετικά με πρωτοβουλίες ESG και παρακολουθώντας την επίτευξη στόχων ESG και στόχων επίδοσης.

Ένα ακόμη σημαντικό βήμα το 2023 ήταν η δημιουργία ειδικού Τμήματος ESG το οποίο αναφέρεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Οι αρμοδιότητες του Τμήματος ESG περιλαμβάνουν την προώθηση των αρχών και της κουλτούρας ESG σε ολόκληρη την Τράπεζα, παρακολουθώντας την επιχειρησιακή της επίδραση και συντονίζοντας την εφαρμογή της στρατηγικής ESG.

Λόγω της σημασίας των κλιματικών κινδύνων, των κινδύνων ESG και της διαχείρισης βιωσιμότητας, η Postbank αποφάσισε να συστήσει νέο Τμήμα Κλιματικών Κινδύνων & Κινδύνων ESG εντός της Διεύθυνσης Κινδύνων. Οι κύριες δραστηριότητες της νέας μονάδας θα είναι ο εντοπισμός, η μέτρηση, η παρακολούθηση, ο έλεγχος και η ενσωμάτωση κλιματικών κινδύνων και κινδύνων ESG στις πολιτικές και διαδικασίες διαχείρισης κινδύνου της τράπεζας, για τη διασφάλιση της αποτελεσματικής διαχείρισης των σχετικών κινδύνων και τη συμμόρφωση της τράπεζας προς τις εποπτικές απαιτήσεις.

Το 2023 η Postbank συμμετείχε ενεργά στην Ομάδα Εργασίας για τη Βιώσιμη Χρηματοδότηση στην Ένωση Τραπεζών στη Βουλγαρία. Επιπλέον, έγινε μέλος της Επιτροπής ESG στη Συνομοσπονδία Εργοδοτών και Βιομηχάνων της Βουλγαρίας.

Το 2023 η Postbank εφάρμοσε μία σειρά μέτρων με στόχο τη μείωση του επιχειρησιακού της αποτυπώματος στους τομείς των περιβαλλοντικών, εργοδοτικών και κοινωνικών επιδράσεων. Η τράπεζα έλαβε πολλά βραβεία υψηλού κύρους ως αναγνώριση των προσπαθειών της. Μεταξύ άλλων, έλαβε το Διακριτικό Σήμα για Σημαντικά Επιτεύγματα στο πεδίο της ισότητας των φύλων από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Πολιτικής και τρία βραβεία στον διαγωνισμό για τις πιο «Πράσινες Εταιρείες στη Βουλγαρία» (Greenest Companies in Bulgaria). Το έργο εταιρικής κοινωνικής ευθύνης της τράπεζας «Universe of Opportunities» βραβεύθηκε σε αρκετούς διαφορετικούς διαγωνισμούς.

Eurobank Cyprus

Η Eurobank Cyprus έχει δεσμευτεί να επενδύει στη βιώσιμη ανάπτυξη και τον σχεδιασμό δράσεων που θα βελτιώσουν την επίδρασή της στην περιβαλλοντική βιωσιμότητα, την κοινωνική υπευθυνότητα και την εταιρική διακυβέρνηση. Ένας βασικός στρατηγικός στόχος της είναι να προσαρμόσει τη λειτουργία και τις δραστηριότητές της με τρόπο που να αντιμετωπίζει τις προκλήσεις της κλιματικής αλλαγής, να μεριμνά για τις κοινωνικές ανάγκες εντός του επιχειρηματικού μοντέλου της, και να διαφυλάσσει την ορθή διακυβέρνηση για την ίδια και για τους αντισυμβαλλόμενούς της, σύμφωνα με τις πρωτοβουλίες των εποπτικών αρχών, και με βάση τα διεθνή πρότυπα και τις βέλτιστες πρακτικές.

Η τράπεζα βρίσκεται σε στενή επικοινωνία με τον Όμιλο Eurobank για την ανάπτυξη της Στρατηγικής Βιωσιμότητάς της, ώστε να διασφαλίζεται η εναρμόνιση με τον Όμιλο και τις τελευταίες κανονιστικές απαιτήσεις και κατευθυντήριες οδηγίες σε θέματα ESG.

Σύμφωνα με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης και την Ατζέντα 2030 του ΟΗΕ, καθώς και με τους στόχους της Συμφωνίας του Παρισιού για το Κλίμα, η Eurobank Cyprus αναπτύσσει τη στρατηγική της για τη βιωσιμότητα σε 2 διακριτά επίπεδα επίδρασης:

- Επίδραση χρηματοδοτήσεων: Η επίδραση που προκύπτει από τη δανειοδοτική και επενδυτική δραστηριότητα της τράπεζας σε συγκεκριμένους κλάδους και πελάτες.
- Επιχειρησιακή επίδραση: Η επίδραση που προκύπτει από τη λειτουργία και το αποτύπωμα της τράπεζας.

Το 2023 η Eurobank Cyprus συνέχισε τις προσπάθειές της σε μια σειρά δραστηριοτήτων σχετικά με την περιβαλλοντική επίδραση (μηδενικό επιχειρησιακό ισοζύγιο άνθρακα, τραπεζική χωρίς φυσικά έγγραφα, κυκλική οικονομία) την επίδραση εργοδότη (διαφορετικότητα και συμπερίληψη, ευημερία, περιβάλλον καινοτομίας), την κοινωνική/επιχειρηματική επίδραση (κοινωνικοοικονομικός αντίκτυπος, διαφάνεια, εκπαίδευση σε θέματα ESG) και την επίδραση χρηματοδοτήσεων, με στόχο την υποστήριξη των πελατών και της κοινωνίας στις προσπάθειες μετάβασής τους προς ένα οικονομικό περιβάλλον πιο φιλικό προς τα κριτήρια ESG. Στόχος είναι η υποστήριξη της στρατηγικής επιχειρησιακής επίδρασης μέσα από ένα σύνολο δράσεων με μετρήσιμους στόχους και KPIs, προβάλλοντας το όραμά της για την επόμενη δεκαετία σε σχέση με το περιβαλλοντικό και κοινωνικό της αποτύπωμα, ενώ εστιάζει στους ανθρώπους της και στον αντίκτυπο του ESG στην αγορά.

Το 2023 η Eurobank Cyprus θέσπισε την περιβαλλοντική της πολιτική, υλοποίησε και πιστοποιήσε ένα Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ISO 14001) και ένα Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Οικολογικού Ελέγχου (EMAS) και ολοκλήρωσε την προετοιμασία των αναθεωρημένων ενεργειακών ελέγχων για κτίρια και οχήματα. Επιπλέον, βρίσκεται στη διαδικασία εφαρμογής του προτύπου ISO 14064 (Scope 1 και 2) – Αέρια Θερμοκηπίου. Τέλος, αναβαθμίζοντας την υποδομή της με την υλοποίηση του επαναστατικού έργου Temenos, το οποίο στοχεύει στην πλήρη ψηφιοποίηση και βελτίωση των υπηρεσιών της, η Τράπεζα συνεισφέρει στην ελαχιστοποίηση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος.

Σχετικά με την επίδραση χρηματοδοτήσεων, η Eurobank Cyprus ανέλαβε μια σειρά δράσεων μέσα στο 2023 στο πλαίσιο των έργων που ξεκίνησαν το 2022, που εστιάζουν στην ανάπτυξη ενός Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης και στη διασφάλιση της πλήρους συμμόρφωσης με τις προσδοκίες της ΕΚΤ, όπως αναφέρονται στον σχετικό οδηγό της ΕΚΤ για τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους.

Λουξεμβούργο

Η Eurobank Private Bank Luxembourg SA επί του παρόντος αναπτύσσει μια ολοκληρωμένη προσέγγιση για τη διαχείριση των κινδύνων ESG. Η τράπεζα στοχεύει στην εφαρμογή στρατηγικών υλοποίησης και την ιεράρχηση των ενεργειών με σκοπό την αποτελεσματική αντιμετώπιση των κινδύνων ESG, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα την υιοθέτηση εκείνων των πρακτικών που συνάδουν με τις εξελισσόμενες κανονιστικές απαιτήσεις και τα βέλτιστα πρότυπα της αγοράς. Παράλληλα, βρίσκεται σε εξέλιξη ο συντονισμός για την ανάπτυξη Στρατηγικής Επιχειρησιακής Επίδρασης, σύμφωνα με τις προβλέψεις του Ομίλου.

Βιώσιμη χρηματοδότηση και διαχείριση κινδύνων ESG



Διαχείριση κινδύνων ESG και CR&E

Η Eurobank έχει ενσωματώσει πτυχές κινδύνων ESG και CR&E σε όλους τους πυλώνες του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων, μέσα από τη θέσπιση ολοκληρωμένων πολιτικών και διαδικασιών. Μεταξύ των προτεραιοτήτων του Ομίλου είναι ο εντοπισμός, η αξιολόγηση, η διαχείριση και ο μετριασμός των σχετικών κινδύνων, με στόχο τη διασφάλιση της ευθυγράμμισης με την επιχειρηματική στρατηγική του καθώς και με τις εξελίξεις στο κανονιστικό πλαίσιο και τον κλάδο.

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

Στο Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου ορίζονται οι ρόλοι και οι αρμοδιότητες της Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου (ΔΚΟ), η οποία λειτουργεί ανεξάρτητα από τις επιχειρησιακές μονάδες ως 2η γραμμή άμυνας, με πλήρη ευθύνη για τον καθορισμό της στρατηγικής του Ομίλου σχετικά με την αντιμετώπιση κινδύνων, την κατάρτιση του πλαισίου διάθεσης για ανάληψη κινδύνων, καθώς και για την παρακολούθηση όλων των κινδύνων που αξιολογούνται ως σημαντικοί μέσω της διαδικασίας εντοπισμού και αξιολόγησης της σημαντικότητας των κινδύνων (Risk Identification and Materiality Assessment – RIMA), συμπεριλαμβανομένων των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων που αναλαμβάνει ο Όμιλος.

Σύμφωνα με τις σχετικές εποπτικές προσδοκίες και το ενισχυμένο λειτουργικό μοντέλο διακυβέρνησης του Ομίλου σχετικά με την ενσωμάτωση των περιβαλλοντικών και κλιματικών κινδύνων και στις 3 γραμμές άμυνας (βλ. ενότητα σχετικά με τη Διακυβέρνηση ESG), νέοι ρόλοι και αρμοδιότητες σχετικά με τη διαχείριση των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων έχουν ενσωματωθεί στο Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου. Επιπλέον, η Eurobank έχει αναπτύξει την Πολιτική Διαχείρισης Κλιματικών και Περιβαλλοντικών Κινδύνων (CR&E Risk Management Policy), η οποία αποσκοπεί στην προώθηση μιας ολιστικής αντίληψης σχετικά με τα αποτελέσματα των κινδύνων CR&E στο επιχειρηματικό μοντέλο της, καθώς και στην υποστήριξη της διαδικασίας λήψης αποφάσεων σχετικά με αυτά τα ζητήματα και στην εξασφάλιση ισχυρής διακυβέρνησης με βάση το Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων της.

Διαδικασία Αναγνώρισης και Αξιολόγησης της Σημαντικότητας των Κινδύνων (RIMA)

Η διαδικασία Αναγνώρισης και Αξιολόγησης της Σημαντικότητας των Κινδύνων (RIMA) θέτει τους κατάλληλους μηχανισμούς για την αναγνώριση, την επιμέτρηση και την παρακολούθηση των κινδύνων σε πρώιμο στάδιο, καθώς και για τη διαχείριση του δυνητικού τους αντίκτυπου στην επίτευξη των στόχων του Ομίλου. Μέσω της διαδικασίας RIMA, ο Όμιλος εντοπίζει τους ουσιαστικούς κινδύνους που θα μπορούσαν να έχουν σημαντικές αρνητικές επιπτώσεις στα οικονομικά μεγέθη, την κεφαλαιακή βάση, τη ρευστότητα ή το επιχειρηματικό μοντέλο του, καθώς και τυχόν έκθεση σε πιθανούς αναδυόμενους κινδύνους.

Καθώς οι κίνδυνοι CR&E αλληλεπιδρούν με άλλους κινδύνους και επιφέρουν άμεσες διανεμητικές επιπτώσεις και έμμεσες μακροοικονομικές επιπτώσεις, ο Όμιλος κατανοεί την ανάγκη προσεκτικής εξέτασης αυτής της συνολικής διάστασης για τη διασφάλιση της βέλτιστης υλοποίησης των δραστηριοτήτων προσαρμογής. Ως εκ τούτου, ο Όμιλος θεωρεί τους κινδύνους CR&E ως κινδύνους μοχλούς των υφιστάμενων τύπων κινδύνων, υιοθετώντας μια ολιστική και συστημική προσέγγιση κατά την εξέταση των πολύπλοκων δεσμών μεταξύ των κινδύνων CR&E και των χρηματοοικονομικών και μη χρηματοοικονομικών κινδύνων. Η Eurobank έχει ενσωματώσει τα στοιχεία κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων στις υπάρχουσες διεργασίες διαχείρισης κινδύνων, δημιουργώντας πρόσθετες διαδικασίες, πολιτικές και εργαλεία για τον κατάλληλο εντοπισμό και τη μέτρηση αυτών των κινδύνων.

Σε αυτό το πλαίσιο, ο Όμιλος έχει εντοπίσει τους ακόλουθους παράγοντες κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων:

Κλιματικός κίνδυνος		Περιβαλλοντικός κίνδυνος
Κίνδυνος μετάβασης	Φυσικός κίνδυνος	
Αλλαγές στη συμπεριφορά	Έντονες καταστροφές (πλημμύρες, πυρκαγιές)	Λειψυδρία
Αλλαγές στην πολιτική και το κανονιστικό πλαίσιο	Χρόνιος κίνδυνος (ξηρασία, καύσωνας)	Απώλεια βιοποικιλότητας
Τεχνολογικές αλλαγές		

GRI 2-23

GRI 3-3

GRI 201-2

ATHEX A-E2

ATHEX A-E6

ATHEX SS-G2

ATHEX SS-S10

Δεδομένα ESG και CR&E

Ο Όμιλος αναγνωρίζει τη σημασία των σχετικών και αξιόπιστων δεδομένων για την παροχή χρήσιμων πληροφοριών, κατάλληλων για σκοπούς λήψης αποφάσεων. Έχοντας ήδη διενεργήσει αξιολόγηση της διαθεσιμότητας δεδομένων ESG και CR&E στα εσωτερικά του συστήματα με βάση τις ρυθμιστικές απαιτήσεις/προσδοκίες, ο Όμιλος συνεχίζει να ενισχύει ανάλογα τις δυνατότητες συγκέντρωσης δεδομένων περιβαλλοντικών κινδύνων και τις αντίστοιχες υποδομές ΤΠΕ. Παράλληλα, εφαρμόζει κατάλληλους ελέγχους και δικλίδες ασφαλείας ώστε να διασφαλίζεται η ακρίβεια και η πληρότητα των πληροφοριών που συλλέγονται. Ο Όμιλος επιδιώκει να βελτιώσει περαιτέρω τη λεπτομέρεια των δεδομένων περιβαλλοντικών κινδύνων μέσω της κατανομής λεπτομερών ρόλων και αρμοδιοτήτων, για τους σκοπούς της διαχείρισης των δεδομένων ESG και CR&E, καθώς και μέσω της εφαρμογής μεθόδων για την αποκατάσταση των κενών στα δεδομένα (π.χ. συνεργασία με εξωτερικούς παρόχους δεδομένων, ανάπτυξη μεθοδολογικών προσεγγίσεων για την εκτίμηση των απαιτούμενων πληροφοριών).

Διάθεση ανάληψης κινδύνου

Ο Όμιλος διατυπώνει τη διάθεση ανάληψης κινδύνων μέσω ενός συνόλου ποιοτικών και ποσοτικών δηλώσεων που σχετίζονται, μεταξύ άλλων, με τη φερεγγυότητα, τη ρευστότητα, την κερδοφορία, την ποιότητα στοιχείων ενεργητικού, καθώς και με άλλους τομείς που σχετίζονται με σημαντικούς κινδύνους. Ο σκοπός αυτών των δεικτών και ορίων είναι να διευκολυνθεί η αξιολόγηση του κατά πόσον ο Όμιλος λειτουργεί εντός των καθορισμένων επιπέδων διάθεσης ανάληψης κινδύνου. Μέσα από αυτή τη διαδικασία διαμορφώνεται η αναφορά που περιλαμβάνει τις δηλώσεις διάθεσης ανάληψης κινδύνου (Risk Appetite Statements - RAS), ενώ οι αρχές, οι λεπτομέρειες των διαδικασιών και οι πτυχές διακυβέρνησης που διέπουν τις διατυπώσεις για τη διάθεση ανάληψης κινδύνων περιγράφονται στο Πλαίσιο Διάθεσης Ανάληψης Κινδύνου (Risk Appetite Framework – RAF). Οι δηλώσεις διάθεσης ανάληψης κινδύνου συμπληρώνονται από ένα σύνολο δηλώσεων επιχειρησιακής γραμμής (Business Line Statements – BLS), οι οποίες αποτελούν λειτουργικούς δείκτες (και όρια) στο επιχειρησιακό επίπεδο στο οποίο ο Όμιλος αναλαμβάνει τους κινδύνους.

Με βάση τα παραπάνω, η Τράπεζα έχει συντάξει σχετικές δηλώσεις διάθεσης ανάληψης κινδύνου, τόσο ποσοτικές όσο και ποιοτικές, οι οποίες συνδέονται με τους κινδύνους ESG / CR&E για την αποτελεσματική διαχείριση των εν λόγω κινδύνων, σύμφωνα με τις διαδικασίες παρακολούθησης και κλιμάκωσης της Τράπεζας. Σε αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα στοχεύει τουλάχιστον το 20% των ετήσιων νέων εκταμιεύσεων προς επιχειρήσεις του CIB να ταξινομούνται ως πράσινες/περιβαλλοντικά βιώσιμες, εφαρμόζοντας τα κριτήρια που ορίζονται στο Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης της Τράπεζας, το οποίο περιλαμβάνει επίσης την πράσινη ταξινόμηση στόχων (green tagging) του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας. Το 2023 η Τράπεζα πέτυχε αυτόν τον στόχο, καταδεικνύοντας τη δέσμευσή της προς την πράσινη μετάβαση.

Επιπλέον, η Eurobank έχει συντάξει δήλωση διάθεσης ανάληψης κινδύνου σύμφωνα με την οποία ο Όμιλος δεν θα προχωρήσει σε νέες επενδύσεις σε τίτλους σταθερής απόδοσης (εξαιρούνται τα ESG / πράσινα ομόλογα) που εκδίδονται από τις 20 μεγαλύτερες εταιρείες με την υψηλότερη ένταση άνθρακα παγκοσμίως. Παράλληλα, η Τράπεζα έχει συντάξει ποιοτική δήλωση διάθεσης ανάληψης κινδύνου σχετικά με τον περιβαλλοντικό κίνδυνο κατά της βιοποικιλότητας. Με βάση τη λίστα αποκλεισμού, η Τράπεζα θα πρέπει να απέχει από τη χρηματοδότηση δραστηριοτήτων οι οποίες απαγορεύονται από τη νομοθεσία της χώρας φιλοξενίας ή τις διεθνείς συμβάσεις σχετικά με την προστασία της βιοποικιλότητας.

Διαχείριση κοινωνικού κινδύνου

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

Η Τράπεζα αναγνωρίζει τη σημασία που έχει η διαχείριση του κοινωνικού κινδύνου και έχει διασφαλίσει ότι οι δανειοδοτικές δραστηριότητές της δεν υποστηρίζουν δράσεις που λειτουργούν εις βάρος της κοινωνίας. Ταυτόχρονα, μέσω της εφαρμογής των υφιστάμενων πολιτικών (π.χ. Περιβαλλοντική και Κοινωνική Πολιτική Ομίλου) και της θέσπισης νέων διαδικασιών και εργαλείων (π.χ. Αξιολόγηση Κινδύνου ESG), η Τράπεζα συνεχίζει να ενισχύει την ικανότητά της στον εντοπισμό και τη διαχείριση του κοινωνικού κινδύνου που απορρέει από τις δραστηριότητες των πελατών, καθορίζοντας επίσης τις σχετικές ενέργειες μετριασμού, εφόσον κρίνεται απαραίτητο.

Διαχείριση κινδύνου διακυβέρνησης

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



Για περισσότερες πληροφορίες ανατρέξτε στην Έκθεση Κλιματικού και Περιβαλλοντικού Κινδύνου με βάση τις συστάσεις της TCFD του 2023.

Διαδικασίες και εργαλεία διαχείρισης κινδύνων ESG και CR&E

Η Eurobank έχει θέσει σε εφαρμογή ένα σύνολο εργαλείων για τον εντοπισμό, τη μέτρηση και τη διαχείριση των κινδύνων CR&E, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών χορήγησης και παρακολούθησης πιστώσεων. Αυτά τα εργαλεία χρησιμοποιούνται από τις εμπλεκόμενες Μονάδες στην 1η και την 2η γραμμή άμυνας του Ομίλου, και οι σχετικές εργασίες εκτελούνται με συνεργατικό και αποτελεσματικό τρόπο.

A. Απαιτήσεις ασφάλισης εξασφαλίσεων

Κατά τη διαδικασία χορήγησης δανείων, η Τράπεζα απαιτεί από τους δανειολήπτες να προσκομίσουν ασφαλιστήρια συμβόλαια για τα ακίνητα που κρίνονται αποδεκτά ως εξασφάλιση, εξαιρουμένων των οικοπέδων. Η υποχρεωτική κάλυψη περιλαμβάνει την προστασία έναντι φυσικών κινδύνων όπως πυρκαγιά και σεισμός για όλους τους δανειολήπτες, ενώ η κάλυψη για πλημμύρα που είναι υποχρεωτική για τις επιχειρήσεις θα καταστεί υποχρεωτική και για τους ιδιώτες το 2024. Η επιθυμητή κάλυψη διαφοροποιείται με βάση τον τύπο και τις συνθήκες των ακινήτων, π.χ. ακίνητο υπό κατασκευή ή πλησίον σε προστατευόμενη περιοχή.

Η Τράπεζα αναγνωρίζει ότι κατά την αποτίμηση των εξασφαλίσεων θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η φυσική τοποθεσία, καθώς οι φυσικοί κίνδυνοι μπορεί να επηρεάσουν την αξία της εξασφάλισης (π.χ. αυξημένος κίνδυνος πλημμύρας). Αναγνωρίζοντας τον δυνητικό αντίκτυπο των φυσικών κινδύνων στην αξία των εξασφαλίσεων, η Τράπεζα ενσωματώνει τους κλιματικούς κινδύνους στην πολιτική και τις διαδικασίες αποτίμησης εξασφαλίσεων, με στόχο τον μετριασμό των κινδύνων που συνδέονται με ακίνητα που είναι ευάλωτα σε περιβαλλοντικούς κινδύνους, σε ευθυγράμμιση με τα ρυθμιστικά πρότυπα.

B. Ενσωμάτωση παραγόντων περιβαλλοντικού και κοινωνικού κινδύνου στην αξιολόγηση πιστοληπτικής ικανότητας

Μοντέλο Moody's Risk Analyst (MRA)

Το μοντέλο MRA του Ομίλου αξιολογεί την πιστοληπτική διαβάθμιση των δανειοληπτών CIB με βάση ποιοτικά και ποσοτικά κριτήρια. Συγκεκριμένα, το κριτήριο «Κίνδυνος δυσμενών γεγονότων» αξιολογεί τον βαθμό στον οποίο ένας πελάτης είναι ευάλωτος σε ανεπιθύμητες εξελίξεις ή διακοπές της επιχειρηματικής δραστηριότητας, πρόστιμα, δικαστικές διενέξεις και αρνητική δημοσιότητα, που απορρέουν, μεταξύ άλλων, από περιβαλλοντικές παραμέτρους και κοινωνικά ζητήματα (π.χ. υγεία και ασφάλεια των πελατών).

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

Η Eurobank έχει θεσπίσει πολιτικές και πρότυπα Know-Your-Customer (KYC) και καταπολέμησης της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (AML/TF) τα οποία έχουν σχεδιαστεί για να παρέχουν διασφαλίσεις έναντι, μεταξύ άλλων, της απάτης και της συνεργασίας με πελάτες που παρουσιάζουν αυξημένο κίνδυνο οικονομικού εγκλήματος (π.χ. κίνδυνος συμμετοχής σε νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και χρηματοδότηση της τρομοκρατίας).

Κατά την κατάρτιση προφίλ στο πλαίσιο της διαδικασίας KYC, η Eurobank εφαρμόζει μέτρα αυξημένης δέουσας επιμέλειας κατά τη σύναψη επιχειρηματικής σχέσης ή τη διενέργεια συναλλαγών με φυσικά ή νομικά πρόσωπα/οντότητες που θεωρούνται υψηλού κινδύνου σύμφωνα με τις σχετικές εσωτερικές διαδικασίες της Eurobank.

Σύστημα Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διαχείρισης (ESMS)

Κατά την ενσωμάτωση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών ζητημάτων στο επιχειρηματικό του μοντέλο, ο Όμιλος εφαρμόζει ένα Σύστημα Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διαχείρισης (Environmental and Social Management System – ESMS) για την αξιολόγηση των άμεσων και έμμεσων περιβαλλοντικών και κοινωνικών πτυχών, με σκοπό τον μετριασμό πιθανών πιστωτικών κινδύνων που απορρέουν από τη δραστηριότητα των χρηματοδοτούμενων επιχειρήσεων.

Σε αυτό το πλαίσιο, ο Όμιλος έχει αναπτύξει μια περιβαλλοντική και κοινωνική πολιτική (Environmental and Social Policy) η οποία καθορίζει το πλαίσιο γενικών αρχών και απαιτήσεων σχετικά με τη διαχείριση περιβαλλοντικών και κοινωνικών ζητημάτων. Μέσω της περιβαλλοντικής και κοινωνικής πολιτικής, ο Όμιλος επιτυγχάνει και διατηρεί τη συμμόρφωση με την υφιστάμενη εθνική και διεθνή περιβαλλοντική και κοινωνική νομοθεσία/κανονισμούς, καθώς και με τις δεσμεύσεις του, εφαρμόζοντας μια τυποποιημένη προσέγγιση για την αξιολόγηση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών ζητημάτων. Επιπλέον, στόχος της Πολιτικής είναι, μεταξύ άλλων, η διασφάλιση της έγκαιρης και ακριβούς υποβολής εκθέσεων στην Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (EBRD) σχετικά με τη διαχείριση του Συστήματος Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διαχείρισης του Ομίλου.

Στο πλαίσιο της περιβαλλοντικής και κοινωνικής πολιτικής της, η Eurobank εξαιρεί από τις χρηματοδοτικές δραστηριότητές της μια σειρά από δραστηριότητες, σύμφωνα με τις λίστες αποκλεισμού της EBRD. Για όλες τις χρηματοδοτήσεις, ο Όμιλος διασφαλίζει ότι οι πελάτες του επιδεικνύουν μια οργανωμένη και συστηματική προσέγγιση όσον αφορά τη διαχείριση του περιβαλλοντικού και κοινωνικού κινδύνου, η οποία συμμορφώνεται με την ισχύουσα τοπική, εθνική, και διεθνή περιβαλλοντική νομοθεσία, τη νομοθεσία σχετικά με την υγεία και ασφάλεια και την εργατική νομοθεσία και πρότυπα, τις σχετικές άδειες, καθώς και με τις απαιτήσεις δημοσιοποίησης πληροφοριών.

Τα βήματα που εφαρμόζονται στο πλαίσιο του Συστήματος Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διαχείρισης περιλαμβάνουν την παρακολούθηση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων των πελατών/δραστηριοτήτων, τη διαδικασία εκτίμησης κινδύνου, τη λήψη αποφάσεων σχετικά με την προσέγγιση ελέγχου του κινδύνου και τη συνεχή παρακολούθηση των επιδόσεων.

Δάνεια / Έργα που υποβλήθηκαν σε αξιολόγηση περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων – Όμιλος

	2022	2023
% ανεξόφλητων δανείων χαμηλού κινδύνου	28,85	34,34
% ανεξόφλητων δανείων μεσαίου κινδύνου	57,94	54,26
% ανεξόφλητων δανείων υψηλού κινδύνου	13,21	11,40
Συνολικό ποσό (€ εκατ.)	-	5.713
Αριθμός συναλλαγών χαρτοφυλακίου που υποβλήθηκαν σε αξιολόγηση περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων	-	8.620

Υπόδειγμα αξιολόγησης κλιματικών κινδύνων

Σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές της αγοράς και λαμβάνοντας υπόψη τις εποπτικές απαιτήσεις/προσδοκίες σχετικά με τη θέσπιση μιας προσέγγισης για την περαιτέρω αξιολόγηση των πελατών με υψηλότερη έκθεση σε κλιματικό κίνδυνο, η Τράπεζα έχει αναπτύξει ένα υπόδειγμα αξιολόγησης κλιματικών κινδύνων (Climate Risk Scorecard) για την εκτίμηση των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων.

Σε αυτό το πλαίσιο, στόχος είναι να διενεργείται αξιολόγηση με βάση το Climate Risk Scorecard για όλες τις νέες συναλλαγές χρηματοδότησης, τις αυξήσεις και ανανεώσεις ορίων (υφιστάμενων και νέων πελατών), η οποία αρχικά θα εφαρμοστεί στο χαρτοφυλάκιο του Corporate & Investment Banking (CIB) της Τράπεζας. Το Climate Risk Scorecard περιέχει ένα αρθρωτό ερωτηματολόγιο, το οποίο περιλαμβάνει στοχευμένες ερωτήσεις σχετικά με τον κλιματικό κίνδυνο και τη βιώσιμη χρηματοδότηση, τόσο ποιοτικές όσο και ποσοτικές, αποτυπώνοντας τις ακόλουθες βασικές διαστάσεις: κίνδυνος μετάβασης, δραστηριότητες ευθυγραμμισμένες με την ταξινόμηση, φυσικός κίνδυνος, βιώσιμη χρηματοδότηση, εκπομπές, στρατηγική, κλιματικά και περιβαλλοντικά γεγονότα, τεχνολογία για την πράσινη μετάβαση. Επιπλέον, οι ερωτήσεις του Climate Risk Scorecard έχουν σχεδιαστεί για την εξέταση των πτυχών κλιματικού κινδύνου και βιώσιμης χρηματοδότησης τόσο σε επίπεδο πελάτη όσο και σε επίπεδο συναλλαγής.

Το αποτέλεσμα του Climate Risk Scorecard είναι μία από τις ακόλουθες 3 βαθμολογίες: (α) Υψηλός κίνδυνος, (β) Μεσαίος κίνδυνος και (γ) Χαμηλός κίνδυνος. Επίσης, έχουν σχεδιαστεί ενέργειες αντιμετώπισης και/ή μετριασμού με βάση τη βαθμολογία κλιματικού κινδύνου του πελάτη.

Διατραπεζικό ερωτηματολόγιο ESG

Τα τελευταία χρόνια, παρατηρείται αυξημένη εποπτική προσοχή σε πτυχές ESG στον τραπεζικό τομέα. Σύμφωνα με το κανονιστικό πλαίσιο, τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα καλούνται να βελτιώσουν τις διαδικασίες ταξινόμησης του πιστωτικού κινδύνου για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων, καθώς και να ενσωματώσουν πτυχές ESG στη διαδικασία αξιολόγησης της πιστοληπτικής ικανότητας.

Με βάση το παραπάνω, η Ελληνική Ένωση Τραπεζών (ΕΕΤ) και οι μεγαλύτερες ελληνικές τράπεζες ξεκίνησαν από κοινού μια διατραπεζική πρωτοβουλία στην ελληνική τραπεζική αγορά για τον σχεδιασμό ενός κοινού διατραπεζικού ερωτηματολογίου ESG για τους πελάτες τους. Σκοπός είναι η ανάπτυξη ενός ολοκληρωμένου ερωτηματολογίου ESG που θα χρησιμοποιείται από τις ελληνικές τράπεζες, διασφαλίζοντας μια εναρμονισμένη προσέγγιση αξιολόγησης και ισότιμους όρους ανταγωνισμού, για την ενσωμάτωση μιας ολιστικής αξιολόγησης των παραγόντων ESG των πελατών.

Το ερωτηματολόγιο ESG διασφαλίζει την ευθυγράμμιση με τις εποπτικές προσδοκίες/ απαιτήσεις (π.χ. συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τις κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (ΕΑΤ) σχετικά με τη χορήγηση και την παρακολούθηση των δανείων και τον Οδηγό της ΕΚΤ σχετικά με τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους), τα ισχύοντα διεθνή πρότυπα και κατευθυντήριες γραμμές (π.χ. Task Force on Climate-related Financial Disclosures), καθώς και τις επιχειρησιακές ανάγκες των τραπεζών και τις βέλτιστες πρακτικές της αγοράς. Μετά την πλήρη εφαρμογή του ερωτηματολογίου ESG, το υπόδειγμα παρακολούθησης κινδύνων ESMS θα αποσυρθεί σταδιακά.

Αξιολόγηση κινδύνου ESG

Συνδυάζοντας το Climate Risk Scorecard και το διατραπεζικό ερωτηματολόγιο ESG, η Eurobank ανέπτυξε την Αξιολόγηση Κινδύνου ESG, μια ολιστική προσέγγιση που βοηθά στην αξιολόγηση και ταξινόμηση των πελατών της Τράπεζας με βάση τα κριτήρια ESG, σύμφωνα με το σχετικό κανονιστικό πλαίσιο. Ειδικότερα, η Αξιολόγηση Κινδύνου ESG της Eurobank αξιολογεί τους πελάτες Corporate & Investment Banking (CIB) τόσο σε επίπεδο οφειλέτη (δηλ. δανειολήπτη) όσο και σε επίπεδο συναλλαγής σε συνδυασμό με την ταξινόμηση του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης.

Σε αυτό το πλαίσιο, η Eurobank έχει αναπτύξει μια εσωτερική μεθοδολογική προσέγγιση σχετικά με τη βαθμολόγηση των κινδύνων ESG για την αξιολόγηση κινδύνων ESG με σκοπό να διευκολυνθεί η τελική αξιολόγηση και ταξινόμηση του πελάτη. Το αποτέλεσμα της Αξιολόγησης Κινδύνου ESG είναι μία από τις ακόλουθες 3 βαθμολογίες: (α) Υψηλός κίνδυνος ESG, (β) Μεσαίος κίνδυνος ESG και (γ) Χαμηλός κίνδυνος ESG. Κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων/χορήγησης πιστώσεων, η Eurobank χρησιμοποιεί την Αξιολόγηση Κινδύνου ESG για να λάβει υπόψη τη βαθμολόγηση και το προφίλ κινδύνου ESG του πελάτη, τις πιθανές ενέργειες μετριασμού, καθώς και την αξιολόγηση δέουσας επιμέλειας που διενεργείται σε επιλεγμένες περιπτώσεις. Συνολικά, η Αξιολόγηση Κινδύνου ESG ευθυγραμμίζεται με την επιχειρηματική στρατηγική της Eurobank, ενισχύει την ευαισθητοποίηση σχετικά με τους κινδύνους ESG, προωθεί τη βιώσιμη χρηματοδότηση και διασφαλίζει τη συμμόρφωση προς τη διάθεση ανάληψης κινδύνου και τις πιστοδοτικές πολιτικές του Ομίλου.

Εργαλείο αξιολόγησης του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης

Το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης (Sustainable Finance Framework - SFF) του Ομίλου παρέχει μια σαφή και ολοκληρωμένη μεθοδολογία για την ταξινόμηση, την παρακολούθηση και τη δημιουργία αναφορών σχετικά με βιώσιμα χρηματοδοτικά προϊόντα. Το SFF καθορίζει τα επιλέξιμα στοιχεία ενεργητικού προς χρηματοδότηση, τα οποία παρουσιάζονται ξεχωριστά για τα χαρτοφυλάκια Επιχειρηματικής και Λιανικής Τραπεζικής (δηλ. παρουσίαση του πεδίου εφαρμογής, ταξινόμηση της βιώσιμης χρηματοδότησης και εφαρμοστέα κανονιστικά πλαίσια). Εάν μια δυνητικά επιλέξιμη χρηματοδότηση πληροί τα κριτήρια που ορίζονται για κάθε κατηγορία ταξινόμησης, τότε μετά την αναγκαία διαδικασία αξιολόγησης και επαλήθευσης της έγκρισης, μπορεί να ταξινομηθεί ως βιώσιμη χρηματοδότηση.

Σε αυτό το πλαίσιο, ο Όμιλος έχει αναπτύξει ένα διαδικτυακό εργαλείο αξιολόγησης του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης για το χαρτοφυλάκιο Corporate & Investment Banking (CIB), προκειμένου να στηρίξει την ταξινόμηση και αξιολόγηση των ευκαιριών βιώσιμης/πράσινης χρηματοδότησης με δομημένο τρόπο, ως μέρος της διαδικασίας χορήγησης δανείων. Το εργαλείο αξιολόγησης του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης παρέχεται μέσω μιας διαδικτυακής πλατφόρμας. Πρόκειται για μια εφαρμογή που βασίζεται στη ροή εργασίας και αυτοματοποιεί τη διαδικασία αξιολόγησης των χρηματοδοτικών λύσεων του Ομίλου σύμφωνα με τα κριτήρια που ορίζονται στο SFF.

Αποτίμηση εξασφαλίσεων

Η Eurobank βρίσκεται σε διαδικασία βελτιστοποίησης της Πολιτικής Αποτίμησης Εξασφαλίσεων (Collateral Valuation Policy - CVP) για τον καθορισμό των αποδεκτών τύπων εξασφάλισης και των διαδικασιών αξιολόγησης, ενσωματώνοντας ταυτόχρονα τις αξιολογήσεις κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων. Αυτό περιλαμβάνει τη συλλογή σχετικών πληροφοριών όπως Πιστοποιητικά Ενεργειακής Απόδοσης (Energy Performance Certificate - EPC) και την ενσωμάτωση μελλοντικών εκτιμήσεων για τους φυσικούς κινδύνους. Η επικαιροποιημένη Πολιτική θα λαμβάνει επίσης υπόψη ευρύτερους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες, όπως η διαχείριση αποβλήτων και η προσβασιμότητα, με σκοπό τη βελτίωση της ακρίβειας των αποτιμήσεων και της διαχείρισης κινδύνων.

Πίνακας παρακολούθησης κινδύνων CR&E

Η Eurobank έχει δημιουργήσει έναν ειδικό πίνακα για σκοπούς παρακολούθησης και αναφοράς, με κατάλληλους δείκτες επιδόσεων που αφορούν τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους (KPIs/KRIs) οι οποίοι αναφέρονται στα ανώτερα στελέχη και τη διοίκηση σε τακτική βάση, για τη διαφύλαξη της αποτελεσματικής εποπτείας των κινδύνων CR&E μέσω επιλεγμένων δεικτών. Για την επιλογή και τον ορισμό των σχετικών δεικτών που αφορούν τους κινδύνους CR&E, η Eurobank αξιοποίησε στοιχεία από την άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων της ΕΚΤ σε σχέση με τους κλιματικούς κινδύνους για το 2022, την έκθεση της ΕΚΤ του 2022 με θέμα τις καλές πρακτικές για τη διαχείριση κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον, τις εσωτερικές ασκήσεις του Ομίλου (π.χ. διαδικασίες ανάλυσης σεναρίων και αξιολόγησης της ουσιαστικότητας για τον κίνδυνο μετάβασης και τον φυσικό κίνδυνο), λαμβάνοντας επίσης υπόψη τις βέλτιστες πρακτικές της αγοράς.

Ανάλυση σεναρίων κλιματικών κινδύνων Fit-for-55

Το 2023 η Eurobank συμμετείχε στην άσκηση ανάλυσης σεναρίων κλιματικών κινδύνων One-off Fit-for-55 που διενήργησε η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (EAT) σε συνεργασία με την ΕΚΤ και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή Συστημικών Κινδύνων. Μετά την έκδοση των σχετικών κατευθυντήριων γραμμών από την ΕΚΤ και την EAT, η Τράπεζα συμμορφώθηκε με τις μεθοδολογικές απαιτήσεις μέσω της έγκαιρης υποβολής όλων των απαιτούμενων υποδειγμάτων. Η άσκηση περιελάμβανε 7 υποδείγματα τα οποία επικεντρώνονταν σε στοιχεία σχετικά με τον πιστωτικό κίνδυνο και τον κίνδυνο αγοράς, καθώς και εκτενείς πληροφορίες σχετικά με τους κλιματικούς κινδύνους (ημερομηνία αναφοράς για τα στοιχεία που υποβλήθηκαν: 31.12.2022). Τα εν λόγω υποδείγματα κάλυπταν στοιχεία που αφορούσαν:

- Τους 15 κορυφαίους αντισυμβαλλόμενους ανά σχετικό κλιματικό τομέα NACE 2 στο πλαίσιο του πιστωτικού κινδύνου και του κινδύνου αγοράς
- Συγκεντρωτικά στοιχεία σχετικά με τους βασικούς τομείς που αφορούν το κλίμα υπό το πρίσμα του πιστωτικού κινδύνου και του κινδύνου αγοράς
- Ακίνητα
- Έσοδα από τόκους, προμήθειες και αμοιβές.

Η ρυθμιστική άσκηση αποσκοπούσε στην αξιολόγηση της ανθεκτικότητας του χρηματοπιστωτικού κλάδου, σύμφωνα με την δέσμη μέτρων Fit-for-55, παρέχοντας χρήσιμες πληροφορίες σχετικά με τη δυνατότητα του χρηματοπιστωτικού συστήματος να στηρίξει τη μετάβαση σε μια οικονομία χαμηλών εκπομπών άνθρακα, ιδίως υπό συνθήκες πίεσης.



Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαχείριση των κινδύνων ESG μπορείτε να ανατρέξετε στις δημοσιοποιήσεις με βάση τον Πυλώνα 3, και την Έκθεση Κλιματικού και Περιβαλλοντικού Κινδύνου με βάση τις συστάσεις της TCFD του 2023.

Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες, και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης

Μία από τις βασικές φιλοδοξίες της Τράπεζας είναι να γίνει πρωτοπόρος όσον αφορά τη στήριξη της μετάβασης σε χαμηλές εκπομπές άνθρακα. Προς αυτόν τον σκοπό, έχει αναλάβει δέσμευση για μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα (Net Zero), η οποία αναμένεται να επισημοποιηθεί μέσω της πρωτοβουλίας Net Zero Banking Alliance το 2024, και έχει αναπτύξει μια ειδική προσέγγιση που επιτρέπει στους πελάτες να πετύχουν τους στόχους βιώσιμης ανάπτυξης.

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



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

- Βιώσιμη χρηματοδότηση και επενδύσεις για εταιρικούς πελάτες**
 Έχοντας αναλάβει ηγετικό ρόλο στα μεγάλα, εμβληματικά έργα στην ελληνική οικονομία, η Τράπεζα χρηματοδοτεί άρτια επιχειρηματικά σχέδια, στρατηγικές ανάπτυξης, επενδυτικά προγράμματα και εξαγωγικές δραστηριότητες σε στρατηγικούς τομείς. Η Τράπεζα παρέχει χρηματοδότηση για σημαντικές πρωτοβουλίες στους τομείς των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (ΑΠΕ), των βιώσιμων υποδομών και των λύσεων που είναι φιλικές προς το περιβάλλον.
- Βιώσιμη χρηματοδότηση για ιδιώτες και επιχειρήσεις**
 Η Τράπεζα επί του παρόντος προσφέρει διάφορες χρηματοδοτικές λύσεις σε ιδιώτες και μικρές επιχειρήσεις για τη συμμόρφωση με τον κανονισμό της ταξινόμησης της ΕΕ σε μια προσπάθεια να δημιουργήσει θετικό αντίκτυπο στο περιβάλλον.
- Διαχείριση στοιχείων ενεργητικού και περιουσίας με κριτήρια ESG**
 Το 2018 η Τράπεζα διέθεσε το αμοιβαίο κεφάλαιο (LF) FoF – ESG Focus, το οποίο επενδύει σε μετοχές και ομόλογα συνυπολογίζοντας κριτήρια ESG. Το αμοιβαίο κεφάλαιο έχει διαφοροποιημένο χαρτοφυλάκιο μετοχών και ομολόγων που υιοθετούν κριτήρια ESG. Πέρα από το (LF) FoF - ESG Focus, η Τράπεζα διαθέτει και τα (LF) FoF Global Megatrends και (GF) Greek Equities ESG Domestic Equity, τα οποία επίσης προωθούν περιβαλλοντικά και/ή κοινωνικά χαρακτηριστικά. Το ενεργητικό των παραπάνω τριών αμοιβαίων κεφαλαίων ανήλθε σε περίπου €190 εκατ. στο τέλος του 2023.
- Καταθετικές λύσεις με κριτήρια ESG**
 Από το 2021 η Τράπεζα πρωτοπορεί στον ελληνικό τραπεζικό τομέα διαθέτοντας την προθεσμιακή ESG Deposits στους εταιρικούς πελάτες της. Στις 31.12.2023 το ποσό ανερχόταν σε €124 εκατ. και σταδιακά αυξήθηκε σε €216 εκατ. στο τέλος του α' τριμήνου του 2024. Η προθεσμιακή ESG Deposits παρέχει μια καινοτόμα λύση καταθέσεων που στηρίζει την ατζέντα βιωσιμότητας των πελατών, μέσω της επένδυσης της ρευστότητας σε βιώσιμα έργα, και αποτελεί ισχυρή απόδειξη της δέσμευσής του προς ένα βιώσιμο περιβάλλον με χαμηλές εκπομπές άνθρακα. Η Τράπεζα χρησιμοποιεί τα αντληθέντα κεφάλαια για την παροχή χρηματοδότησης σε επιχειρήσεις που πληρούν τα κριτήρια που καθορίζονται στο Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης της Eurobank.

GRI 3-3

Κατευθυντήρια πλαίσια

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

Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης

Με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης (Sustainable Finance Framework, SFF) ο Όμιλος έχει τη δυνατότητα να ταξινομή τις λύσεις βιώσιμης χρηματοδότησης που προσφέρει στους πελάτες του, προσδιορίζοντας την προσέγγιση κατηγοριοποίησης που εφαρμόζεται και τις δραστηριότητες που είναι επιλέξιμες για βιώσιμη χρηματοδότηση (επιλέξιμα πράσινα και κοινωνικά στοιχεία ενεργητικού). Το Πλαίσιο αυτό καλύπτει ένα ευρύ φάσμα βιώσιμων χρηματοδοτικών προϊόντων, για τα χαρτοφυλάκια επιχειρηματικής αλλά και λιανικής τραπεζικής. Σκοπός του Πλαισίου είναι η παροχή μιας σαφούς και ολοκληρωμένης μεθοδολογίας για την ταξινόμηση την παρακολούθηση και την αναφορά σχετικά με τη βιώσιμη χρηματοδότηση.

Η Eurobank βασίστηκε σε διεθνώς αναγνωρισμένες κατευθυντήριες γραμμές και αρχές για την ανάπτυξη του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης και δεσμεύεται απόλυτα στη διαφάνεια σχετικά με την προσέγγισή της σε θέματα ESG. Συγκεκριμένα, το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης επικαιροποιήθηκε με βάση τα ακόλουθα πρότυπα και αρχές:

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

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

Το πλαίσιο ορίζει δύο επίπεδα ευθυγράμμισης:

- Ευθυγράμμιση με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης – Εκπλήρωση των κριτηρίων που υπαγορεύονται από τις βέλτιστες πρακτικές στην αγορά

- Ευθυγράμμιση με την ταξινόμια της ΕΕ – Εκπλήρωση των κριτηρίων που συνδέονται με κάθε στάδιο αξιολόγησης της ταξινόμιας της ΕΕ (σημαντική συμβολή, μη πρόκληση σημαντικής βλάβης, ελάχιστες κοινωνικές διασφαλίσεις)

Στο Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης η Eurobank ορίζει τέσσερις προσεγγίσεις κατηγοριοποίησης:

- **Ειδικού σκοπού – Πράσινα/Κοινωνικά δάνεια**

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

Το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης ορίζει τις επιλέξιμες δραστηριότητες (για τα χαρτοφυλάκια επιχειρηματικής αλλά και λιανικής τραπεζικής), καθώς και τα κριτήρια επιλεξιμότητας και απόρριψης που πρέπει να ικανοποιούνται. Οι επιλέξιμοι τομείς και δραστηριότητες είναι:

Πράσινα

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

Κοινωνικά

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

- Γενικού σκοπού – Company business mix**
 Χρηματοδότηση επιχειρήσεων που εκπληρώνουν τα πράσινα/κοινωνικά κριτήρια επιλεξιμότητας και παράγουν έσοδα από επιλέξιμες δραστηριότητες. Συγκεκριμένα, οι επιχειρήσεις είναι επιλέξιμες στην κατηγορία business mix όταν:
 - Ένα ελάχιστο προκαθορισμένο ποσοστό των συνολικών εσόδων τους προέρχεται από επιλέξιμες δραστηριότητες.
 - Καμία από τις δραστηριότητές τους δεν συγκαταλέγεται στον κατάλογο των εξαιρέσεων (όπως περιγράφεται στην περιβαλλοντική και κοινωνική πολιτική της Eurobank).
- Γενικού σκοπού – Δάνεια με ρήτρες βιωσιμότητας**
 Τη δεύτερη κατηγορία χρηματοδοτήσεων γενικού σκοπού αφορά τα δάνεια με ρήτρες βιωσιμότητας (Sustainability Linked Loans - SLL). Σκοπός αυτών των

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

Οι Στόχοι Επιδόσεων Βιωσιμότητας είναι συγκεκριμένοι στόχοι που αποσκοπούν στη βελτίωση των επιδόσεων ESG του πελάτη. Ο πελάτης δεσμεύεται να τους εκπληρώσει κατά την περίοδο αποπληρωμής του δανείου και, ως εκ τούτου, οι στόχοι περιλαμβάνονται και στη δανειακή σύμβαση (υπό μορφή μη χρηματοπιστωτικών ρητρών). Η εκπλήρωση των σχετικών στόχων παρακολουθείται με τη χρήση συγκεκριμένων βασικών δεικτών επιδόσεων (KPIs) οι οποίοι επιλέγονται ειδικά για τον τομέα/κλάδο δραστηριότητας του πελάτη.

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

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

- Προσέγγιση με βάση τον Μηχανισμό Ανάπτυξης και Ανθεκτικότητας**
 Δραστηριότητες που έχουν εγκριθεί μέσω του Μηχανισμού Ανάπτυξης και Ανθεκτικότητας στην Ελλάδα, και συμβάλλουν στην επίτευξη των στόχων του πράσινου πυλώνα.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τους στόχους και τα κριτήρια που συνδέονται με κάθε επιλέξιμη δραστηριότητα του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης ανατρέξτε στην [Έκθεση Κλιματικού και Περιβαλλοντικού Κινδύνου με βάση τις συστάσεις της TCFD του 2023](#).

Πλαίσιο Πράσινων Ομολόγων

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

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

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

Πλαίσιο Βιώσιμων Επενδύσεων

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

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

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

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

ATHEX A-G6

Στόχοι και επιδόσεις βιώσιμης χρηματοδότησης το 2023

Σύμφωνα με τις πραγματικές επιδόσεις της, η Τράπεζα έχει ενσωματώσει τη Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων στις δραστηριότητές της και έχει σημειώσει σημαντική πρόοδο ως προς την επίτευξη των στόχων της. Συγκεκριμένα:

1. Έθεσε σε λειτουργία το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης

- Έχει αναπτύξει δομές διακυβέρνησης, διαδικασίες και εργαλεία που ενσωματώνουν τον εντοπισμό ευκαιριών βιώσιμης χρηματοδότησης, τον διάλογο με τους πελάτες σχετικά με προσφορές προϊόντων βιώσιμης χρηματοδότησης και την αξιολόγηση χρηματοδοτήσεων με βάση τα κριτήρια του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης στις καθημερινές δραστηριότητες. Ως εκ τούτου, ενίσχυσε τις δυνατότητές της ως προς την επίτευξη των στόχων βιώσιμης χρηματοδότησης.
- Στα βασικά στοιχεία περιλαμβάνεται η θέσπιση ειδικών ρόλων για την καθοδήγηση των υπευθύνων σχέσεων (relationship managers) όσον αφορά την εκκίνηση διαλόγου με τους πελάτες σχετικά με τη βιώσιμη χρηματοδότηση στο πλαίσιο της διαδικασίας χορήγησης δανείων, καθώς και ένα αυτοματοποιημένο εργαλείο το οποίο συνιστά τη βάση της ταξινόμησης και αξιολόγησης των χρηματοδοτήσεων σύμφωνα με τις προσεγγίσεις και τα κριτήρια του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης.
- Έχει επεκτείνει την προσέγγιση βιώσιμης χρηματοδότησης στις δραστηριότητες λιανικής τραπεζικής, αξιοποιώντας προγράμματα συγχρηματοδότησης που επικεντρώνονται στη βιωσιμότητα, καθώς και εισάγοντας ειδικά προϊόντα για την ικανοποίηση συγκεκριμένων αναγκών της αγοράς.

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

Η Τράπεζα ενισχύει διαρκώς τις δυνατότητές της όσον αφορά τη συλλογή δεδομένων που σχετίζονται με τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους, μέσω της ενσωμάτωσης πρόσθετων απαιτήσεων πληροφοριών στην πιστοδοτική διαδικασία, καθώς και μέσω της συνεργασίας με εξωτερικούς παρόχους δεδομένων.

Έχει εφαρμόσει ένα σύνολο εργαλείων για τον εντοπισμό, τη μέτρηση και τη διαχείριση των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών χορήγησης και παρακολούθησης πιστοδοτήσεων. Τα εν λόγω εργαλεία χρησιμοποιούνται από τις εμπλεκόμενες Μονάδες της 1ης και 2ης γραμμής άμυνας του Ομίλου, ενώ οι σχετικές εργασίες εκτελούνται με συνεργατικό και αποδοτικό τρόπο.

Έχοντας ήδη διενεργήσει αξιολόγηση της διαθεσιμότητας δεδομένων ESG και CR&E στα εσωτερικά του συστήματα με βάση τις κανονιστικές απαιτήσεις/προσδοκίες, ο Όμιλος συνεχίζει να ενισχύει τις δυνατότητες συγκέντρωσης δεδομένων περιβαλλοντικού κινδύνου και τις αντίστοιχες υποδομές ΤΠΕ. Παράλληλα, εφαρμόζει κατάλληλους ελέγχους και δικλίδες ασφαλείας ώστε να διασφαλίζεται η ακρίβεια και η πληρότητα των πληροφοριών που συλλέγονται. Ο Όμιλος επιδιώκει την περαιτέρω βελτίωση της λεπτομέρειας των στοιχείων που αφορούν τους περιβαλλοντικούς κινδύνους, μέσω της ανάθεσης λεπτομερών ρόλων και αρμοδιοτήτων για σκοπούς διαχείρισης των δεδομένων ESG και CR&E, καθώς και για την εφαρμογή προσεγγίσεων για την αποκατάσταση των εντοπισμένων κενών στα δεδομένα (δηλ. συνεργασία με εξωτερικούς παρόχους δεδομένων, ανάπτυξη μεθοδολογικών προσεγγίσεων για την εκτίμηση των απαιτούμενων πληροφοριών).

3. Ενίσχυσε τη συνεργασία με τους αντισυμβαλλομένους σχετικά με τον μετριασμό των κινδύνων ESG

Προκειμένου να διευκολύνει την πράσινη μετάβαση των πελατών της, η Τράπεζα έχει αναπτύξει μια ειδική προσέγγιση για την αύξηση της δέσμευσης και της ευαισθητοποίησης των πελατών σχετικά με τους περιβαλλοντικούς κινδύνους. Πέρα από τις πρωτοβουλίες που ξεκίνησαν με στόχο την επιμόρφωση και την ανάπτυξη των δυνατοτήτων των πελατών της σε θέματα ESG (π.χ. διαδικτυακές εκδηλώσεις, άρθρα και διαδικτυακά σεμινάρια, Digital Academy for Business), η Τράπεζα επίσης χρησιμοποιεί εργαλεία για την εκκίνηση διαλόγου με τους αντισυμβαλλομένους της στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων πιστοδότησης και διαχείρισης στοιχείων ενεργητικού, με στόχο να κατανοήσει τις στρατηγικές τους και να μετριάσει την έκθεσή τους σε κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους.

4. Εισηγάγε προϊόντα ESG / βιώσιμα προϊόντα

Η Eurobank έχει αναπτύξει διάφορα προϊόντα με στόχο την προαγωγή της βιώσιμης ανάπτυξης, συμπεριλαμβανομένων επενδύσεων ΑΠΕ, προγραμμάτων εξοικονόμησης ενέργειας για οικιστικά κτίρια και προγράμματα αναδιάρθρωσης χρέους για ευπαθείς ομάδες. Στο μέλλον σκοπεύει να αναπτύξει πρόσθετα προϊόντα για το χαρτοφυλάκιο λιανικής τραπεζικής ειδικά για την προώθηση βιώσιμων πρακτικών.

5. Πέτυχε τους στόχους βιώσιμης χρηματοδότησης στο πλαίσιο της στρατηγικής για την επίδραση των χρηματοδοτήσεων

Για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά η Eurobank πέτυχε τους στόχους βιώσιμης χρηματοδότησης που σχετίζονται με το χαρτοφυλάκιο τραπεζικής επιχειρήσεων, στο πλαίσιο της Στρατηγικής Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων. Οι νέες ετήσιες εκταμιεύσεις που ευθυγραμμίζονται με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης υπερέβησαν τον στόχο του 20% ως προς τις συνολικές εκταμιεύσεις προς επιχειρήσεις, ενώ τα πράσινα ανοίγματα προς επιχειρήσεις αυξήθηκαν από €1,5 δισ. το 2022 σε €2,18 δισ. το 2023, καταγράφοντας ετήσια αύξηση 45%.

Ειδικότερα, στους ακόλουθους πίνακες παρουσιάζονται οι επιδόσεις της Eurobank ως προς τους στόχους βιώσιμης χρηματοδότησης.

Επίδοση 2023		
Ετήσιες βιώσιμες εκταμιεύσεις	Ταξινόμηση του 20% των νέων εκταμιεύσεων προς επιχειρήσεις ως πράσινων / περιβαλλοντικά βιώσιμων	✓ 20%
Ετήσιοι στόχοι ανά κλάδο	35% των νέων εκταμιεύσεων στον τομέα της ενέργειας να κατευθύνονται προς τη χρηματοδότηση ΑΠΕ	✓ 53%
	80% των εκταμιεύσεων που σχετίζονται με την κατασκευή νέων κτιρίων να κατευθύνονται προς πράσινα κτίρια	✓ 100%

Στόχος	Επίδοση έως σήμερα
Στόχοι πράσινου αποθέματος	<ul style="list-style-type: none"> 2 δισ. σε νέες πράσινες εκταμιεύσεις προς επιχειρήσεις έως το 2025 20% απόθεμα πράσινων ανοιγμάτων έως το 2027 για το εταιρικό χαρτοφυλάκιο

€2,18 δισ.

συνολικό ανεξόφλητο υπόλοιπο
πράσινων ανοιγμάτων
στις 31 Δεκεμβρίου 2022

45%

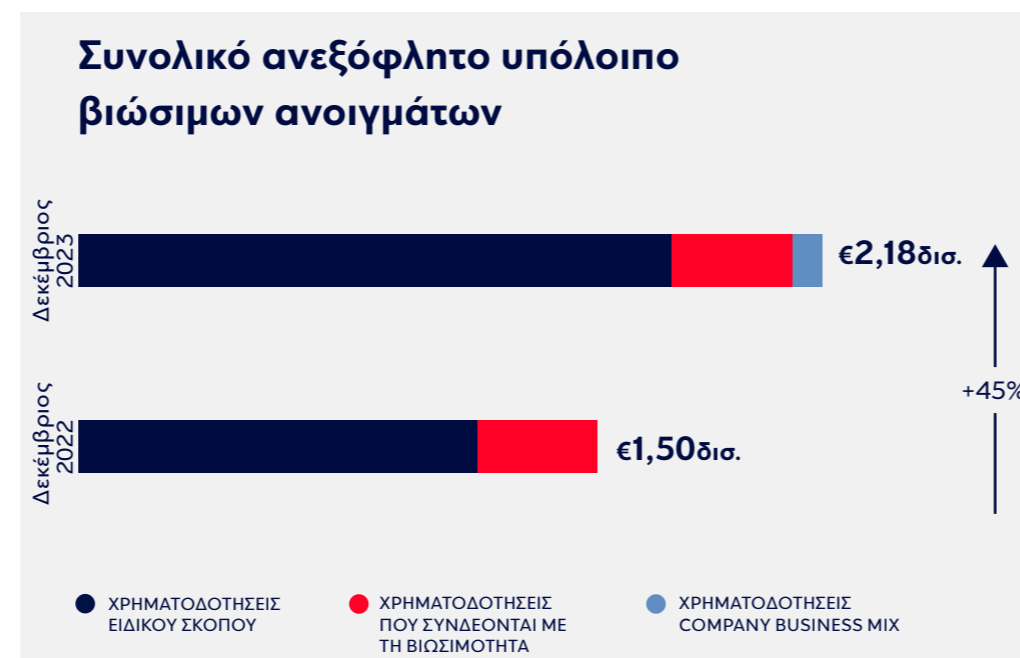
ετήσια αύξηση
των πράσινων
ανοιγμάτων

20%

Ταξινόμηση του 20%
των συνολικών
εκταμιεύσεων προς
επιχειρήσεις ως
βιώσιμων το 2023

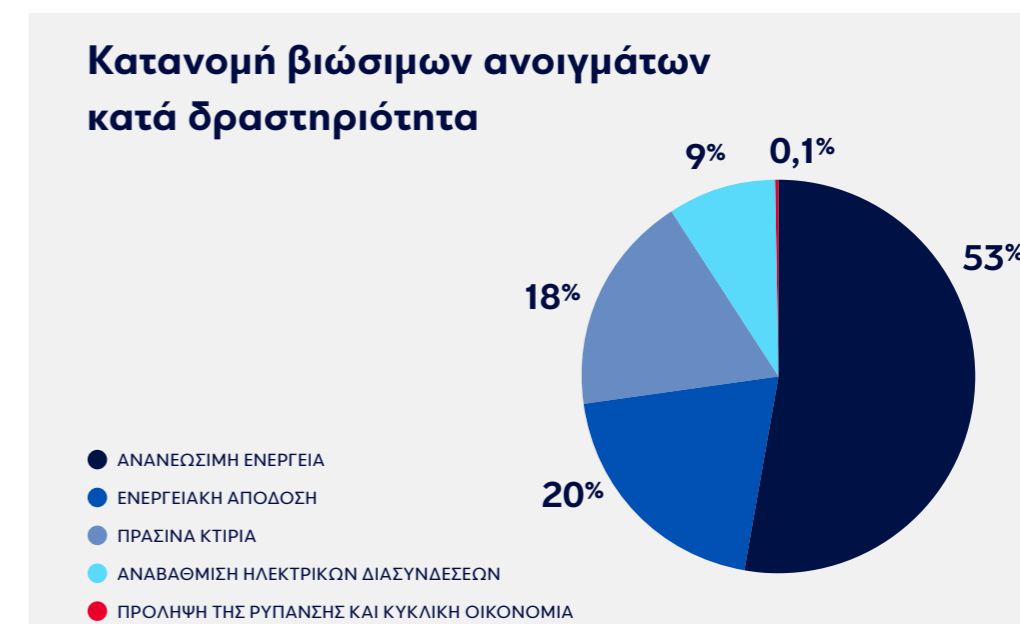
Κατηγορίες βιώσιμης χρηματοδότησης

Τα ανοίγματα βιώσιμου αποθέματος του χαρτοφυλακίου τραπεζικής επιχειρήσεων της Τράπεζας αυξήθηκαν κατά €0,7 δισ. το 2023, καταγράφοντας ετήσια αύξηση 45%, σύμφωνα με τους στόχους πράσινου αποθέματος της Τράπεζας.

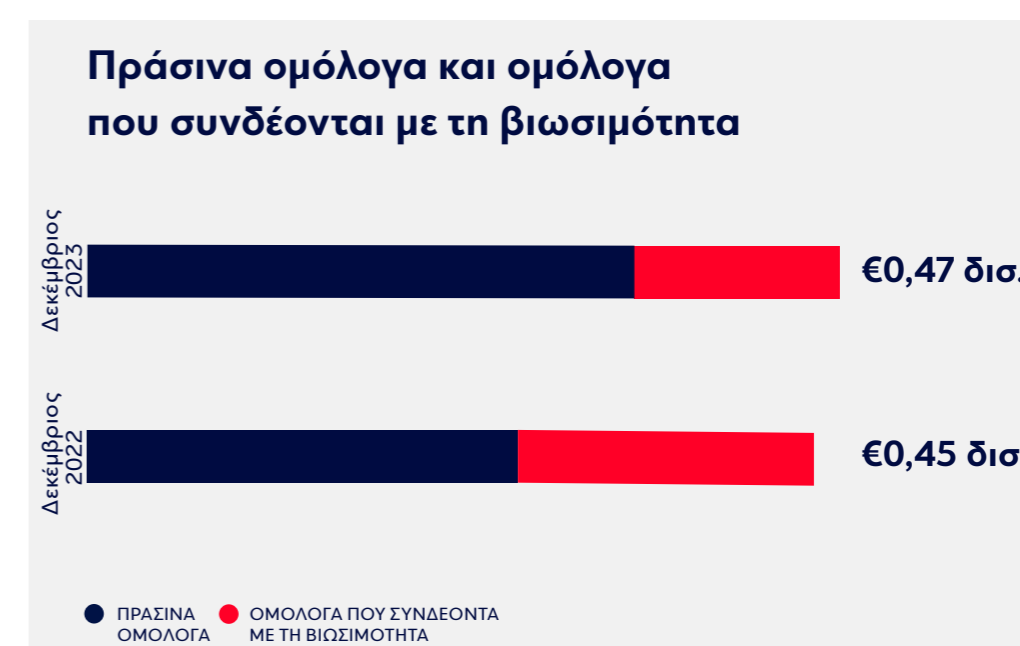


Αναφορικά με την κατανομή ανά προσέγγιση χρηματοδότησης, όπως περιγράφεται στο Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης, τα περισσότερα ανοίγματα αφορούσαν πράσινες – ειδικού σκοπού χρηματοδοτήσεις ενώ οι χρηματοδοτήσεις που συνδέονται με τη βιωσιμότητα και οι χρηματοδοτήσεις business mix αντιπροσωπεύουν το εναπομένον 21%.

Όσον αφορά τις χρηματοδοτούμενες δραστηριότητες, πάνω από τα μισά βιώσιμα ανοίγματα αφορούν έργα ΑΠΕ, ενώ τα έργα/παρεμβάσεις ενεργειακής απόδοσης αντιπροσωπεύουν το 20% και τα πράσινα κτίρια το 18%. Μία από τις βασικές χρηματοδοτούμενες δραστηριότητες βιωσιμότητας είναι η εμβληματική ηλεκτρική διασύνδεση Κρήτης-Αττικής, ένα έργο που αναμένεται να αποφέρει σημαντικά οφέλη βιωσιμότητας, το οποίο αντιπροσωπεύει περίπου το 10% των βιώσιμων ανοιγμάτων. Οι δραστηριότητες που αφορούν στην πρόληψη της ρύπανσης και στην κυκλική οικονομία εξακολουθούν να αντιστοιχούν σε μικρό μέρος της κατανομής των βιώσιμων χρηματοδοτήσεων.



Όσον αφορά τα ομόλογα, στις 31 Δεκεμβρίου 2023 η Τράπεζα κατείχε πάνω από €0,47 δισ. σε πράσινα ομόλογα και σε ομόλογα που συνδέονται με τη βιωσιμότητα, καταγράφοντας ελαφρά αύξηση σε σχέση με το 2022.



Αναγνωρίζοντας τις προσπάθειες της Τράπεζας για την προαγωγή της βιώσιμης χρηματοδότησης, το διεθνώς αναγνωρισμένο περιοδικό Global Finance τίμησε την Eurobank για δεύτερη διαδοχική χρονιά με το βραβείο Best Bank for Sustainable Finance in Greece 2024. Αυτή η διάκριση τοποθετεί την Τράπεζα μεταξύ των τραπεζών με τις κορυφαίες επιδόσεις σε θέματα βιώσιμης χρηματοδότησης παγκοσμίως και υπογραμμίζει τη δέσμευση της Τράπεζας ως προς τις βέλτιστες πρακτικές ESG, εστιάζοντας σε πρωτοβουλίες βιώσιμης χρηματοδότησης που έχουν σχεδιαστεί για τον μετριασμό των επιπτώσεων της κλιματικής αλλαγής και τη διαμόρφωση ενός βιώσιμου μέλλοντος για όλους.

Αυτή η σημαντική αναγνώριση αποκτά ιδιαίτερη σημασία καθώς η ζήτηση για βιώσιμες επενδύσεις αυξάνεται με επιταχυνόμενο ρυθμό διεθνώς. Σε αυτό το πλαίσιο, η Eurobank έχει καταγράψει αξιοσημείωτες επιδόσεις, βελτιώνοντας την ισχυρή, ποιοτική και αξιόπιστη παρουσία της στην αγορά.

Οι βιώσιμες χρηματοδοτήσεις το 2023 με μια ματιά

Το 2023 η Τράπεζα συμμετείχε στη χρηματοδότηση και παρείχε συμβουλευτικές υπηρεσίες για εμβληματικά έργα και συναλλαγές που συμβάλλουν στη βιώσιμη ανάπτυξη.

- Η Eurobank, σε συνεργασία με μια άλλη συστημική Τράπεζα, υπέγραψε μία καινοτόμο Συμφωνία Πλαίσιο με την HelleniQ Renewables ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΕ, 100% θυγατρική του Ομίλου HelleniQ Energy Group, για την έκδοση ομολογιακών δανείων συνολικού ύψους έως €766 εκατ., τυποποιώντας τους όρους για τη χρηματοδότηση υφιστάμενων και μελλοντικών συναλλαγών ΑΠΕ προσαρμοσμένων στις ανάγκες του πελάτη. Αυτό επιτρέπει την ταχεία και αποτελεσματική διενέργεια συναλλαγών από τον πελάτη, με τη δυνατότητα χρηματοδότησης τόσο υφιστάμενων σε διάφορα στάδια ανάπτυξης, όσο και νέων έργων ΑΠΕ που θα υλοποιηθούν στην Ελλάδα. Η Eurobank ανέλαβε διάφορους ρόλους, όπως Mandated Lead Arranger, Underwriter, Bondholder Agent, Account Bank και Hedging Counterparty.

- Η Eurobank ενήργησε ως Mandated Lead Arranger, Coordinator, Underwriter, Facility Agent και Account Bank για την κοινοπρακτική χρηματοδότηση ύψους €294 εκατ., η οποία χορηγήθηκε στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0, προς την ΡΗΟΕΒΕ ENERGY ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΕ, θυγατρική του Ομίλου ΔΕΗ Ανανεώσιμες. Πρόκειται για ένα εμβληματικό έργο τόσο για τον Όμιλο του πελάτη όσο και για την ενεργειακή μετάβαση και την απεξάρτηση της Ελλάδας από τον άνθρακα, καθώς η χρηματοδότηση προορίζεται για την κατασκευή ενός από τους μεγαλύτερους φωτοβολταϊκούς (Φ/Β) σταθμούς στην Ευρώπη και πιθανότατα του μεγαλύτερου αυτόνομου ενεργειακού πάρκου στην Ελλάδα με συνολική ισχύ 550 MWp. Μετά την ολοκλήρωση του έργου και τη σύνδεσή του με το δίκτυο μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας, ο φωτοβολταϊκός σταθμός αναμένεται να παράγει περίπου 1 TWh ετησίως, ποσότητα που αντιστοιχεί στις ανάγκες περίπου 200.000 νοικοκυριών, αποτρέποντας εκπομπές 550 kt CO₂ ετησίως.
- Η Eurobank ενήργησε ως sole Underwriter για κοινό ομολογιακό δάνειο ύψους €112 εκατ. προς τη ΝΑΥΣΙΚΑ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΕ, 100% θυγατρική της Grivalia Hospitality ΑΕ. Σκοπός του ομολογιακού δανείου είναι η μερική χρηματοδότηση του προϋπολογισμού για την κατασκευή του πολυτελούς ξενοδοχειακού συγκροτήματος One & Only Aesthesis (στη μέχρι πρότινος περιοχή Αστέρια στη Γλυφάδα), το οποίο πληροί υψηλά πρότυπα ενεργειακής απόδοσης.
- Η Eurobank ενήργησε ως Mandated Lead Arranger, Underwriter, Facility Agent και Account Bank για κοινοπρακτικό ομολογιακό δάνειο ύψους €75 εκατ. προς την LIGHTSOURCE RENEWABLE ENERGY GREECE PROJECTS SA, θυγατρική του Ομίλου Lightsource br Group. Σκοπός της χρηματοδότησης είναι η ανάπτυξη χαρτοφυλακίου φωτοβολταϊκών πάρκων συνολικής εγκατεστημένης ισχύος 110 MW στην περιοχή της Κοζάνης στη Δυτική Μακεδονία.
- Η Eurobank ενήργησε ως Mandated Lead Arranger και Underwriter για κοινοπρακτικά ομολογιακά δάνεια ύψους €195 εκατ., τα οποία χορηγήθηκαν στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0, προς ορισμένες θυγατρικές της ΜΕΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΑΕ (θυγατρική των Ομίλων RWE και ΔΕΗ). Σκοπός της χρηματοδότησης είναι η κατασκευή 3 φωτοβολταϊκών πάρκων συνολικής εγκατεστημένης ισχύος 280 MW στην περιοχή του Αμύνταιου στη Φλώρινα της Δυτικής Μακεδονίας (Cluster II).

- Η Μονάδα Investment Banking της Eurobank υποστήριξε την πράσινη μετάβαση του Ομίλου ΔΕΗ μέσω της απόκτησης ενός χαρτοφυλακίου στοιχείων ενεργητικού ΑΠΕ. Ο Όμιλος ΔΕΗ αποσκοπεί στην επέκταση του χαρτοφυλακίου εγκατεστημένων ανανεώσιμων πηγών ενέργειας σε πάνω από τα 2/3 της συνολικής δυναμικότητας παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας έως το 2026, ενώ ταυτόχρονα σχεδιάζει να καταργήσει όλους τους υπάρχοντες σταθμούς λιγνίτη. Το χαρτοφυλάκιο που αποκτήθηκε περιλαμβάνει 2 αιολικά πάρκα σε λειτουργία και ένα φωτοβολταϊκό πάρκο συνολικής εγκατεστημένης ισχύος 46 MW. Η συναλλαγή διενεργήθηκε μετά από διαγωνιστική διαδικασία υποβολής προσφορών με τη συμμετοχή τόσο ελληνικών όσο και διεθνών εταιρειών, με τη ΔΕΗ Ανανεώσιμες να ανακηρύσσεται προτιμυτέος επενδυτής. Χάρη στην εκτεταμένη εμπειρία της στον τομέα των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, η Eurobank παρείχε καινοτόμες συμβουλές και την κατάλληλη υποστήριξη στον πελάτη, διευκολύνοντας την επιτυχή ολοκλήρωση της συναλλαγής.

Προσπλωμένη στους στόχους της για τη βιώσιμη χρηματοδότηση, η Τράπεζα συνεχίζει να υποστηρίζει την πράσινη μετάβαση των πελατών της, επιδεικνύοντας σημαντικά επιτεύγματα μέσα στο 2024.

Εφαρμογή του κανονισμού για την ταξινόμια της ΕΕ

Η ταξινόμια της ΕΕ (κανονισμός (ΕΕ) 2020/852 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου) υιοθετήθηκε το 2020 από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και αποτελεί ένα σημαντικό βήμα προς την επίτευξη των στόχων της Συμφωνίας του Παρισιού για κλιματική ουδετερότητα. Προσδιορίζει τον βαθμό στον οποίο μια οικονομική δραστηριότητα είναι περιβαλλοντικά βιώσιμη, και υποχρεώνει τις χρηματοοικονομικές και μη χρηματοοικονομικές οντότητες που υπόκεινται στην οδηγία για τη δημοσιοποίηση μη χρηματοοικονομικών πληροφοριών (Non-Financial Reporting Directive – NFRD) να δημοσιοποιούν την ευθυγράμμιση των δραστηριοτήτων τους.

Ο βασικός δείκτης της ευθυγράμμισης των πιστωτικών ιδρυμάτων είναι ο δείκτης πράσινων στοιχείων ενεργητικού (Green Asset Ratio – GAR), τον οποίο οι εταιρείες πρέπει να δημοσιεύουν από το 2024 και εξής. Ο εν λόγω δείκτης εκφράζει τον βαθμό στον οποίο οι δραστηριότητες συμμορφώνονται με τα κριτήρια του κανονισμού σχετικά με την ταξινόμια. Πρόκειται για την αναλογία των ευθυγραμμισμένων με την

ταξινόμια στοιχείων ενεργητικού μιας εταιρείας επί των καλυπτόμενων στοιχείων ενεργητικού (το σύνολο των στοιχείων ενεργητικού εκτός των ανοιγμάτων σε κρατικές οντότητες, κεντρικές τράπεζες και το χαρτοφυλάκιο συναλλαγών). Επιπλέον, όπως προβλέπεται στον κανονισμό για την ταξινόμια της ΕΕ, οι δραστηριότητες για να ευθυγραμμίζονται με την ταξινόμια πρέπει να πληρούν τα συγκεκριμένα κριτήρια ταξινόμιας και να διασφαλίζουν ότι δεν προξενούν σημαντική επιβάρυνση οποιουδήποτε από τους λοιπούς περιβαλλοντικούς στόχους (Do no Significant Harm - DNSH), καθώς και να συμμορφώνονται προς ελάχιστες κοινωνικές διασφαλίσεις (Minimum Social Safeguards - MSS).

Σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές της αγοράς, ο Όμιλος έχει ενσωματώσει τις απαιτήσεις της ταξινόμιας της ΕΕ στις τρεις γραμμές άμυνας, με βασικούς ρόλους οι οποίοι περιλαμβάνουν τα εξής:

- Ενίσχυση των σχέσεων με τους πελάτες στο πλαίσιο της αξιολόγησης των ESG/ κλιματικών κινδύνων και της βιώσιμης χρηματοδότησης.
- Δημιουργία και παρακολούθηση βασικών δεικτών επιδόσεων (KPIs) που αφορούν τους κλιματικούς κινδύνους και την ταξινόμια της ΕΕ για τη διασφάλιση της ευθυγράμμισης με τα όρια κινδύνου και τη στρατηγική/τους στόχους βιώσιμης χρηματοδότησης.
- Ανάπτυξη σχετικών γνωστοποιήσεων.

Στο πλαίσιο της στρατηγικής του για τη βιωσιμότητα, ο Όμιλος υλοποιεί πρωτοβουλίες οι οποίες, μεταξύ άλλων, θα του επιτρέψουν να αυξήσει το μερίδιο των στοιχείων ενεργητικού που ευθυγραμμίζονται με την ταξινόμια τα προσεχή έτη μέσα από τα εξής:

- Ανάπτυξη κλαδικών βραχυπρόθεσμων, μεσοπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων χρηματοδοτούμενων πορειών μείωσης των εκπομπών, σύμφωνα με τις επιστημονικά τεκμηριωμένες πορείες απεξάρτησης από τον άνθρακα.
- Πραγματοποίηση περιμετρικής ανάλυσης των κλάδων, των αντισυμβαλλόμενων και των χρηματοδοτήσεων που σχετίζονται με την ταξινόμια και επηρεάζουν τον Δείκτη Πράσινων Στοιχείων Ενεργητικού (GAR), καθώς και κατάρτιση σχεδίων δράσης για την αύξηση των χρηματοδοτήσεων που ευθυγραμμίζονται με την ταξινόμια στο μέλλον.
- Περαιτέρω ενσωμάτωση των κινδύνων ESG, CR&E και των ζητημάτων βιώσιμης χρηματοδότησης στη διαδικασία κατάρτισης των επιχειρηματικών σχεδίων της (π.χ. κατάρτιση προϋπολογισμών και ιεράρχηση έργων), ώστε να αποτυπώνονται η επιχειρηματική στρατηγική και οι σχετικοί στόχοι του Ομίλου.

2,5%

δείκτης πράσινων στοιχείων
ενεργητικού με βάση τον κύκλο
εργασιών

3,5%

δείκτης πράσινων στοιχείων
ενεργητικού με βάση
τις κεφαλαιουχικές δαπάνες

20,9%

επιλέξιμα στοιχεία ενεργητικού
σύμφωνα με την ταξινόμια
με βάση τον κύκλο εργασιών

24%

επιλέξιμα στοιχεία ενεργητικού
σύμφωνα με την ταξινόμια με βάση
τις κεφαλαιουχικές δαπάνες

Αποτελέσματα

Ο συνολικός δείκτης πράσινων στοιχείων ενεργητικού με βάση τον κύκλο εργασιών και τις κεφαλαιουχικές δαπάνες στο τέλος του 2023 καλύπτουν τους δύο κλιματικούς και περιβαλλοντικούς στόχους της ΕΕ –την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής και την προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή– και περιγράφονται παρακάτω:

Σύνοψη βασικών δεικτών επιδόσεων σχετικά με την ταξινόμια της ΕΕ				
Στοιχεία ενεργητικού	31 Δεκεμβρίου 2023			
	Μεικτή λογιστική αξία (σε εκατ. €)	Βασικοί δείκτες επιδόσεων (ΚΡΙ) κύκλου εργασιών		Βασικοί δείκτες επιδόσεων (ΚΡΙ) κεφαλαιουχικών δαπανών
Δείκτης πράσινων στοιχείων ενεργητικού – Καλυμμένα στοιχεία ενεργητικού τόσο στον αριθμητή όσο και στον παρονομαστή	21.655			
Στοιχεία ενεργητικού που εξαιρούνται από τον αριθμητή για τον υπολογισμό του δείκτη πράσινων στοιχείων ενεργητικού (καλύπτονται στον παρονομαστή)	38.795			
Επιλέξιμα στοιχεία ενεργητικού σύμφωνα με την ταξινόμια		12.605	20,90%	14.481 24,00%
Ευθυγραμμισμένα με την ταξινόμια στοιχεία ενεργητικού		1.484	2,50%	2.088 3,50%
Συνολικά στοιχεία ενεργητικού με βάση τον δείκτη πράσινων στοιχείων ενεργητικού	60.449			
Σύνολο στοιχείων ενεργητικού	81.165			
Απομείωση για δάνεια και προπληρωμές στο αποσβεσμένο κόστος, χρεόγραφα και λοιπές προσαρμογές σύμφωνα με τη μεθοδολογία του συστήματος ταξινόμιας της ΕΕ	(1.384)			
Σύνολο στοιχείων ενεργητικού σύμφωνα με την ενοποιημένη οικονομική κατάσταση στις 31 Δεκεμβρίου 2023	79.781			

Οι δημοσιοποιημένοι κύριοι και πρόσθετοι βασικοί δείκτες επιδόσεων (ΚΡΙ) που υπολογίστηκαν στις 31 Δεκεμβρίου 2023 για τον Όμιλο, συμπεριλαμβανομένων των υποδειγμάτων υποβολής εκθέσεων όπως καθορίζονται στον κανονισμό για την ταξινόμια και στις απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις (FAQs), παρουσιάζονται παρακάτω. Οι πληροφορίες σχετικά με την επιλεξιμότητα για τους πρόσθετους τέσσερις περιβαλλοντικούς στόχους δεν έχουν δημοσιοποιηθεί για το 2023 καθώς δεν υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία από τους αντισυμβαλλόμενους, με βάση τις τελευταίες πληροφορίες που έχουν δημοσιοποιηθεί για την ταξινόμια.

Σύνοψη των βασικών δεικτών επιδόσεων (KPI) που πρέπει να δημοσιοποιούν τα πιστωτικά ιδρύματα σύμφωνα με το άρθρο 8 του κανονισμού για την ταξινόμια

		Σύνολο περιβαλλοντικά βιώσιμων στοιχείων ενεργητικού ⁽¹⁾	KPI ⁽³⁾	KPI ⁽⁴⁾	% κάλυψης (επί συνόλου στοιχείων ενεργητικού) ⁽⁵⁾	% στοιχείων ενεργητικού που εξαιρούνται από τον αριθμητή του δείκτη πράσινων στοιχείων ενεργητικού (Άρθρο 7 παράγραφοι 2 και 3 και ενότητα 1.1.2. του Παραρτήματος V)	% στοιχείων ενεργητικού που εξαιρούνται από τον παρονομαστή του δείκτη πράσινων στοιχείων ενεργητικού (Άρθρο 7 παράγραφος 1 και ενότητα 1.2.4. Του Παραρτήματος V)
Κύριος βασικός δείκτης επιδόσεων (KPI)	Απόθεμα δείκτη πράσινων στοιχείων ενεργητικού	1.484	2,5	3,5	74,5	47,8	25,5
Πρόσθετοι βασικοί δείκτες επιδόσεων (KPIs)	Δείκτης πράσινων στοιχείων ενεργητικού (ροή)	650	6,9	11,0	31,5	N/A	N/A
	Χαρτοφυλάκιο συναλλαγών ⁽⁶⁾						
	Οικονομικές εγγυήσεις ⁽⁷⁾	44	1,9	6,5			
	Στοιχεία ενεργητικού υπό διαχείριση ⁽⁷⁾	24	0,4	2,1			
	Έσοδα από προμήθειες και αμοιβές ⁽⁶⁾						

⁽¹⁾ Σύνολο περιβαλλοντικά βιώσιμων στοιχείων ενεργητικού που χρησιμοποιούνται για τον βασικό δείκτη επιδόσεων που σχετίζεται με τον κύκλο εργασιών. Το σύνολο των περιβαλλοντικά βιώσιμων στοιχείων ενεργητικού που χρησιμοποιούνται για τον βασικό δείκτη επιδόσεων που σχετίζεται με τις κεφαλαιουχικές δαπάνες ανέρχεται σε €2.088 εκατ.

⁽²⁾ Σύνολο περιβαλλοντικά βιώσιμων στοιχείων ενεργητικού που χρησιμοποιούνται για τον βασικό δείκτη επιδόσεων που σχετίζεται με τον κύκλο εργασιών. Το σύνολο των περιβαλλοντικά βιώσιμων στοιχείων ενεργητικού που χρησιμοποιούνται για τον βασικό δείκτη επιδόσεων που σχετίζεται με τις κεφαλαιουχικές δαπάνες ανέρχεται σε €1.042 εκατ. για τη ροή του δείκτη πράσινων στοιχείων ενεργητικού.

⁽³⁾ Με βάση τον βασικό δείκτη επιδόσεων που σχετίζεται με τον κύκλο εργασιών του αντισυμβαλλόμενου.

⁽⁴⁾ Με βάση τον βασικό δείκτη επιδόσεων που σχετίζεται με τις κεφαλαιουχικές δαπάνες του αντισυμβαλλόμενου.

⁽⁵⁾ % των στοιχείων ενεργητικού που καλύπτονται από τον βασικό δείκτη επιδόσεων επί του συνόλου των στοιχείων ενεργητικού του Ομίλου.

⁽⁶⁾ Οι βασικοί δείκτες επιδόσεων που σχετίζονται με το «χαρτοφυλάκιο συναλλαγών» και τα «έσοδα από προμήθειες και αμοιβές» θα ισχύσουν από το 2025 και εξής.

⁽⁷⁾ Σύνολο περιβαλλοντικά βιώσιμων στοιχείων ενεργητικού που χρησιμοποιούνται για τον βασικό δείκτη επιδόσεων που σχετίζεται με τον κύκλο εργασιών. Το σύνολο των περιβαλλοντικά βιώσιμων στοιχείων ενεργητικού που χρησιμοποιήθηκαν ως οικονομικές εγγυήσεις - ο βασικός δείκτης επιδόσεων που αφορά τις κεφαλαιουχικές δαπάνες ανέρχεται σε €152 εκατ. και ο δείκτης που αφορά τα στοιχεία ενεργητικού υπό διαχείριση ανέρχεται σε €116 εκατ.

Χρηματοδοτούμενες εκπομπές και πορεία για την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα

Η Τράπεζα έχει δεσμευθεί να ευθυγραμμίσει το χαρτοφυλάκιό της με την κλιματική μετάβαση και να αναπτύξει σταδιακούς στόχους κατά τομέα για την απομάκρυνση από τον άνθρακα, με απώτερο στόχο την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα έως το 2050. Προς αυτόν τον σκοπό αναπτύσσει σχέδιο δράσης και οδικό χάρτη για την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα, του οποίου ένα βασικό στοιχείο, το οποίο θα χρησιμοποιηθεί ως βάση αναφοράς για τον καθορισμό στόχων κατά τομέα, είναι ο υπολογισμός των χρηματοδοτούμενων εκπομπών.

Η Τράπεζα υπολογίζει και δημοσιοποιεί τις χρηματοδοτούμενες εκπομπές της, χρησιμοποιώντας τη μεθοδολογία PCAF, η οποία βασίζεται σε προσέγγιση με βάση τα έσοδα, με τους παράγοντες των εκπομπών να υπολογίζονται για κάθε κλάδο και χώρα μέσω ενός πολυπεριφερειακού πλαισίου ανάλυσης εισροών-εκροών. Σημειώνεται ότι οι εκπομπές που έχουν δημοσιοποιηθεί από τους πελάτες της Τράπεζας χρησιμοποιούνται μόνο εφόσον καλύπτουν και τις τρεις κατηγορίες εκπομπών (Scope 1, 2 και 3), ενώ στις περιπτώσεις όπου μία ή περισσότερες κατηγορίες εκπομπών δεν είχαν δημοσιοποιηθεί/ολοκληρωθεί η Τράπεζα ενσωμάτωσε εκτιμήσεις σύμφωνα με την εσωτερική μεθοδολογία βάσει του προτύπου PCAF.

Κωδικός NACE	Υπόλοιπο (€ εκατ.)	% Υπόλοιπο	Scope 1 ('000 tCO ₂ e)	Scope 2 (‘000 tCO ₂ e)	Scope 3 (‘000 tCO ₂ e)	Συνολικές εκπομπές (‘000 tCO ₂ e)
A - Γεωργία, δασοκομία και αλιεία	414,8	1,7	224,3	19,2	165,8	409,3
B - Ορυχεία και λατομεία	121,1	0,5	30,6	10,5	27,2	68,3
Γ - Μεταποίηση	4.425,5	18,3	1.518,7	766,0	19.614,8	21.899,5
Δ - Παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, φυσικού αερίου, ατμού και κλιματισμού	2.655,3	11,0	1.145,3	151,4	302,0	1.598,7
Ε - Παροχή νερού· επεξεργασία λυμάτων, διαχείριση αποβλήτων και δραστηριότητες εξυγίανσης	65,0	0,3	62,8	81,3	48,9	93,0
Έκθεση σε άλλους τομείς (κωδικοί NACE J, M - S)	2.338,6	9,7				
ΣΤ - Κατασκευές	1.031,9	4,3	76,2	14,6	892,2	983
Z - Χονδρικό και λιανικό εμπόριο, επισκευή μηχανοκίνητων οχημάτων και μοτοσικλετών	4.110,3	17,0	628,2	401,2	2.292,8	3.322,2
Η - Μεταφορά και αποθήκευση	4.364,6	18,1	1.371,3	89,2	711,8	2.172,3
Θ - Δραστηριότητες υπηρεσιών παροχής καταλύματος και υπηρεσιών εστίασης	2.401,6	10,0	8,2	60,1	224,7	293,0
Κ - Χρηματοπιστωτικές και ασφαλιστικές δραστηριότητες	131,4	0,5				
Λ - Διαχείριση ακίνητης περιουσίας	2.067,8	8,6	1,5	13,6	32,9	48,0
Γενικό σύνολο	24.127,9	100	5.067,1	1.607,1	24.313,1	30.987,3

GRI 3-3 ATHEX A-E8

Η πορεία προς την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα

Ο Όμιλος αναγνωρίζει ότι το σημαντικότερο μέρος της επίδρασής του στο κλίμα προκύπτει από τη χρηματοδότηση που παρέχει στους πελάτες του. Ως εκ τούτου, μετά την άσκηση που διενήργησε για την κατάρτιση βάσης αναφοράς για το 2022 – η πιο ολοκληρωμένη και εκτενής μέτρηση εκπομπών που έχει επιτύχει μέχρι σήμερα – προχωρά στο επόμενο βήμα που αφορά τον προσδιορισμό και τη δημοσιοποίηση της πρώτης δέσμης στόχων κατά τομέα ως προς την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα. Με αυτόν τον τρόπο, στόχος του είναι να στηρίξει ενεργά την ατζέντα της πολιτικής για την απαλλαγή από τον άνθρακα και να διαδραματίσει κομβικό ρόλο στη διοχέτευση κεφαλαιακών ροών προς τη μετάβαση βασικών τομέων της ελληνικής οικονομίας σε βραχυπρόθεσμο, μεσοπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο ορίζοντα. Συγκεκριμένα, ο Όμιλος έχει εκκινήσει τη διαδικασία καθορισμού στόχων μείωσης των χρηματοδοτούμενων εκπομπών κατά τομέα με βάση το πλαίσιο της πρωτοβουλίας Net Zero Banking Alliance (NZBA), για ορισμένους από τους κορυφαίους τομείς και χαρτοφυλάκια ως προς την ένταση άνθρακα και, κατ' επέκταση, με τη μεγαλύτερη σημασία και επίδραση. Η διαδικασία καθορισμού στόχων βασίζεται σε μια προσέγγιση κατά τομέα/χαρτοφυλάκιο, ούτως ώστε να συνυπολογίζονται συγκεκριμένα στοιχεία της κλιματικής μετάβασης. Επιπλέον, τηρεί αποδεδειγμένα πρότυπα του κλάδου (π.χ. NZBA, PCAF) και πιστοποιημένα επιστημονικά σενάρια για την απαλλαγή από τον άνθρακα, σύμφωνα με τον στόχο για 1,5 βαθμούς Κελσίου έως το 2050.

Αξίζει να σημειωθεί ότι ο Όμιλος, στο πλαίσιο της δέσμευσής του για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής, εντάχθηκε στην πρωτοβουλία Net-Zero Banking Alliance (NZBA) ούτως ώστε να ενισχύσει την προσήλωσή του στην εναρμόνιση του δανειακού και επενδυτικού χαρτοφυλακίου του με τον στόχο για μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα έως το 2050 ή νωρίτερα, σύμφωνα με τους πιο φιλόδοξους στόχους της Συμφωνίας του Παρισιού για το Κλίμα. Η Τράπεζα είναι υπερήφανη που συμμετέχει σε μια κοινή προσπάθεια με άλλες κορυφαίες τράπεζες για την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα έως το 2050 και προσβλέπει στην εκκίνηση διαλόγου με τους πελάτες της για να στηρίξει τα σχέδια μετάβασής τους. Παρότι το επιχειρησιακό της αποτύπωμα άνθρακα είναι πολύ περιορισμένο σε σχέση με τις χρηματοδοτούμενες εκπομπές της, θέτει επίσης στόχους μείωσης των επιχειρησιακών εκπομπών που βρίσκονται στη σφαίρα άμεσου ελέγχου της.

Η προσέγγισή της όσον αφορά τον καθορισμό στόχων βασίζεται σε ένα γενικό πλαίσιο το οποίο καθοδηγεί τις αναλύσεις και τις αποφάσεις της.

Με βάση το πλαίσιο NZBA, ο Όμιλος έχει προσδιορίσει τους τομείς προτεραιότητας ως προς την ένταση άνθρακα, οι οποίοι αντιπροσωπεύουν ένα σημαντικό ποσοστό των χρηματοδοτούμενων εκπομπών, και καταρτίζει τους στόχους μείωσης των εκπομπών έως το 2030.

Βιοποικιλότητα

Η Eurobank έχει αναγνωρίσει την απώλεια της βιοποικιλότητας ως σχετικό κίνδυνο για τις δραστηριότητές της. Η απώλεια βιοποικιλότητας είναι μια μέση απώλεια της βιολογικής ποικιλομορφίας σε σχέση με την πάροδο του χρόνου και/ή τον χώρο

που οδηγεί σε μείωση της ικανότητας του φυσικού περιβάλλοντος να παράγει ροές οικοσυστημικών υπηρεσιών, με αρνητικές οικονομικές επιπτώσεις σε μεμονωμένους ανθρώπους, νοικοκυριά, οργανισμούς και χώρες.

Το κλίμα και η βιοποικιλότητα είναι άρρηκτα συνδεδεμένα και αναγνωρίζεται ολοένα και περισσότερο ότι τα συνεχή φαινόμενα εξαφάνισης και η συνεχής απώλεια βιοποικιλότητας συνδέονται με την κλιματική αλλαγή και λοιπούς ανθρωπογενείς παράγοντες που επιβαρύνουν τα φυσικά συστήματα.

Με βάση τη δυνατότητα του χρηματοπιστωτικού τομέα να επηρεάζει τη βιώσιμη χρήση των φυσικών πόρων μέσω των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων του, η Eurobank ήδη λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για να ενσωματώσει την απώλεια βιοποικιλότητας στις δραστηριότητές της, αναπτύσσοντας την αντίστοιχη στρατηγική αντιμετώπισης και εισάγοντας σχετικές διατάξεις στο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων. Σύμφωνα με τη λίστα αποκλεισμού του Ομίλου, οι δραστηριότητες που απαγορεύονται από τη νομοθεσία της χώρας φιλοξενίας ή τις διεθνείς συμβάσεις σχετικά με την προστασία της βιοποικιλότητας ή της πολιτιστικής κληρονομιάς εξαιρούνται από τη χρηματοδότηση. Ταυτόχρονα, το ερωτηματολόγιο ESG που θα χρησιμοποιείται από τον Όμιλο στο πλαίσιο της αξιολόγησης της πιστοληπτικής ικανότητας των δανειοληπτών περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, ειδικές ερωτήσεις με στόχο την αποτύπωση του κινδύνου απώλειας βιοποικιλότητας των αντισυμβαλλομένων της Τράπεζας.

Λαμβάνοντας υπόψη την πολυπλοκότητα της αξιολόγησης αυτού του παράγοντα κινδύνου σε σχέση με τις επιχειρηματικές πρακτικές και δραστηριότητες της Eurobank, δεδομένου ότι η σχετική καθοδήγηση σε αυτό το πεδίο επί του παρόντος βρίσκεται στο στάδιο της ανάπτυξης, η Eurobank παρακολουθεί στενά διάφορες σχετικές πρωτοβουλίες και συνεχίζει να βελτιώνει τις δεξιότητες και δυνατότητές της, ούτως ώστε να διασφαλίσει την ετοιμότητα για την κατάλληλη αντιμετώπιση των εν λόγω κινδύνων μόλις καταστούν διαθέσιμες πιο λεπτομερείς κατευθυντήριες γραμμές και μεθοδολογίες.

Επίσης, η Τράπεζα έχει εισάγει μια ποιοτική δήλωση διάθεσης ανάληψης κινδύνου σχετικά με τον περιβαλλοντικό κίνδυνο κατά της βιοποικιλότητας. Με βάση τη λίστα αποκλεισμού, η Τράπεζα θα απέχει από τη χρηματοδότηση δραστηριοτήτων οι οποίες απαγορεύονται από τη νομοθεσία της χώρας φιλοξενίας ή τις διεθνείς συμβάσεις σχετικά με την προστασία της βιοποικιλότητας.

Σύμφωνα με την Πολιτική Υπεύθυνων Επενδύσεων της Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ, η Εταιρεία ενσωματώνει παράγοντες ESG στην επενδυτική διαδικασία. Ειδικότερα, η ανάλυση ESG περιλαμβάνει την αξιολόγηση περιβαλλοντικών κριτηρίων (π.χ. εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, έκθεση σε εκπομπές που σχετίζονται με ορυκτά καύσιμα και ύδατα) στο επίπεδο των εταιρειών στις οποίες επενδύουν τα κεφάλαια και τα χαρτοφυλάκια. Τα γεγονότα ή οι συνθήκες που μπορεί να προκαλέσουν αρνητική επίπτωση στην απόδοση του κεφαλαίου/χαρτοφυλακίου περιλαμβάνουν περιβαλλοντικές πτυχές (π.χ. εκπομπές άνθρακα, μόλυνση των υδάτων, απώλεια βιοποικιλότητας ή καταστροφή του οικοσυστήματος). Οι συγκεκριμένοι παράγοντες βιωσιμότητας που εξετάζονται μπορεί να ποικίλλουν, καθώς εξαρτώνται από τη συγκεκριμένη επενδυτική στρατηγική που ακολουθεί κάθε κεφάλαιο/χαρτοφυλάκιο.

Χαρτοφυλάκιο τραπεζικής επιχειρήσεων

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

Η Eurobank κατάφερε να ξεχωρίσει όσον αφορά τη διάθεση πόρων του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας στην ελληνική οικονομία, μέσω της ισχυρής δέσμευσής της για την ανάκαμψη από την πανδημία προς μια πιο βιώσιμη, περιβαλλοντικά φιλική και κοινωνικά δίκαιη κατεύθυνση. Η επιχειρηματική στρατηγική της Τράπεζας σχετικά με τα δάνεια που σχετίζονται με τον Μηχανισμό Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας στοχεύει στην αποτελεσματική επίτευξη των κύριων στόχων του προγράμματος του Μηχανισμού, όπως τη χρηματοδότηση διαφοροποιημένων έργων από εταιρείες όλων των μεγεθών, κατανεμημένων σε όλους τους επιλέξιμους πυλώνες, εστιάζοντας στη συμμόρφωση προς ορισμένα όρια σχετικά με την πράσινη μετάβαση και τον ψηφιακό μετασχηματισμό σε όλα τα έργα που χρηματοδοτούνται στο πλαίσιο του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας. Οι εγκεκριμένες επενδύσεις εντάσσονται κατά κύριο λόγο στον πυλώνα της πράσινης μετάβασης ενώ ακολουθούν οι πυλώνες που αφορούν τον ψηφιακό μετασχηματισμό και την εξωστρέφεια, διοχετεύοντας τους πόρους του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας σε μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων από διαφορετικούς τομείς όπως:

- Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (ΑΠΕ) για την κατασκευή φωτοβολταϊκών πάρκων, με έμφαση σε πρώην περιοχές λιγνιτικής παραγωγής.
- Ηλεκτροκίνηση και μικροκινητικότητα
- Τηλεπικοινωνίες και αναβαθμίσεις δικτύων οπτικών ινών
- Λιανικό εμπόριο
- Παραγωγή μπαταριών και συσσωρευτών
- Τουρισμός
- Φαρμακευτικός κλάδος
- Κλάδος τροφίμων και ποτών
- Παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Με την εξαιρετική της επίδοση και τον υψηλό ρυθμό απορρόφησης κεφαλαίων από τον Μηχανισμό Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, η Eurobank απέδειξε ότι μπορεί να

χρησιμοποιεί αποτελεσματικά τα διαθέσιμα χρηματοδοτικά εργαλεία της ΕΕ και να διαχειρίζεται σύνθετες χρηματοοικονομικές πράξεις με στόχο την οικονομική ανάπτυξη.

Το 2023 η Τράπεζα ολοκλήρωσε με επιτυχία 44 συναλλαγές, φτάνοντας σωρευτικά το σύνολο των 68 συναλλαγών από την έναρξη του προγράμματος του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας. Οι 68 συναλλαγές, οι οποίες περιλαμβάνουν τόσο διμερείς όσο και κοινοπρακτικές συμφωνίες, αφορούσαν επενδύσεις συνολικού ύψους €4,67 δισ., εκ των οποίων €1,16 δισ. κινητοποιήθηκαν μέσω του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.

Ορισμένες ενδεικτικές συναλλαγές που διενήργησε η Eurobank το 2023 στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0 παρουσιάζονται παρακάτω:

- Η Eurobank ενήργησε ως Coordinator, Mandated Lead Arranger και Bondholder για ένα κοινοπρακτικό ομολογιακό δάνειο συνδεδεμένο με στόχους βιωσιμότητας ύψους €63,8 εκατ. προς τη ΣΑΝΗ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΕ (η συμμετοχή της Eurobank ήταν 45,7%). Το δάνειο θα χρησιμοποιηθεί από την Εταιρεία για τη μερική χρηματοδότηση του εν εξελίξει σχεδίου χρηματοδότησης κεφαλαιουχικών δαπανών ύψους €79,6 εκατ., το οποίο συνδέεται με την πλήρη ανακαίνιση του Sani Beach και την ανακαίνιση -επέκταση του Sani Asterias, στο πλαίσιο της περαιτέρω αναβάθμισης του υπάρχοντος ξενοδοχειακού συγκροτήματος στην Κασσάνδρα της Χαλκιδικής. Το σχέδιο χρηματοδότησης κεφαλαιουχικών δαπανών εντάσσεται στους πυλώνες του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας που αφορούν την πράσινη μετάβαση και την εξωστρέφεια. Όσον αφορά το επενδυτικό σχέδιο, η χρηματοδότηση του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας ανέρχεται σε €39,8 εκατ. (50%), η χρηματοδότηση της Τράπεζας ανέρχεται σε €23,9 εκατ. (30%) και τα εναπομένοντα €15,9 εκατ. (20%) θα καλυφθούν από ίδια κεφάλαια.
- Η Eurobank ενήργησε ως Paying Agent, Bondholders' Agent και Subscriber στο κοινό ομολογιακό δάνειο ύψους €22,7 εκατ. προς την Aegean CAE Flight Training AE (ACFT). Το δάνειο αφορά στη μερική χρηματοδότηση της κατασκευής του νέου Κέντρου Προσομοιωτών Πτήσεων για Εκπαίδευση Πληρωμάτων του εκδότη (ACFT), με συνολικό προϋπολογισμό €39,88 εκατ., εκ των οποίων €36 εκατ. κρίθηκαν επιλέξιμα για χρηματοδότηση μέσω του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας. Συγκεκριμένα, €10,3 εκατ. καλύπτονται από το ελληνικό κράτος μέσω του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, €12,3 εκατ. χορηγούνται

από την Eurobank και €6,1 εκατ. αναμένεται να καλυφθούν από απευθείας κρατική επιδότηση, σύμφωνα με το άρθρο 10 του Ν. 4864/2021, όταν εγκριθεί από την κυβέρνηση η συμμετοχή του έργου στις εμβληματικές επενδύσεις στρατηγικής σημασίας. Η ACFT θα καλύψει το εναπομένον επιλέξιμο επενδυτικό κόστος (€7,2 εκατ.) και τις μη επιλέξιμες δαπάνες (€3,88 εκατ.) με ίδια συμμετοχή.

- Η Eurobank ενήργησε ως Mandated Lead Arranger στο κοινοπρακτικό ομολογιακό δάνειο ύψους €396,4 εκατ. προς τη ΔΕΗ Α.Ε. Ειδικότερα, €204 εκατ. καλύπτονται από το ελληνικό κράτος με πόρους του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας και €122,4 εκατ. χορηγούνται από την Eurobank και την άλλη κοινοπρακτούσα ελληνική συστημική τράπεζα. Το δάνειο περιλαμβάνει ένα τρίτο τμήμα που ανέρχεται σε €70 εκατ. και αφορά χρηματοδότηση για την καταβολή του ΦΠΑ που αντιστοιχεί στην επένδυση (μη επιλέξιμο επενδυτικό κόστος), το οποίο καλύπτεται ισομερώς από την Eurobank και την άλλη κοινοπρακτούσα τράπεζα. Η συναλλαγή αφορά τη χρηματοδότηση του ψηφιακού μετασχηματισμού της Εταιρείας, ενώ η επένδυση πραγματοποιείται στην ευρύτερη ελληνική επικράτεια.

Πρόγραμμα ESG για ξενοδοχεία

Η Τράπεζα συνεχίζει να στηρίζει τον τουριστικό κλάδο στη μετάβασή του προς τη βιωσιμότητα μέσω των συνεχιζόμενων προγραμμάτων ESG για ξενοδοχεία:

- «Επιχειρώ Βιώσιμα στον Τουρισμό» – Το πρόγραμμα έχει ως στόχο την παροχή κινήτρων σε υφιστάμενους πελάτες της Τράπεζας, υπό την προϋπόθεση της επίτευξης από την πλευρά τους συγκεκριμένων στόχων επίδοσης ως προς τη βιωσιμότητα. Το πρόγραμμα απευθύνεται τόσο σε ξενοδοχειακούς ομίλους ή ξενοδοχειακές επιχειρήσεις πλήρως ενημερωμένες και εκπαιδευμένες στις αρχές ESG, όσο και σε εκείνες που τώρα κάνουν τα πρώτα τους βήματα προς ένα βιώσιμο μέλλον.
- Το πρόγραμμα «Κατασκευάζω Βιώσιμα στον Τουρισμό» έχει ως στόχο την παροχή κινήτρων σε νέες χρηματοδοτήσεις 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 κριτήρια.

Προθεσμιακή ESG Deposits

Η Eurobank ήταν η πρώτη ελληνική τράπεζα που προσέφερε την προθεσμιακή ESG Deposits στους εταιρικούς πελάτες της και συνεχίζει να προσφέρει αυτό το προϊόν, παρέχοντας στους πελάτες τη δυνατότητα να συμβάλλουν σε έργα βιώσιμης ανάπτυξης. Τα κεφάλαια που αντλούνται από την προθεσμιακή ESG Deposits διατίθενται για τη χρηματοδότηση πράσινων δανείων και δανείων που συνδέονται με τη βιωσιμότητα, σύμφωνα με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης της Τράπεζας.

Λιανική τραπεζική και τραπεζική επιχειρήσεων

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

Πράσινα δάνεια κατοικίας

Η Eurobank έχει συμβάλει ουσιαστικά σε δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας και ειδικότερα στην ενεργειακή αναβάθμιση των κατοικιών της χώρας, συμμετέχοντας ενεργά σε όλα τα αναπτυξιακά προγράμματα «Εξοικονομώ» από το 2011 έως σήμερα («Εξοικονομηση Κατ' Οίκον I & II», «Εξοικονομώ-Αυτονομώ», «Εξοικονομώ 2021»).

Το 2023 η Τράπεζα συνέχισε να εδραιώνει την παρουσία της στον χώρο των πράσινων χορηγήσεων σε επίπεδο κατοικίας με τη συμμετοχή της στο αναπτυξιακό πρόγραμμα «Εξοικονομώ 2021». Το πρόγραμμα χρηματοδοτείται από τον Μηχανισμό Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (RRF), στο πλαίσιο του προγράμματος Next Generation EU. Παρέχει επιδότηση επιτοκίου και, υπό ορισμένες προϋποθέσεις, εγγύηση του ελληνικού δημοσίου για το δάνειο, επιδότηση κεφαλαίου, το κόστος των ενεργειακών επιθεωρήσεων και πιθανών μελετών, το κόστος έκδοσης Ηλεκτρονικής Ταυτότητας Κτιρίου και την αμοιβή του Συμβούλου του Έργου για όλα τα επιλέξιμα νοικοκυριά, έτσι ώστε να πραγματοποιήσουν πράσινες παρεμβάσεις στις κατοικίες τους με στόχο τη βελτιστοποίηση της ενεργειακής απόδοσης και την εγκατάσταση έξυπνων συστημάτων οικιακών αυτοματισμών. Στο πρόγραμμα «Εξοικονομώ», η Τράπεζα συμμετέχει με βελτιωμένες αυτόματες διαδικασίες για ταχύτερη εξυπηρέτηση των δανείων, με χρηματοδοτικό εργαλείο ενίσχυσης της ρευστότητας για τις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις που αναλαμβάνουν την υλοποίηση των εργασιών στο πλαίσιο του Προγράμματος και με επιπλέον κίνητρα για τους δικαιούχους που επιλέγουν να λάβουν το δάνειό τους από την Eurobank. Όσον αφορά το νέο πρόγραμμα «Εξοικονομώ 2023», η Τράπεζα θα συμμετάσχει ενεργά στη χρηματοδότηση φυσικών προσώπων, με τη χορήγηση δανείων σε επιλέξιμα νοικοκυριά. Όπως με κάθε προηγούμενο πρόγραμμα «Εξοικονομώ», σε συνεργασία με την Ελληνική Ένωση Τραπεζών και τα μέλη της, συνεισέφερε σημαντικά στη διαμόρφωση του Πλαισίου και του Οδηγού του προγράμματος, καθώς και στην ανάπτυξη των απαραίτητων υποδομών για την υποστήριξη του νέου προγράμματος.

Επίσης, η Eurobank προσφέρει το «Πράσινο Δάνειο Κατοικίας - Εξοικονόμηση Ενέργειας» σε πελάτες που δεν είναι επιλέξιμοι για τα προγράμματα «Εξοικονομώ». Το προϊόν χρηματοδοτεί ανάγκες του πολίτη για πράσινες επισκευές εξοικονόμησης ενέργειας σε ακίνητο ιδιοκτησίας του (ενδεικτικά, από την εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων για την παραγωγή ενέργειας, την αλλαγή του συστήματος θέρμανσης, την εγκατάσταση σύγχρονων μονάδων κλιματισμού, την αντικατάσταση της μόνωσης, κ.λπ.).

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

Δάνεια μικρών επιχειρήσεων για φωτοβολταϊκά

Μέσω της χρηματοδότησης φωτοβολταϊκών συστημάτων, η Eurobank προσφέρει σε μικρές επιχειρήσεις την ευκαιρία να υλοποιήσουν τα επενδυτικά τους σχέδια όσον αφορά την παραγωγή και διάθεση ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές (ΑΠΕ), επιλέγοντας είτε δάνειο είτε χρηματοδοτική μίσθωση. Με την επιλογή του δανείου οι πελάτες μπορούν να χρηματοδοτήσουν έως το 80% του συνολικού προϋπολογισμού της επένδυσής τους, συμπεριλαμβανομένου του κόστους υποδομών, της αγοράς και εγκατάστασης του εξοπλισμού καθώς και του κόστους για την απαιτούμενη σύνδεση με το δίκτυο της ΔΕΗ.

Με την επιλογή της χρηματοδοτικής μίσθωσης, οι πελάτες μπορούν να χρηματοδοτήσουν έως το 100% του κόστους εξοπλισμού. Το 2023 οι νέες εκταμιεύσεις ανήλθαν σε €12,9 εκατ.

Ενδιάμεση χρηματοδότηση – «Εξοικονομώ»

Μέσω του προγράμματος ενδιάμεσης χρηματοδότησης (bridge financing) «Εξοικονομώ», η Eurobank παρέχει στους πελάτες της πιστωτικό όριο για τη χρηματοδότηση των εργασιών που εκτελούν ως προμηθευτές/ανάδοχοι σε ακίνητα που έχουν ενταχθεί στα προγράμματα «Εξοικονομώ - Αυτονομώ» και «Εξοικονομώ 2021» του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας. Οι προμηθευτές/ανάδοχοι χρηματοδοτούν εκ των προτέρων τις εκκρεμείς παραγγελίες τους έως ότου πληρωθούν μέσω του Προγράμματος. Οι πιστούχοι λαμβάνουν έως το 80% ή 100% του ποσού της επιδότησης που δικαιούνται οι πελάτες τους, μέσω του προγράμματος, ανεξάρτητα από το αν αυτοί οι πελάτες λάβουν δάνειο από την Eurobank ή όχι. Το 2023 οι νέες εκταμιεύσεις ανήλθαν σε €0,2 εκατ.

Προϊόντα ESG

Στο πλαίσιο της στρατηγικής της για την αύξηση της διείσδυσης των προϊόντων ESG, η Τράπεζα έχει αναπτύξει προϊόντα που ευθυγραμμίζονται με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης. Τα εν λόγω προϊόντα θα απευθύνονται σε μικρές επιχειρήσεις και θα επικεντρώνονται στην προαγωγή τεχνολογιών ΑΠΕ και την ενεργειακή αναβάθμιση υποδομών και εξοπλισμού.

Προϊόντα και υπηρεσίες με θετικό κοινωνικό και περιβαλλοντικό αντίκτυπο

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

Φοιτητικά δάνεια

Στο πλαίσιο της κοινωνικής συνιστώσας του ESG, η Eurobank προσφέρει φοιτητικά δάνεια σε πελάτες που επιθυμούν να χρηματοδοτήσουν τις προπτυχιακές ή μεταπτυχιακές σπουδές τους. Η Eurobank προσφέρει στους φοιτητές την ευκαιρία να καλύψουν μέρος ή το σύνολο των διδάκτρων τους, καθώς και μέρος των εξόδων μετεγκατάστασης όταν φεύγουν από τον τόπο μόνιμης διαμονής τους για να σπουδάσουν, παρέχοντας φοιτητικό δάνειο με προνομιακό επιτόκιο σε σχέση με ένα συνηθισμένο καταναλωτικό δάνειο. Επιπλέον, προκειμένου να γίνει το δάνειο πιο προσιτό η Eurobank προσφέρει ευελιξίες στην αποπληρωμή του, καθώς και την δυνατότητα οι γονείς του φοιτητή ή της φοιτήτριας να συμμετέχουν ως εγγυητές στο δάνειο.

WWF Eurobank Visa – Το πρώτο πράσινο τραπεζικό προϊόν στην Ελλάδα

Η WWF Eurobank Visa, προϊόν της συνεργασίας μεταξύ της Eurobank και της περιβαλλοντικής οργάνωσης WWF Ελλάς, είναι το πρώτο πράσινο προϊόν που εξέδωσε ελληνική τράπεζα και ξεκίνησε το 2000. Στο τέλος του 2023, η WWF Hellas είχε λάβει €1,9 εκατ. μέσα από τη WWF Eurobank Visa για τη χρηματοδότηση δράσεων περιβαλλοντικής προστασίας, χωρίς περαιτέρω κόστος για τους 16.747 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 οικότοπων στο Εθνικό Πάρκο Δάσους Δαδιάς, όπου βρίσκουν καταφύγιο και τόπο αναπαραγωγής απειλούμενα αρπακτικά πουλιά. Μετά τις καταστροφικές δασικές πυρκαγιές του 2023, ενισχύθηκαν οι δράσεις πρώτης απόκρισης για την προστασία των ειδών, καθώς και οι δράσεις για τη σύνταξη και καταγραφή επιστημονικών προτάσεων.
- 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, καταγραφές των λιγνιτικών σταθμών στην Ελλάδα, οικολογική αξία παράκτιου χώρου).
- Δράσεις προστασίας της παραλίας των Σκεκανίων στη Ζάκυνθο για την προστασία της χελώνας caretta caretta, όπως η ενίσχυση της φύλαξης της παραλίας, τα αντιπυρικά έργα και άλλα.
- Υποστήριξη των ενεργειών του φορέα περιβαλλοντικής νομοθεσίας και διακυβέρνησης, όπως η αξιολόγηση και ο σχολιασμός νομοθετικών και διοικητικών πράξεων, η σύνταξη νομοθετικών προτάσεων, και η συμμετοχή σε δράσεις προώθησης σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης.

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

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

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

Η Priceless Planet Coalition έχει ξεκινήσει τις δράσεις της από το 2020 με στόχο την ένωση καταναλωτών, χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, εμπόρων και πόλεων σε όλο τον πλανήτη, για την καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής. Από τα πρώτα της βήματα, η πρωτοβουλία, έχει δεσμευτεί για τη φύτευση 100 εκατομμυρίων δέντρων μέσα σε 5 χρόνια, συνάπτοντας συνεργασίες με δύο παγκόσμιους περιβαλλοντικούς οργανισμούς, την Conservation International και το World Resources Institute (WRI). Το 2023, η Eurobank συνεισέφερε \$129.204 στην Conservation International, για την υποστήριξη της σημαντικής αυτής αποστολής.

Βιοδιασπώμενες χρεωστικές κάρτες

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

Από το 2019, όλες οι νέες χρεωστικές κάρτες αλλά και όσες ανανεώνονται – για ιδιώτες και επιχειρήσεις – κατασκευάζονται από 82% πολυγαλακτικό οξύ (PLA), ένα μη πετρελαϊκό και μη τοξικό βιοδιασπώμενο πλαστικό υποκατάστατο. Για την παραγωγή αυτού του υλικού απαιτείται μικρότερη κατανάλωση ενέργειας και παράγονται σημαντικά χαμηλότερες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου σε σχέση με το PVC, που δεν είναι βιοδιασπώμενο και εκλύει 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 2023, περίπου 2,2 εκατ. κάρτες έχουν εκδοθεί με χρήση του νέου βιοδιασπώμενου υλικού, ενώ το απόθεμα χρεωστικών καρτών της Τράπεζας αναμένεται να αντικατασταθεί το ερχόμενο έτος.

Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού – ΠΝΟΗ

Τα τελευταία 23 χρόνια η Eurobank στηρίζει σταθερά τη σημαντική προσπάθεια του μη κερδοσκοπικού σωματείου Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού – ΠΝΟΗ, συνδράμοντας στον σκοπό του, που εστιάζει στην ίδρυση και υλική ενίσχυση παιδιατρικών μονάδων εντατικής θεραπείας, καθώς και στην υποστήριξη γονέων και παιδιών που νοσηλεύονται στην εντατική. Από το 2000, η Eurobank έχει σχεδιάσει και προσφέρει την κάρτα Euroline. Μέρος του συνολικού τζίρου που αποφέρει το προϊόν διατίθεται στο σωματείο ΠΝΟΗ: Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού.

Συγκεκριμένα, η Τράπεζα καταβάλλει το 0,20% επί του συνολικού ποσού των συναλλαγών που πραγματοποιούν οι κάτοχοι της Euroline κάνοντας χρήση της σε τερματικά (POS) Eurobank σε εμπόρους οι οποίοι συνδέονται άμεσα με την Τράπεζα με σύμβαση συνεργασίας. Το 2023 το ποσό των δωρεών ανήλθε σε €23.369 από τις περίπου 19.995 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 20 χρόνια, η Eurobank στηρίζει σταθερά την προσπάθεια της εκστρατείας στην Ελλάδα, συμβάλλοντας ενεργά 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 2023 ο συνολικός αριθμός των ενεργών πιστωτικών καρτών EuroLine Style ανήλθε σε περίπου 18.789. Η Eurobank καταβάλλει το 0,15% του ετήσιου τζίρου της κάρτας Euroline Style στην Πανελλήνια Εταιρεία Πρόληψης για τον Καρκίνο, «Στόχος-Πρόληψη». Το 2023 η χρήση αυτών των καρτών συγκέντρωσε €13.553, 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.

GRI 3-3

Οικονομική συμπερίληψη

Στήριξη μικρών επιχειρήσεων και χρηματοδοτήσεις με κοινωνικό αντίκτυπο

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

EIF – ESIF ERDF

Για τη στήριξη νέων επενδύσεων σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις, η Eurobank, σε συνεργασία με το EIF, συμμετέχει στο Ταμείο Εγγυοδοσίας Επενδύσεων – ESIF ERDF Greece Guarantee Fund (EEGGF). Ο στόχος του προγράμματος EEGGF είναι να βελτιώσει την πρόσβαση στη χρηματοδότηση για μικρομεσαίες επιχειρήσεις μέσω προστασίας από απώλειες, η οποία παρέχεται με την Εγγύηση του EIF σε νέες εκδόσεις δανείων ή χρηματοδοτικές μισθώσεις για επιλέξιμες μικρομεσαίες επιχειρήσεις στην Ελλάδα οι οποίες δραστηριοποιούνται σε λιγότερο ανεπτυγμένες περιφέρειες, σε περιφέρειες μετάβασης και σε πιο ανεπτυγμένες περιφέρειες. Το πρόγραμμα, που έχει ως στόχο να διευκολύνει την πρόσβαση μικρομεσαίων επιχειρήσεων στη χρηματοδότηση, προσφέρει πόρους για δάνεια παγίων ή επενδυτικά δάνεια και κεφάλαια κίνησης με ποσοστό εγγύησης 80%. Το 2023 η χρηματοδότηση που έλαβαν μικρομεσαίες επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στις λιγότερο ανεπτυγμένες περιφέρειες ανήλθε σε €15,1 εκατ.

Χρηματοδότηση στο πλαίσιο του προγράμματος EaSI της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

Στο πλαίσιο του προγράμματος EaSI για την απασχόληση και την κοινωνική καινοτομία, η Τράπεζα συνεργάστηκε με την AFI έως τα μέσα του 2023, 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 ΕΕ για την απασχόληση και την κοινωνική καινοτομία (EaSI) και του Ευρωπαϊκού Ταμείου Στρατηγικών Επενδύσεων (ΕΤΣΕ), που συστάθηκε στο πλαίσιο του επενδυτικού σχεδίου για την Ευρώπη. Ο σκοπός του ΕΤΣΕ είναι να συμβάλει στη χρηματοδότηση και την υλοποίηση παραγωγικών επενδύσεων εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και να διασφαλίσει αυξημένη πρόσβαση σε χρηματοδοτήσεις.

Στο πλαίσιο αυτού του προγράμματος και σε συνεργασία με την AFI, η Eurobank χρηματοδότησε 635 επιχειρήσεις με το συνολικό ποσό των €6,6 εκατ. Η χρηματοδότηση μπορεί να χρησιμοποιηθεί για κάλυψη αναγκών, όπως κεφάλαιο κίνησης, και κεφάλαιο για την υλοποίηση επενδύσεων σε πάγια και άυλα πάγια.

Πρωτοβουλία «Eurobank Ανάπτυξη»

Οι δράσεις του Εταιρικού Συμφώνου για το Πλαίσιο Ανάπτυξης (ΕΣΠΑ) 2021-2027 έχουν ως κεντρικό στόχο την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της εξωστρέφειας των επιχειρήσεων, με αιχμή την καινοτομία και την αύξηση της εγχώριας προστιθέμενης αξίας.

Η Eurobank έχει αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο φάσμα υπηρεσιών ενημέρωσης για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, παρέχοντάς τους με αυτόν τον τρόπο τη δυνατότητα αξιοποίησης προγραμμάτων ΕΣΠΑ. Ο Επαγγελματικός Σύμβουλος ενημερώνει για τα χρηματοδοτικά προγράμματα που είναι διαθέσιμα για κάθε επιχείρηση, ενώ υπάρχει και εξειδικευμένη τηλεφωνική γραμμή για την ενημέρωση και την επίλυση αμοιρών. Η Eurobank έχει προχωρήσει σε αρκετές 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 της επιχορήγησης, εξασφαλίζοντας την απαραίτητη επάρκεια κεφαλαίων σε κάθε στάδιο της επένδυσης, για να ολοκληρωθεί στον χρόνο που έχει υπολογιστεί.

Συνεργασία με την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα

Με στόχο την επιτυχή στήριξη της οικονομίας, η Eurobank αξιοποιεί στο έπακρο κάθε ευνοϊκό μέτρο για τη διευκόλυνση της πρόσβασης των ελληνικών επιχειρήσεων σε χρηματοδότηση. Συγκεκριμένα, σε συνεργασία με την Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα, στο πλαίσιο του προγράμματος ΤΕΠΙΧ II που αφορά επενδυτικά έργα, το 2023 η Τράπεζα παρέιχε σε 67 μικρομεσαίες επιχειρήσεις χρηματοδότηση ύψους €17,4 εκατ.

Η Eurobank επίσης συμμετέχει στο Ταμείο Χαρτοφυλακίου Business Growth Fund, στο Ταμείο Μικρών Δανείων Αγροτικής Επιχειρηματικότητας, στο Ταμείο Εγγυοδοσίας EAT-ΤΜΕΔΕ και στο Ταμείο Εγγυοδοσίας Καινοτομίας. Στο πλαίσιο αυτών των προγραμμάτων η Τράπεζα παρέιχε σε 118 μικρομεσαίες επιχειρήσεις χρηματοδότηση ύψους €19 εκατ. έως το τέλος του 2023.

GRI FS13

Τραπεζικές υπηρεσίες για όλους

Στο πλαίσιο της αφοσίωσής της στην εξυπηρέτηση πελατών, η Eurobank έχει στόχο να καταστήσει τις υπηρεσίες, τα στοιχεία ενεργητικού, τους πόρους και τις ευκαιρίες προσβάσιμες για όλους. Γι' αυτό, με το δίκτυο καταστημάτων της (268 καταστήματα), το δίκτυο καταστημάτων ΕΛΤΑ (469 καταστήματα) και το δίκτυο των self-service banking terminal (1.786 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. Περίπου το 93% των ATM έχουν τροποποιηθεί βάσει των απαιτήσεων προσβασιμότητας με την προσθήκη, εκτός των ειδικών ανάγλυφων πλήκτρων, φωνητικής καθοδήγησης ή πρόσβασης για αναπηρικό αμαξίδιο.

Μέσω των καταστημάτων ΕΛΤΑ, η Eurobank διαθέτει παρουσία σε 242 δημοτικές κοινότητες με πληθυσμό μικρότερο των 5.000 κατοίκων, πολλές εκ των οποίων αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην πρόσβαση τραπεζικών υπηρεσιών, ιδίως σε απομακρυσμένες νησιωτικές περιοχές (ενδεικτικά: Αγαθονήσι, Ανάφη, Κάρπαθος, Νίσυρος, Τήλος, Χάλκη, Φολέγανδρος, Αμοργός κ.ά.). Επιπλέον, σε 215 περιοχές με πληθυσμό μικρότερο των 5.000 κατοίκων η πρόσβαση σε υπηρεσίες παρέχεται μέσω off-site ATM (ενδεικτικά: Άγιος Ευστράτιος, Αλόννησος, Σύμη κ.ά.),

Επίσης, με την εξυπηρέτηση όλων των πελατών να αποτελεί βασική προτεραιότητα, η Eurobank είναι ιδιαίτερα ευαισθητοποιημένη για τη διευκόλυνση της πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ):

- Για όλους τους πελάτες με αναπηρία η εξυπηρέτηση στα καταστήματα γίνεται κατά προτεραιότητα.
- 92 καταστήματα διαθέτουν ράμπες πρόσβασης για πελάτες με μειωμένη κινητικότητα.
- 19 ATM έχουν τοποθετηθεί σε κατάλληλο ύψος για άτομα σε αναπηρικό αμαξίδιο.
- Τα άτομα με προβλήματα όρασης μπορούν να λαμβάνουν έγγραφα σε γραφή Braille και παραστατικά σε μορφή αρχείου pdf που μπορεί να αναγνωσθεί με χρήση υποστηρικτικών τεχνολογιών.
- Τα κωφά ή βαρήκοα άτομα μπορούν να εξυπηρετούνται στη νοηματική γλώσσα μέσω του v-Banking.
- 1.014 ATM αναβαθμίστηκαν ώστε να προσφέρουν φωνητική καθοδήγηση στους πελάτες για τη διενέργεια των συναλλαγών τους.

- Συνεχείς έλεγχοι της προσβασιμότητας οδηγούν σε βελτιώσεις με βάση το επίπεδο προσβασιμότητας WSAG 2.1 level AA στα ψηφιακά κανάλια.
- Ειδικές σελίδες στον διαδικτυακό τόπο παρέχουν πληροφορίες σχετικά με εναλλακτικές επιλογές για υπηρεσίες ανά αναπηρία σε κάθε κανάλι εξυπηρέτησης πελατών.
- Το προσωπικό πρώτης γραμμής παρακολούθησε μια σειρά σεμιναρίων και βιωματικής εκπαίδευσης για να διασφαλιστεί η ευαισθητοποίησή τους και οι κατάλληλες γνώσεις για την εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρίες.

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

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

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

Δίκτυο καταστημάτων

Στο τέλος του 2023, το δίκτυο καταστημάτων της Eurobank αριθμούσε 268 καταστήματα συνολικά. Τα καταστήματα της Τράπεζας εισέρχονται σε μια νέα εποχή τραπεζικών υπηρεσιών, συνδυάζοντας τις ψηφιακές επιλογές με την προσωπική υποστήριξη από το προσωπικό της.

Έως τις 31.12.2023, 9 καταστήματα έχουν υιοθετήσει το νέο μοντέλο λειτουργίας, το οποίο εισάγει μια ψηφιακή, καινοτόμα, βιώσιμη και ανθρωποκεντρική προσέγγιση στις καθημερινές τραπεζικές υπηρεσίες, εστιάζοντας στην παροχή συμβουλών στους πελάτες μέσω των υπευθύνων σχέσεων (Relationship Managers) και προωθώντας ψηφιακές επιλογές και επιλογές αυτοεξυπηρέτησης για τις συναλλαγές.

Επιπλέον, το 2023 η Τράπεζα προσπάθησε να βελτιώσει την εξυπηρέτηση πελατών και την παραγωγικότητα με τους ακόλουθους τρόπους:

Προγραμματισμός ραντεβού σε όλα τα καταστήματα της Eurobank – Περισσότερα από 757.000 ραντεβού προγραμματίστηκαν στη διάρκεια της χρονιάς. Η επιλογή του online προγραμματισμού ραντεβού (μέσω του διαδικτυακού τόπου eurobank.gr) έγινε διαθέσιμη στα τέλη του Ιουλίου 2023. Το 25% των συνολικών ραντεβού από τον Αύγουστο του 2023 έως το τέλος της ημερολογιακής χρονιάς αφορούσε ραντεβού που είχαν προγραμματιστεί online.

Αύξηση του χρόνου που αφιερώνουν σε κάθε πελάτη οι υπεύθυνοι σχέσεων (relationship managers) – Για να επιτευχθεί αυτό, η Eurobank εφάρμοσε 2 αλλαγές:

- Το τηλεφωνικό κέντρο της Eurobank απαντά στις εισερχόμενες κλήσεις όλων των καταστημάτων, με αποτέλεσμα την ταχύτερη και πιο αποτελεσματική εξυπηρέτηση.
- Μεταξύ των ωρών 10:00 και 13:00, το προσωπικό των καταστημάτων απασχολείται κυρίως με συμβουλευτικές υπηρεσίες, ενώ οι πελάτες μπορούν να πραγματοποιούν χρηματικές συναλλαγές αποκλειστικά με τη χρήση self-service terminal. Αυτό εφαρμόζεται ήδη σε 265 από τα 268 καταστήματα.

Εκκίνηση του έργου Mobility – Το έργο επιτρέπει την τραπεζική εκτός τραπεζικών καταστημάτων, στο πλαίσιο της συμβουλευτικής προσέγγισης της Τράπεζας και της περαιτέρω ανάπτυξης των υπηρεσιών της. 1400 στελέχη έχουν πρόσβαση offsite κατά την επίσκεψή τους στον χώρο του πελάτη, ώστε να παρέχουν υπηρεσίες end-to-end για συγκεκριμένο φάσμα τραπεζικών συναλλαγών/προϊόντων.

Ενίσχυση των ψηφιακών και υβριδικών υπηρεσιών με το Digital Safe Box – Αυτό επιτρέπει στους πελάτες να αποκτούν ακόμη και σύνθετα προϊόντα εξ αποστάσεως, υπογράφοντας όλα τα απαραίτητα έγγραφα μέσω του e-Banking τους, σύμφωνα με το όραμα της Eurobank για «τραπεζική εξυπηρέτηση παντού». Το Digital Safe Box αντιπροσωπεύει το 10-15% των πωλήσεων για τις διαθέσιμες κατηγορίες προϊόντων, ενώ παρατηρείται αυξητική τάση και αναμένεται μεγαλύτερο εύρος προϊόντων.

Δίκτυο ΕΛΤΑ

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

Με περισσότερα από 460 καταστήματα και 110 ATM σε ολόκληρη την Ελλάδα, το δίκτυο καταστημάτων των ΕΛΤΑ παρέχει εκτεταμένη κάλυψη, τόσο σε αστικές όσο και στις πιο απομακρυσμένες περιοχές με περιορισμένη ή χωρίς καθόλου παρουσία σημείων τραπεζικής εξυπηρέτησης.

Εξωτερικά δίκτυα

Το 2023 τα εξωτερικά δίκτυα πωλήσεων διατήρησαν τη δυναμική τους παρά τον ιδιαίτερα έντονο ανταγωνισμό. Ο πρωταρχικός σκοπός της μονάδας είναι η ανάπτυξη διεπιχειρησιακών συνεργασιών με τρίτες νομικές οντότητες, με στόχο την αύξηση της χορήγησης δανείων στα ακόλουθα τμήματα:

- Εξωτερικές πωλήσεις Retail Business Banking – Η Τράπεζα διέυρνε τις δραστηριότητες της με συμφωνίες σε νέες αγορές, όπως παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών και εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων, καθώς και μέσω συνεργασιών με εμπόρους επαγγελματικού εξοπλισμού. Οι εκταμιεύσεις κατέγραψαν σημαντική αύξηση, κυρίως λόγω της αγοράς δανείων για αγροτικά μηχανήματα.
- Στεγαστικά δάνεια μέσω συνεργατών – Παρά τις νέες συνθήκες στην αγορά, οι εκταμιεύσεις άγγιξαν τα €74 εκατ., συνεισφέροντας σημαντικά (23%) στις συνολικές εκταμιεύσεις της Τράπεζας. Η Eurobank επίσης κατόρθωσε να αυξήσει το μερίδιο αγοράς της στα πράσινα δάνεια κατοικίας σε 22%, μέσα από το πιο πρόσφατο πρόγραμμα «Εξοικονομώ 2021».
- Χρηματοδότηση για την αγορά αυτοκινήτου ή μοτοσυκλέτας – Οι εκταμιεύσεις της Eurobank αυξήθηκαν κατά 15% σε σχέση με το προηγούμενο έτος, ενώ η Τράπεζα ηγείται σταθερά της αγοράς για περισσότερα από 15 χρόνια. Το δίκτυο συνεργατών της Τράπεζας συνεχώς διευρύνεται, περιλαμβάνοντας πλέον πάνω από 700 συνεργάτες, ενώ η Eurobank διαρκώς εισάγει στην αγορά καινοτόμες και ανταγωνιστικές λύσεις B2B2C.

Οικοσύστημα εμπόρων

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

Επιπλέον, η Eurobank προχώρησε σε στρατηγικές συμμαχίες με μεγάλες εταιρείες υπηρεσιών κοινής ωφελείας και εισήγαγε μοναδικά πακέτα προϊόντων, συνδυάζοντας τραπεζικά και μη τραπεζικά προϊόντα για οικιακούς και εταιρικούς πελάτες, και απαντώντας στον ανταγωνισμό.

Telemarketing

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

Η ενημέρωση παρέχεται απευθείας τηλεφωνικά ή με παραπομπή στο δίκτυο καταστημάτων. Το 2023 η υπηρεσία Telemarketing πέτυχε τους ακόλουθους στόχους:

- Έκδοση 4.928 νέων πιστωτικών καρτών.
- Εκταμίευση 1.243 καταναλωτικών δανείων, συνολικού ύψους €7.648.000.
- Έναρξη μεταφοράς συντάξεων end-to-end.
- Έκδοση 6.929 χρεωστικών καρτών.

EuroPhone

Το EuroPhone Banking αποτελεί ένα σύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο και ένα από τα κύρια κανάλια προώθησης των προϊόντων και υπηρεσιών της Eurobank. Ως κανάλι εξυπηρέτησης, προσφέρει στους πελάτες όλα τα σύγχρονα μέσα επικοινωνίας, όπως τηλεφωνικές κλήσεις, φωνητική αναγνώριση με τεχνολογία NLU, email, προσωπικά μηνύματα, διαδικτυακές φόρμες και Click2Chat, καθώς και πολύ μεγάλο αριθμό τραπεζικών συναλλαγών μέσω αυτοματοποιημένου συστήματος και εργαζομένων, 24/7.

Το 2023 προσαρμόστηκε ο τρόπος λειτουργίας του, με το 80% του ανθρώπινου δυναμικού του EuroPhone Banking να εργάζεται από απόσταση. Σε αυτό το περιβάλλον, και στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας της Τράπεζας για τη στήριξη της απασχόλησης σε απομακρυσμένες περιοχές, πάνω από 65 άτομα προσλήφθηκαν στη Θράκη και τα νησιά του βορειοανατολικού Αιγαίου.

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 73%, ενώ το ποσοστό εξυπηρέτησης των πελατών από την πρώτη κιάλας κλήση, βάσει της δικής τους εκτίμησης, ήταν 78%.

ATM, ΚΑΣ και PPU

Το δίκτυο των self-service banking terminal αριθμεί 1.786 σημεία εξυπηρέτησης. Το 2023, εισήχθηκαν νέες συναλλαγές στα ATM και ΚΑΣ:

- Μεταφορά χρημάτων για την πληρωμή πιστωτικής κάρτας τρίτου (κάρτες Eurobank και κάρτες άλλης τράπεζας)
- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμό τρίτου
- Πληρωμή οργανισμού μέσω QR/barcode reader και πιστωτικής κάρτας

Στη διάρκεια του έτους, τέθηκαν σε λειτουργία 45 νέα ATM εκτός καταστημάτων, ενώ τα Business Corners, το νέο δίκτυο self-service σημείων για καταθέσεις μετρητών, επεκτάθηκε και περιλαμβάνει πλέον 31 μηχανήματα.

Όσον αφορά τη χρήση των μηχανημάτων self-service για καταθέσεις, εγκαταστάθηκαν 21 νέα ATM με λειτουργικότητα κατάθεσης σε καταστήματα της Τράπεζας και του δικτύου καταστημάτων των ΕΛΤΑ.

v-Banking

Το 2023 ήταν μια εξαιρετική χρονιά για το v-Banking, καθώς συνέχισε να αναπτύσσεται και να επεκτείνει την παρουσία του στα κύρια τμήματα πελατών. Ένα αξιοσημείωτο επίτευγμα ήταν η ισχυρή παρουσία στο τμήμα Business Banking, όπου εδραίωσε τη θέση του και κατέγραψε σημαντικές πωλήσεις. Επιπλέον, το v-Banking έκανε σημαντικά βήματα στο τμήμα Personal Banking, καταγράφοντας αξιόλογα αποτελέσματα.

Οι βασικές εξελίξεις για το v-Banking το 2023 περιλαμβάνουν:

- Προσθήκη λειτουργικότητας επεξεργασίας φωνής για την έγκριση συναλλαγών. Πλέον, οι πελάτες μπορούν να επαληθεύσουν και να εγκρίνουν συναλλαγές

ηχογραφώντας απλά τη φωνή τους. Η προσθήκη αυτή κάνει την τραπεζική εξυπηρέτηση πιο εύκολη και ασφαλή, αποδεικνύοντας τη δέσμευση του v-Banking να διευκολύνει και να προστατεύει τις συναλλαγές σας.

- Βελτίωση της λειτουργίας co-browsing στο περιβάλλον e-Banking. Η λειτουργία αυτή επιτρέπει στους πελάτες να λαμβάνουν βοήθεια σε πραγματικό χρόνο από συμβούλους v-Banking όταν χρησιμοποιούν τη διαδικτυακή τραπεζική πλατφόρμα, με αποτέλεσμα τη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας του πελάτη.
- Περαιτέρω αναβάθμιση των υπηρεσιών της με την ενσωμάτωση της λειτουργικότητας GOV.GR. Με αυτή τη λειτουργικότητα, οι πελάτες μπορούν να υπογράψουν έγγραφα εξ αποστάσεως μέσα από την κρατική πλατφόρμα – όπως για αμοιβαία κεφάλαια, τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα και νέα δάνεια – κι έτσι έχουν στη διάθεσή τους μια πρακτική και ασφαλή μέθοδο για την ολοκλήρωση συναλλαγών και συμβάσεων. Αξιοποιώντας αυτή την καινοτόμα λειτουργικότητα, το v-Banking διεύρυνε τη βεντάλια των υπηρεσιών που καλύπτει, προσφέροντας στους πελάτες περισσότερη ευελιξία και ευκολία στη διαχείριση των οικονομικών τους. Η ενσωμάτωση αυτή αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα της δέσμευσης του v-Banking να υιοθετεί τεχνολογίες αιχμής και να συνεργάζεται με εξωτερικές πλατφόρμες, ώστε να προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις που καλύπτουν τις συνεχώς εξελισσόμενες ανάγκες των πελατών του.

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

Βιώσιμη χρηματοδότηση σε επιλεγμένες θυγατρικές εξωτερικού

Postbank

Eurobank Cyprus

Ουσιαστικό θέμα: Βιώσιμη χρηματοδότηση και επενδύσεις / Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή / Μετριασμός της κλιματικής αλλαγής

- Συνέχισε να αναπτύσσει και να παρέχει βιώσιμες χρηματοδοτικές λύσεις σε πελάτες λιανικής και εταιρικούς πελάτες. Εισήγαγε καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες, εστιάζοντας στη βελτίωση της πρόσβασης και την παροχή ευκαιριών επένδυσης σε πιο βιώσιμες λύσεις και επιχειρηματικές πρακτικές. Τα πράσινα δάνεια της Postbank (στεγαστικά δάνεια, δάνεια για την αγορά αυτοκινήτου, επιχειρηματικά και εταιρικά δάνεια) προσφέρουν ευνοϊκούς όρους και βοηθούν τους πελάτες να μειώσουν το περιβαλλοντικό αποτύπωμά τους και να εξοικονομήσουν, ενώ επενδύουν σε ένα πιο βιώσιμο μέλλον.
- Συμμετέχει ενεργά σε πρωτοβουλίες της ΕΕ και της τοπικής κυβέρνησης που προάγουν τη βιώσιμη χρηματοδότηση. Σύναψε συμφωνία παροχής εγγυήσεων με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (ΕΤαΕ) στο πλαίσιο του προγράμματος InvestEU. Το νέο εργαλείο στηρίζει τη βιώσιμη ανάπτυξη, προωθεί την ανταγωνιστικότητα των ΜΜΕ και συμβάλλει στην πράσινη μετάβαση της βουλγαρικής οικονομίας. Η μισή διαθέσιμη χρηματοδότηση στοχεύει συγκεκριμένα σε έργα βιωσιμότητας που στηρίζουν την πράσινη μετάβαση των ΜΜΕ, επενδύοντας στην ενεργειακή απόδοση και τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας.

- Ανέλαβε πρωτοβουλίες για τη διευκόλυνση της εφαρμογής του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης. Το πεδίο εφαρμογής του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα βιώσιμων χρηματοδοτικών προϊόντων και υπηρεσιών ESG που καλύπτει τα χαρτοφυλάκιά της. Η Eurobank Cyprus στοχεύει στην πλήρη ενσωμάτωση του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης στις βασικές δραστηριότητές της εντός του 2024, μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης του προσωπικού και την εφαρμογή του εργαλείου για την ταξινόμηση και την αξιολόγηση των βιώσιμων χρηματοδοτήσεων, που θεωρούνται αναγκαία για να υποστηρίξουν την υλοποίηση και να θέσουν σε λειτουργία το Πλαίσιο. Επίσης, ξεκίνησε η ανάπτυξη του Πλαισίου Βιώσιμων Επενδύσεων. Το Πλαίσιο Βιώσιμων Επενδύσεων περιγράφει τις διαθέσιμες προσεγγίσεις/στρατηγικές βιώσιμων επενδύσεων της τράπεζας, τις επιλέξιμες επενδύσεις και τη συχνότητα παρακολούθησης του χαρτοφυλακίου βιώσιμης ανάπτυξης. Η Eurobank Cyprus στοχεύει να εφαρμόσει το Πλαίσιο Βιώσιμων Επενδύσεων μαζί με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης, καθώς τα δύο πλαίσια είναι αλληλένδετα.

Ουσιαστικό θέμα: Ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στη διαχείριση κινδύνων

- Συμμορφώνεται προς την περιβαλλοντική και κοινωνική πολιτική του Ομίλου. Εφαρμόζει διαδικασία για την αξιολόγηση και τη διαχείριση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων στα δάνεια προς επιχειρήσεις. Η εν λόγω διαδικασία ορίζει τη μεθοδολογία για την αρχική αξιολόγηση των κλιματικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων στο στάδιο της έγκρισης του δανείου καθώς και για την επακόλουθη παρακολούθησή του.
- Με τη συμμετοχή και την παροχή στήριξης σε διάφορες πράσινες δραστηριότητες και πρωτοβουλίες προς όφελος του κοινωνικού συνόλου, η Postbank είναι σε θέση να εκκινεί άμεση, αμφίδρομη αλληλεπίδραση και ανοικτό διάλογο με τους πελάτες της, γεγονός που τη βοηθά να εντοπίζει τις ανάγκες και προτεραιότητες των πελατών της, των ενδιαφερόμενων μερών και της ευρύτερης κοινωνίας. Επιπλέον, τα διευθυντικά και επιχειρηματικά στελέχη της Postbank συμμετέχουν τακτικά σε σεμινάρια και συνέδρια του κλάδου, καθώς και σε συναντήσεις με επιχειρήσεις, όπου μπορούν να ανταλλάξουν ιδέες, να ενημερωθούν σχετικά με παραδείγματα ορθής πρακτικής, να παρουσιάσουν νέες ευκαιρίες και να παράσχουν συμβουλές και στήριξη σε υπάρχοντες και δυνητικούς πελάτες σχετικά με την πράσινη μετάβαση. Προς αυτόν τον σκοπό, η Postbank προσπαθεί να δίνει πρώτη το καλό παράδειγμα και να αξιοποιεί κάθε ευκαιρία να ενθαρρύνει τους πελάτες της να υιοθετούν βιώσιμες πρακτικές.

- Συνέχισε την υλοποίηση του σχεδίου δράσης σχετικά με τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους (CR&E), στο πλαίσιο ενός έργου που ξεκίνησε το 2022, σύμφωνα με τις προσδοκίες της ΕΚΤ όπως αυτές αποτυπώνονται στον σχετικό οδηγό της ΕΚΤ για τους κινδύνους που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον. Το 2023 διατύπωσε ξεχωριστούς ορισμούς για τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους σαν ξεχωριστούς κινδύνους αλλά και σαν παράγοντες για υπάρχουσες κατηγορίες κινδύνων. Επίσης, διενεργήθηκαν αξιολογήσεις των επιπτώσεων αυτών των κινδύνων στις δραστηριότητες της Τράπεζας. Η Eurobank Cyprus ανέλαβε επίσης πρωτοβουλίες για την ανάπτυξη της πολιτικής διαχείρισης κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων, η οποία προάγει την ολιστική κατανόηση των επιπτώσεων των εν λόγω κινδύνων στο επιχειρηματικό της μοντέλο. Η πολιτική αυτή οριστικοποιήθηκε το α' τρίμηνο του 2024.
- Συμμετείχε σε κοινοπρακτικό έργο, μαζί με όλες τις κυπριακές τράπεζες, το Artemis Credit Bureau και την ICAP CRIF (υπεργολάβος) για τη συλλογή πληροφοριών ESG από πελάτες. Επιλεγμένοι πελάτες θα διενεργήσουν αυτοαξιολόγηση των επιδόσεων ESG συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο της ICAP/CRIF στην πλατφόρμα Synesgy. Στη συνέχεια οι πελάτες θα λάβουν μια βαθμολογία ESG, ένα πιστοποιητικό ESG και ένα σχέδιο δράσης με συστάσεις σχετικά με τρόπους βελτίωσης των επιδόσεων και της βαθμολογίας ESG.

Ουσιαστικό θέμα: Οικονομική συμπερίληψη

- Η Postbank έχει δεσμευτεί να βελτιώνει διαρκώς την πρόσβαση στις χρηματοδοτικές της υπηρεσίες, με το να τις καθιστά διαθέσιμες μέσω ποικίλων και εύχρηστων καναλιών τα οποία πληρούν τις ανάγκες των διαφόρων ομάδων πελατών. Η Τράπεζα προσπαθεί να βοηθά όσο το δυνατόν περισσότερο τους πελάτες της παρέχοντας εύκολες, γρήγορες, σύγχρονες και εύχρηστες τραπεζικές υπηρεσίες. Το 2023 η Postbank ξεκίνησε την πρώτη ακαδημία νοηματικής γλώσσας στη Βουλγαρία για τραπεζικούς υπαλλήλους, με την ονομασία «Beyond Sound». Το πρόγραμμα θα επιτρέψει στα στελέχη του δικτύου καταστημάτων της να εξυπηρετούν πελάτες με προβλήματα ακοής με πιο προσιτό τρόπο και λαμβάνοντας περισσότερο υπόψη τις ανάγκες τους.
- Το πρόγραμμα «Project YOUth» της Postbank είναι προσαρμοσμένο στις ανάγκες μεγαλύτερων παιδιών και εφήβων, ενθαρρύνοντάς τους να αναπτύξουν καλές οικονομικές συνήθειες και ικανότητες διαχείρισης του δικού τους προϋπολογισμού, να ενισχύσουν την ανεξαρτησία τους και να ανακαλύψουν νέες οικονομικές ευκαιρίες.
- Η Postbank επίσης παρέχει μια σειρά εύκολα προσβάσιμων καναλιών επικοινωνίας με τους πελάτες της και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη. Τα εν λόγω κανάλια περιλαμβάνουν ένα εκτεταμένο δίκτυο καταστημάτων, 24/7 γραμμή εξυπηρέτησης πελατών, διαδικτυακό τόπο και λογαριασμούς στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, κέντρα για στεγαστικά δάνεια, παροχή τραπεζικών συμβουλών μέσω βίντεο, ψηφιακό βοηθό EVA.

- Συμμετέχει στα προγράμματα/σχέδια επιδότησης επιτοκίου της Κυπριακής Κυβέρνησης όσον αφορά τα στεγαστικά και επιχειρηματικά δάνεια, καθώς και στα δάνεια με εγγύηση του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων (ΕΤαΕ).
- Αναβάθμισε την υποδομή της Τράπεζας με την υλοποίηση του έργου Temenos το οποίο στοχεύει στην πλήρη ψηφιοποίηση και βελτίωση των υπηρεσιών της Τράπεζας συνεισφέροντας στην ελαχιστοποίηση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος. Η επιτυχής υλοποίηση των νέων τεχνολογιών ενίσχυσε την επιχειρηματική ευελιξία της Τράπεζας, βοήθησε στην απλοποίηση των διαδικασιών και μείωσε τον χρόνο εισαγωγής στην αγορά (time-to-market) νέων καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών, δίνοντάς μας τη δυνατότητα να καλύπτουμε τις εξελισσόμενες ανάγκες των πελατών μας.

Βιώσιμη Λειτουργία





Περιβάλλον

9,38 %

μείωση

της συνολικής κατανάλωσης
ηλεκτρικής ενέργειας
της Τράπεζας
σε σχέση με το 2022

98,04 %

(34.042 MWh)

της ηλεκτρικής ενέργειας
που καταναλώθηκε από
την Τράπεζα προήλθε από ΑΠΕ

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

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

Για την τήρηση αυτών των πολιτικών, η Τράπεζα εφαρμόζει πιστοποιημένα συστήματα διαχείρισης, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα, όπως Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ISO 14001, EMAS) και Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας (ISO 50001).

Μέσω των πιστοποιημένων αυτών συστημάτων, παρακολουθεί την απόδοσή της και ελαχιστοποιεί το αποτύπωμα άνθρακα με:

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

Με γνώμονα τα παραπάνω, η Τράπεζα διαχειρίζεται:

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

Η εφαρμογή αυτών των συστημάτων έχει οδηγήσει σε σημαντική μείωση στην κατανάλωση ενέργειας και την εκπομπή αερίων του θερμοκηπίου. Κατ' αυτόν τον τρόπο, η Eurobank πέτυχε τους στόχους της για το 2023 ως προς τη μείωση κατά 3% της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, καθώς και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (GHG) Score 1 και Score 2.

Οι στόχοι για το 2024 είναι 5% μείωση στην κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (MWh), και 5% μείωση στις έμμεσες εκπομπές Score 2, 2% μείωση στις εκπομπές Score 1 και 4,67% στις εκπομπές Score 1 και 2 σε tηCO₂e.

Αυτές οι περιβαλλοντικές επιχειρησιακές πρωτοβουλίες περιγράφονται αναλυτικά στην Περιβαλλοντική Έκθεση 2023 ενώ τα δεδομένα σχετικά με την απόδοση είναι επίσης διαθέσιμα στο ESG Data Pack.

GRI 3-3

GRI 302-1

GRI 302-3

GRI 302-4

ATHEX C-E3

Κατανάλωση ενέργειας

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

Η ενεργειακή κατανάλωση της Τράπεζας προέρχεται από:

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

Βασικά στοιχεία για το 2023 σε σχέση με το 2022:

- Η συνολική κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ανήλθε σε 34.721,42 MWh, που αντιπροσωπεύει το 93,18% της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας της Τράπεζας, και παρουσιάζει μείωση κατά 9,38%. Η επίδοση αυτή είναι σύμφωνη με τους στόχους που τέθηκαν για το 2023 για 3% μείωση σε σχέση με το 2022.
- Η συνολική κατανάλωση ενέργειας ανήλθε σε 37.261,27 MWh, που αντιστοιχεί σε μείωση 10,88% (4.547,33 MWh).
- Το 98,04% (34.042 MWh) της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας της Τράπεζας προήλθε από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (ΑΠΕ), πιστοποιημένες με εγγύηση προέλευσης, ποσοστό που αντιστοιχεί σε αύξηση 0,15%.
- Η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για τον Όμιλο στην Ελλάδα ανήλθε σε 35.605,05 MWh, που σε σύγκριση με τις 39.217,43 MWh του 2022 αντιπροσωπεύει μείωση 9,21%.
- Το 97,62% (34.758 MWh) της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας του Ομίλου στην Ελλάδα προήλθε από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (ΑΠΕ), σημειώνοντας αύξηση 0,12%.



Πληροφορίες για τη διαχείριση ενέργειας περιλαμβάνονται στην Περιβαλλοντική Έκθεση 2023, ενώ τα δεδομένα σχετικά με την απόδοση είναι επίσης διαθέσιμα στο ESG Data Pack.

1.579 PV

φωτοβολταϊκά πάνελ εγκαταστάθηκαν στις στέγες 2 κτιρίων της Τράπεζας

875,97 kWp

η εγκατεστημένη ισχύς των φωτοβολταϊκών σταθμών

Δείκτης ενεργειακής έντασης

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

Ο δείκτης χρησιμοποιείται για την παρακολούθηση της ενεργειακής απόδοσης ως προς την κλίμακα των δραστηριοτήτων της (λειτουργικά έσοδα για το 2023: €2.057 εκατ.).

Το 2023 ο δείκτης έντασης ανήλθε σε 18,11 MWh/εκατ. ευρώ, παρουσιάζοντας αύξηση κατά 18,66% σε σχέση με το 2022. Σκοπός της Τράπεζας είναι η μείωση των ενεργειακών αναγκών της σε σχέση με τις δραστηριότητές της στα επόμενα χρόνια.

Αυτοπαραγωγή ενέργειας

Η αυτοπαραγωγή ενέργειας είναι καίριας σημασίας για τη μετάβαση της Eurobank προς το μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα από τις λειτουργίες της. Ο σχετικός τομέας δράσης της στρατηγικής επιχειρησιακής επίδρασης ESG περιλαμβάνει 2 διακριτές πρωτοβουλίες αυτοπαραγωγής:

1. Την εγκατάσταση φωτοβολταϊκών σταθμών σε στέγες κτιρίων της Eurobank.
2. Την ανάπτυξη αυτόνομων φωτοβολταϊκών πάρκων σε ακίνητα της Eurobank.

Οι πρωτοβουλίες αυτές υλοποιούνται ως διατμηματικά έργα, με την υποστήριξη εξειδικευμένων συμβούλων και τακτική ενημέρωση της ανώτερης διοίκησης. Τα οφέλη των έργων αυτών σε επίπεδο ενέργειας και εκπομπών αερίων υπολογίζονται στην πορεία μετάβασης προς το μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα από τις λειτουργίες έως το 2033, σύμφωνα με τις αντίστοιχες δεσμεύσεις της Τράπεζας.

Φωτοβολταϊκοί σταθμοί

Νέα Ιωνία – Το 2023 εγκαταστάθηκαν 1.203 φωτοβολταϊκά πάνελ στη στέγη του κτιριακού συγκροτήματος της Νέας Ιωνίας. Κάθε πάνελ έχει ονομαστική ισχύ 550 W, ενώ η συνολική εγκατεστημένη ισχύς του φωτοβολταϊκού σταθμού ανέρχεται σε 661,65 kWp. Ο φωτοβολταϊκός σταθμός θα ακολουθήσει τη μέθοδο συμψηφισμού μετρήσεων ενέργειας (net-metering), που προσφέρει την ευκαιρία αποθήκευσης της πλεονάζουσας ενέργειας στο ηλεκτρικό δίκτυο δωρεάν για συγκεκριμένη χρονική περίοδο, ώστε να χρησιμοποιηθεί όταν η παραγωγή δεν είναι επαρκής.

Σύμφωνα με την ενεργειακή μελέτη που πραγματοποιήθηκε, εκτιμάται ότι θα παραχθούν 970.200 kWh/έτος από τα εγκατεστημένα πάνελ, με την παραγωγή να κορυφώνεται από τον Μάιο (110.100 kWh) έως τον Ιούλιο (114.400 kWh). Αυτό θα καλύψει το 11,6% της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας του συγκροτήματος της Νέας Ιωνίας, ενώ θα οδηγήσει επίσης σε μείωση 517 tCO₂e/έτος στο αποτύπωμα άνθρακα της Τράπεζας.

Αχαρνές – Το 2023 εγκαταστάθηκαν 376 φωτοβολταϊκά πάνελ στη στέγη του κτιρίου στις Αχαρνές. Κάθε πάνελ έχει ονομαστική ισχύ 570 W, ενώ η συνολική εγκατεστημένη ισχύς του φωτοβολταϊκού σταθμού ανέρχεται σε 214,32 kWp. Κι αυτός ο σταθμός θα ακολουθήσει τη μέθοδο net-metering.

Σύμφωνα με την ενεργειακή μελέτη που πραγματοποιήθηκε, εκτιμάται ότι θα παραχθούν 288.590 kWh/έτος από τα εγκατεστημένα πάνελ.

Αυτόνομα φωτοβολταϊκά πάρκα

Το 2022 ξεκίνησε μελέτη σκοπιμότητας για τον σχεδιασμό / την κοστολόγηση των αδειών για 3 οικόπεδα στην Κεντρική Ελλάδα (ιδιοκτησίας της Τράπεζας), σε συνεργασία με ειδικό σύμβουλο.

Το 2023 δημιουργήθηκε εταιρεία ειδικού σκοπού (SPV) (Eurobank Ανανεώσιμες ΜΑΕ – EuroRES). Η σχετική αίτηση υποβλήθηκε στη Ρυθμιστική Αρχή Αποβλήτων, Ενέργειας και Υδάτων (ΡΑΑΕΥ) και η διαδικασία έκδοσης αδειών παραγωγού ξεκίνησε τον Οκτώβριο του 2023.

Το 2024 θα ξεκινήσει η διαδικασία περιβαλλοντικής αδειοδότησης για τα φωτοβολταϊκά πάρκα. Η έγκριση των περιβαλλοντικών όρων και η αίτηση για διασύνδεση στο δίκτυο αναμένεται να ολοκληρωθούν το 2025.

11,93%

μείωση των συνολικών εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (GHG) της Τράπεζας σε σχέση με το 2022

Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (επιχειρησιακή επίδραση)

Η Eurobank επαλήθευσε τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14064-1, που παρέχει το πλαίσιο ποσοτικοποίησης και υποβολής εκθέσεων για τις εκπομπές και τις απορροφήσεις των αερίων του θερμοκηπίου (GHG). Ως εκ τούτου, η κατηγοριοποίηση και η υποβολή εκθέσεων για τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου βασίζονται στο πρότυπο ISO 14064 (Κατηγορία 1-6) και ευθυγραμμίζονται με το πρότυπο GHG Protocol Corporate Standard (Scope 1, 2 και 3). Οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου αναλύονται με βάση το GHG Protocol Corporate Standard ως εξής:

- Άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Scope 1) που προέρχονται από:
 - Την κατανάλωση φυσικού αερίου και πετρελαίου θέρμανσης για τη θέρμανση των κτιρίων της Τράπεζας (Κατηγορία 1, υποκατηγορία 1.1 – Άμεσες εκπομπές από σταθερές εστίες καύσης)
 - Τη χρήση καυσίμων (πετρέλαιο και βενζίνη) για τα ιδιόκτητα και μισθωμένα οχήματα της Τράπεζας (Κατηγορία 1, υποκατηγορία 1.2 – Άμεσες εκπομπές από κινητές εστίες καύσης)
 - Τη χρήση πετρελαίου για τη λειτουργία των γεννητριών (Κατηγορία 1, υποκατηγορία 1.2 – Άμεσες εκπομπές από κινητές εστίες καύσης)
 - Τα φθοριούχα αέρια που απελευθερώνονται από εγκαταστάσεις κλιματισμού και τα συστήματα αυτόματης πυρόσβεσης της Τράπεζας (διαφεύγουσες εκπομπές, Κατηγορία 1, υποκατηγορία 1.4 – Άμεσες διαφεύγουσες εκπομπές από την απελευθέρωση αερίων του θερμοκηπίου σε ανθρωπογενή συστήματα)
- Έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Scope 2) που προέρχονται από:
 - Την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (Κατηγορία 2, υποκατηγορία 2.1 – Έμμεσες εκπομπές από εισαγόμενη ηλεκτρική ενέργεια)
- Έμμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Scope 3)¹ που προέρχονται από:
 - Τη μεταφορά και διανομή αγαθών (Κατηγορία 3, υποκατηγορία 3.1 – Εκπομπές από την ανάντη μεταφορά/διανομή αγαθών)
 - Τη διαχείριση αποβλήτων (Κατηγορία 4, υποκατηγορία 4.3 – Εκπομπές από τη διάθεση στερεών και υγρών αποβλήτων)

- Τα επαγγελματικά ταξίδια (Κατηγορία 3, υποκατηγορία 3.5 – Εκπομπές από επαγγελματικά ταξίδια)
- Τις μετακινήσεις εργαζομένων από και προς την εργασία (Κατηγορία 3, υποκατηγορία 3.3 – Εκπομπές από μετακινήσεις εργαζομένων από και προς την εργασία)
- Τη χρήση υπηρεσιών cloud (Κατηγορία 6)
- Οι συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου^{1,2} εκφρασμένες σε τόνους ισοδύναμων διοξειδίου του άνθρακα (tCO₂e), με τη χρήση της μεθόδου με βάση την τοποθεσία (location-based), ανήλθαν σε 24.718 tCO₂e, μειωμένες κατά 11,93% (3.348 tCO₂e) σε σχέση με το 2022. Οι συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου με τη χρήση της προσέγγισης με βάση την αγορά (market-based) ανήλθαν σε 6.537 tCO₂e. Η προσέγγιση με βάση την αγορά αφορά υπολειπόμενες εκπομπές για τις οποίες η Τράπεζα δεν προμηθεύεται εγγυήσεις προέλευσης.

Η επίδοση αυτή συμμορφώνεται με τους στόχους περιβαλλοντικής διαχείρισης που τέθηκαν για το 2023, δηλαδή 3% μείωση στις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Scope 1 και Scope 2) σε σχέση με το 2022. Η Τράπεζα, περιορίζοντας σημαντικά τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου από τις δραστηριότητές της, συμβάλλει στον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής και συνεισφέρει στην επίτευξη του παγκόσμιου στόχου βιώσιμης ανάπτυξης για το κλίμα (SDG 13). Επιπλέον, η Τράπεζα υπολογίζει τις εκπομπές αερίων ρύπων (διοξείδιο του θείου-SO₂, οξειδίων του αζώτου-NOx και σωματιδίων) που απελευθερώνονται στην ατμόσφαιρα από την καύση ορυκτών καυσίμων και από τη χρήση ηλεκτρικού ρεύματος, οι οποίες έφθασαν τους 608 τόνους, καθώς και τα φθοριούχα αέρια (F-gases) που απελευθερώνονται από τις μονάδες κλιματισμού, τα οποία έφθασαν τους 717 tCO₂e.

Δείκτης έντασης εκπομπών άνθρακα

Η ένταση εκπομπών άνθρακα υπολογίζεται ως εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου για τα Scope 1, 2 και 3, ανά εκατ. ευρώ των λειτουργικών εσόδων της Τράπεζας. Η ένταση εκπομπών άνθρακα το 2023 ήταν:

- 1,10, 9,01 και 1,90 tCO₂e/εκατ. ευρώ για τις εκπομπές των Scope 1, 2 και 3 αντίστοιχα.
- 10,11 tCO₂e /εκατ. ευρώ για το συνολικό Scope 1 και Scope 2, αυξημένη κατά 21,33% σε σχέση με το 2022.

¹ Εξαιρουμένων των Χρηματοδοτούμενων εκπομπών του Scope 3 (κατηγορία 15) που παρουσιάζονται στο κεφάλαιο Βιώσιμης χρηματοδότησης και διαχείρισης κινδύνων ESG.

² Με στόχο την αποτελεσματική παρακολούθηση και μείωση του αποτυπώματος άνθρακα της, η Τράπεζα χρησιμοποιεί συντελεστές εκπομπών CO₂ από την Εθνική Έκθεση Απογραφής Ελλάδα 2023, τον Διαχειριστή ΑΠΕ & Εγγυήσεων Προέλευσης (ΔΑΠΕΕΠ ΑΕ), το βρετανικού Υπουργείου Περιβάλλοντος, Τροφίμων και Αγροτικών Υποθέσεων (UK-DEFRA) (πλήρες σετ – έκδοση 1.1 του 2023) και το Δυναμικό Παγκόσμιας Θέρμανσης του πλανήτη (Global Warming Potential, GWP), κατά περίπτωση.



19 ακίνητα

με πιστοποίηση LEED/BREEAM

Πράσινα κτίρια

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

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

Στις 31 Δεκεμβρίου 2023, 19 κτίρια ιδιοκτησίας της Τράπεζας είχαν πιστοποιηθεί ως πράσινα σύμφωνα με τα πρότυπα LEED/BREEAM. Τα πιστοποιημένα ακίνητα έχουν συμπεριληφθεί στο Yearbook Πράσινων Κτιρίων του SBC.

Το 2023 ολοκληρώθηκαν τεχνικές και άλλες δράσεις, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Leadership in Energy and Environmental Design (LEED), για την πιστοποίηση των νέων κεντρικών γραφείων (επί των οδών Ομήρου και Σταδίου) στις αρχές του 2024.

Τα κεντρικά γραφεία της Eurobank

Από τον Δεκέμβριο του 2023, τα κεντρικά γραφεία της Eurobank μεταφέρθηκαν σε νέο κτίριο στο κέντρο της Αθήνας, επί των οδών Ομήρου και Σταδίου.

Τα κεντρικά γραφεία της Eurobank στεγάζονται σε ένα εμβληματικό κτίριο στο ιστορικό κέντρο της Αθήνας το οποίο έχει μεταμορφωθεί σε ένα πρότυπο περιβαλλοντικής διαχείρισης υψηλής αισθητικής.

Το κτίριο έχει έκταση 4.500 τ.μ. σε οικόπεδο 430 τ.μ. και έχει σχεδιαστεί αποκλειστικά για χρήση από την ανώτατη διοίκηση, με χωρητικότητα 100 ατόμων.

Τα κεντρικά γραφεία της Eurobank είναι ένα εξαιρετικά συμβολικό έργο, καθώς προωθεί τη μεταφορά και επανεκκίνηση της επιχειρηματικότητας στο κέντρο της Αθήνας, ενώ παράλληλα προάγει τη βιώσιμη λειτουργία. Το νέο κτίριο επιδεικνύει την υψηλή δυναμική ανάπτυξης του κέντρου, ενώ ενισχύει το αστικό τοπίο.

Το κτίριο βελτιώνει τη συνολική περιβαλλοντική επίδραση της λειτουργίας της Eurobank και συνδέεται με το όραμά της για ένα βιώσιμο μέλλον. Αποτελεί μέρος του χαρτοφυλακίου ακινήτων της Eurobank που συμμορφώνονται και πιστοποιούνται με τα πιο πρόσφατα πρότυπα πράσινων κτιρίων και βιώσιμης λειτουργίας. Συγκεκριμένα, το νέο κτίριο έχει σχεδιαστεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) και πληροί τις προϋποθέσεις για να λάβει πιστοποίηση επιπέδου Gold μέσα στο 2024.

GRI 301-1

ATHEX SS-E3

Τα βασικά χαρακτηριστικά του νέου κτιρίου περιλαμβάνουν:

- Ανακαίνιση με βάση τις αρχές για βιώσιμες κατασκευές
- Υψηλή λειτουργικότητα μέσα από υπερσύγχρονες τεχνολογικές λύσεις
- Συμπερίληψη / Προσβασιμότητα
- Εγγύτητα από μέσα μαζικής μεταφοράς
- Βέλτιστη περιβαλλοντική απόδοση

Όσον αφορά το τελευταίο, τα κεντρικά γραφεία της Eurobank διαθέτουν ενεργειακά αποδοτικό κέλυφος, μέτρα εξοικονόμησης ενέργειας μέσω φωτισμού υψηλής τεχνολογίας, αυτοματοποιημένο σύστημα κλιματισμού και θέρμανσης, διαχείριση φυσικού φωτισμού με αυτόματες εξωτερικές περσίδες, φυτά ελάχιστης συντήρησης στη στέγη και τα πλαϊνά μέρη, εγκαταστάσεις διαχείρισης αποβλήτων με δυνατότητα μηδενικών αποβλήτων και εξαιρετικά αποδοτική διαχείριση νερού, σε συνδυασμό με πρόβλεψη για χρήση όμβριων υδάτων για πότισμα.

Τα πρότυπα υψηλής λειτουργικότητας και τα βιοκλιματικά χαρακτηριστικά των κεντρικών γραφείων της Eurobank βελτιώνουν σημαντικά την περιβαλλοντική επίδραση σε σχέση με τα προηγούμενα κεντρικά γραφεία:

- 76% ή 135 tCO₂e μείωση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου ανά έτος
- 80% ή 385.000 kWh μείωση ενέργειας ανά έτος
- 37% με 4.812 kWh μείωση ενεργειακής έντασης ανά εργαζόμενο ή 47% με 86 kWh μείωση ανά τετραγωνικό μέτρο.

Κατανάλωση νερού

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

Ως αποτέλεσμα, το 2023 η κατανάλωση νερού ανήλθε σε 54.894 m³, που αντιστοιχεί σε οριακή αύξηση (0,80%) σε σχέση με το 2022.

Χρήση χαρτιού

Στο πλαίσιο της προσπάθειάς της για μείωση των αποβλήτων της, η Τράπεζα περιορίζει την κατανάλωση χαρτιού μέσω της ψηφιοποίησης των δραστηριοτήτων της (ψηφιοποίηση συναλλαγών για προϊόντα, χρήση e-Statement κ.ά.). Επιπλέον, εισήχθησαν παρεμβάσεις στις διαδικασίες και πραγματοποιήθηκαν αρκετές προωθητικές ενέργειες για την υιοθέτηση της ψηφιακής κουλτούρας.

Η αύξηση στη χρήση της υπηρεσίας e-Statement ήταν επίσης σημαντική το 2023, καθώς οι επιπλέον χρήστες του e-Banking που επέλεξαν τα e-Statement ξεπέρασαν τους 190.000, με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση 418.000 επιπλέον φυσικών αντιγράφων. Εξίσου σημαντική ήταν και η εξοικονόμηση της Τράπεζας σε οικονομικό επίπεδο χάρη στη διακοπή των φυσικών αντιγράφων, η οποία έχει ξεπεράσει τα €38 εκατ. από τότε που η υπηρεσία έγινε διαθέσιμη.

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

Διαχείριση στερεών αποβλήτων και ανακύκλωση

Η μείωση, επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση των αποβλήτων αποτελεί βασικό πυλώνα της Στρατηγικής επιχειρησιακής επίδρασης και του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της Eurobank. Η Τράπεζα παρακολουθεί και διαχειρίζεται τον κύκλο ζωής των ακόλουθων υλικών εντός του οργανισμού (κατηγορίες 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.

Η συνολική ποσότητα όλων των κατηγοριών αποβλήτων που παράχθηκαν το 2023 ανήλθε σε 1.457,7 τόνους.

Το συνολικό βάρος των στερεών αποβλήτων που ανακυκλώθηκαν το 2023 ανήλθε σε 341.965 κιλά.

Επιπλέον, η Τράπεζα συνέχισε το επιτυχημένο πρόγραμμα δωρεάς ηλεκτρονικού εξοπλισμού, στο πλαίσιο της προσπάθειας διαχείρισης του κύκλου ζωής των υλικών που αγοράζει. Το 2023 η Τράπεζα δώρισε 1.349 τεμάχια ηλεκτρονικού εξοπλισμού, που αντιστοιχούν σε περίπου 8.188 κιλά.

Έργο μηδενικών αποβλήτων

Ένα νέο πιλοτικό πρόγραμμα έχει εφαρμοστεί στο κτιριακό συγκρότημα της Νέας Ιωνίας και την αποθήκη στις Αχαρνές, που περιλαμβάνει τεχνολογίες ανακύκλωσης οι οποίες οδηγούν σε μηδενικό αποτύπωμα αποβλήτων από τις λειτουργίες. Τα βασικά χαρακτηριστικά του προγράμματος προβλέπουν:

- Διαλογή στην πηγή: Τα υλικά διαιρούνται σε 4 κατηγορίες– χαρτί, πλαστικό, αλουμίνιο και γυαλί.
- Τοποθέτηση κλασικών και έξυπνων κάδων/σταθμών
- Επιτόπιο ζύγισμα των αποβλήτων ανά κατηγορία για την καταγραφή των ποσοτήτων που συλλέγονται σε πραγματικό χρόνο
- Συλλογή δεδομένων σε πραγματικό χρόνο μέσω ηλεκτρονικής εφαρμογής
- Ηλεκτρονική απεικόνιση των μετρήσεων και της συνολικής προόδου

Επιπλέον, στην αποθήκη στις Αχαρνές, πραγματοποιείται παρακολούθηση και σχετική διαχείριση οργανικών αποβλήτων.

Ανακύκλωση επικίνδυνων αποβλήτων για το κοινό καλό

Ως αναπόσπαστο τμήμα του τομέα δράσης της Στρατηγικής Επιχειρησιακής Επίδρασης για την κυκλική οικονομία, η Eurobank συνεργάζεται και υποστηρίζει οικονομικά την πρωτοβουλία της εταιρείας Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε., η οποία σχεδιάζει, κατασκευάζει και τοποθετεί ειδικούς κάδους ανακύκλωσης, προσβάσιμους στο ευρύ κοινό και τους εργαζόμενους της Eurobank.

Οι ειδικοί κάδοι έχουν σχεδιαστεί για τη συλλογή μικρών ηλεκτρικών συσκευών, κινητών τηλεφώνων, τάμπλετ, μελανιών και μελανοδοχείων, υποστηρίζοντας έτσι τις αντίστοιχες προσπάθειες ανακύκλωσης και προωθώντας το μήνυμα της κυκλικότητας στο ευρύ κοινό.

Η ιδέα αναπτύχθηκε το 2023 με την ονομασία «Hungry Bins». 8 κάδοι έχουν φιλοτεχνηθεί από street artist και έχουν τοποθετηθεί σε διάφορους δήμους της Ελλάδας. Κατά το αρχικό σχέδιο για το 2024, υπάρχει πρόβλεψη για την τοποθέτησή τους σε 8 πόλεις σε όλη την Ελλάδα, σε κεντρικά σημεία με μεγάλη κυκλοφορία πεζών (πλατείες, εμπορικά κέντρα, κ.λπ.), σε συνεργασία με τις δημοτικές αρχές. Επιπλέον, 2 κάδοι θα τοποθετηθούν στις εγκαταστάσεις της Eurobank στη Νέα Ιωνία και τον Πειραιά, σε μια προσπάθεια να προωθηθεί η έννοια της κυκλικότητας στους εργαζόμενους της Eurobank.

Η Eurobank θα λαμβάνει μηνιαία ενημέρωση από την Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε. για τις ποσότητες των συσκευών που συλλέγονται στα Hungry Bins, ώστε να αξιολογεί την αποτελεσματικότητα του προγράμματος και να συνεχίσει να βελτιώνει τις προσπάθειές της σε θέματα ανακύκλωσης και κυκλικής οικονομίας.



Κοινωνία

12

πρακτικές

που εστιάζουν στον τρόπο μετασχηματισμού της εργασιακής κουλτούρας

Επίδραση εργοδότη

Το 2023 η Eurobank συνέχισε να εφαρμόζει νέες συνήθειες και τρόπους λειτουργίας, στην προσπάθεια να διαμορφώσει νέους τρόπους εργασίας και να καλλιεργήσει ένα πιο συμπεριληπτικό εργασιακό περιβάλλον με γνώμονα τον μετασχηματισμό. Η Τράπεζα διατηρεί υψηλά πρότυπα επαγγελματισμού και εφαρμόζει πολιτικές κατά των διακρίσεων και του αποκλεισμού, προάγοντας ένα περιβάλλον εργασίας με σεβασμό στη διαφορετικότητα, την ισότητα και τα ατομικά δικαιώματα.

Σε όλη τη διάρκεια της χρονιάς, η Eurobank παρέμεινε προσηλωμένη στη δέσμευσή της να καλλιεργεί μια κουλτούρα συνεχούς μάθησης και να ενισχύει τους ανθρώπους της με τις αναγκαίες μελλοντικές δεξιότητες, που θα οδηγήσουν στην επιτυχή υλοποίηση του οράματος του οργανισμού για την Eurobank 2030. Η Τράπεζα πιστεύει στην παροχή ίσων ευκαιριών σε όλους τους εργαζομένους και διασφαλίζει αντικειμενική και δίκαιη πρόσβαση σε θέσεις υψηλότερης ευθύνης, μισθολογικά κριτήρια και αξιολογική αξιολόγηση και επιβραβεύσεις. Προσφέρει επίσης ένα ευρύ φάσμα παροχών και πρωτοβουλιών για την υποστήριξη των εργαζομένων της σε κάθε στάδιο της οικογενειακής τους ζωής, ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας και οικογενειακής κατάστασης.

Σκεφτόμαστε Πρωτοποριακά. Δουλεύουμε Διαφορετικά.

Το 2021, η διοικητική ομάδα της Eurobank παρουσίασε ένα όραμα μετασχηματισμού για τον οργανισμό, θέτοντας τις βάσεις για μια νέα εποχή στον τραπεζικό κλάδο. Το όραμα αυτό, γνωστό ως «Eurobank 2030», αποτελεί πρότυπο για την Τράπεζα του μέλλοντος, σκιαγραφώντας τη στρατηγική της προσέγγιση ως προς τις δραστηριότητες και την παροχή υπηρεσιών.

Βασιζόμενη στη νέα αυτή οπτική και με οδηγό τη δήλωση του σκοπού της «Η ευημερία χρειάζεται πρωτοπόρους», η Eurobank εισήγαγε μια προσέγγιση μετασχηματισμού στους τρόπους εργασίας, με στόχο τη μετουσίωσή του σε πρακτικές δράσεις και συμπεριφορές, που θα φέρουν την επιτυχία στο μέλλον. Έπειτα από εσωτερική αξιολόγηση, προσδιορίστηκαν 12 πρακτικές που θα διαμορφώσουν την εργασιακή κουλτούρα της Τράπεζας και, επιπλέον, θα ενδυναμώσουν όλους τους εργαζομένους ώστε να ενσωματώνουν τον σκοπό της Τράπεζας στις καθημερινές δραστηριότητές τους. Οι πρακτικές αυτές εστιάζουν στον τρόπο μετασχηματισμού της εργασιακής κουλτούρας και συμπεριφοράς σε ολόκληρο τον οργανισμό, σύμφωνα με τα πρότυπα μιας ενισχυμένης τραπεζικής εμπειρίας, που δίνει προτεραιότητα στην καινοτομία και τις πρωτοποριακές προσεγγίσεις.

GRI 2-7

GRI 3-3

Οι άνθρωποι της Eurobank σε αριθμούς

Οι εργαζόμενοι του Ομίλου αποτελούν το σπουδαιότερο κεφάλαιο για την επιτυχία και την εξέλιξή του.

Στις 31.12.2023, ο Όμιλος απασχολούσε 10.728 εργαζομένους, 4.405 εκ των οποίων εργάζονταν στο εξωτερικό.

Κατανομή εργαζομένων με βάση το φύλο		
Περιοχή	Γυναίκες	Άνδρες
Όμιλος	65%	35%
Ελλάδα	58%	42%
Εξωτερικό	75%	25%

Σε επίπεδο Ομίλου, ο μέσος εργαζόμενος είναι κάτω των 44 ετών, με μέσο όρο υπηρεσίας λιγότερο από 13 χρόνια (πιο συγκεκριμένα 12,3 χρόνια), ενώ οι γυναίκες εργαζόμενες αποτελούν το 65% του συνολικού ανθρώπινου δυναμικού.

Κατανομή εργαζομένων με βάση την ηλικία - Όμιλος				
Έτος	<25	26-40	41-50	51+
2023	4%	24%	47%	25%
2022	2%	25%	49%	23%

Εργαζόμενοι ανά χώρα						
Έτος	Ελλάδα	Βουλγαρία	Κύπρος	Λουξεμβούργο	Ρουμανία	Σερβία
2023	6.323	3.794	472	120	13	6
2022	6.268	3.016	450	101	16	1.477

Εξέλιξη εργαζομένων στην Ελλάδα και τον Όμιλο		
Έτος	Ελλάδα	Όμιλος
2023	6.323	10.728
2022	6.268	11.328
2021	6.660	11.935
2020	6.764	11.501
2019	8.556	13.456

48%

των διαθέσιμων θέσεων
στην Ελλάδα καλύφθηκε
εσωτερικά

7,4%

δείκτης συνολικής κινητικότητας
(εθελοντικής και αναγκαστικής)
σε επίπεδο Ομίλου

Προσέλκυση και διατήρηση ταλέντων

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

Το 2023, ο Όμιλος συνέχισε να επιδιώκει τη συνεχή βελτίωση του υβριδικού μοντέλου εργασίας, έναν συνδυασμό εναλλαγής μεταξύ της εργασίας στο γραφείο και της εργασίας από το σπίτι. Η προσπάθεια αυτή εναρμονίζεται με την αυξανόμενη περιβαλλοντική ευαισθησία του Ομίλου και την προσήλωση στην παροχή μιας θετικής και σύγχρονης εμπειρίας στους εργαζομένους τους. Για να βελτιωθεί περαιτέρω αυτή η εμπειρία, δημιουργήθηκε ένα ερωτηματολόγιο με στόχο την αξιολόγηση της εμπειρίας των εργαζομένων του Ομίλου κατά τον πρώτο χρόνο της επίσημης εφαρμογής του υβριδικού μοντέλου εργασίας και τη συγκέντρωση των πιθανών προτάσεών τους για τη βελτίωσή του. Τα αποτελέσματα ήταν σαφώς θετικά, και αναδεικνύουν τη δέσμευση του Ομίλου να βελτιώσει το υβριδικό μοντέλο εργασίας, παρά την ήδη επιτυχημένη πορεία του.

Όσον αφορά την κινητικότητα των εργαζομένων, ο εσωτερικός δικτυακός τόπος (intranet) Career Marketplace στοχεύει στην ενημέρωση των εργαζομένων για τις διαθέσιμες θέσεις εργασίας, καθώς επίσης και στην κοινοποίηση σημαντικών πληροφοριών σχετικά με τα πιθανά μονοπάτια σταδιοδρομίας εντός του οργανισμού, καθώς και στην παροχή συμβουλών και βέλτιστων πρακτικών για την επιτυχή συμμετοχή στη διαδικασία εσωτερικής πρόσληψης. Το 2023, 55 θέσεις εργασίας ανακοινώθηκαν στο Career Marketplace και το 48% των διαθέσιμων θέσεων στην Ελλάδα καλύφθηκε εσωτερικά.

Συνολικός αριθμός νέων προσλήψεων στον Όμιλο

Έτος	Αριθμός εργαζομένων			%	
	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	Άνδρες	Γυναίκες
2023	420	1.219	1.639	26%	74%
2022	277	762	1.039	27%	73%

¹: Αφορά τη συνολική δαπάνη που σχετίζεται με προσλήψεις (χωρίς τους μισθούς του προσωπικού που ασχολείται με τις προσλήψεις) ανά συνολικό αριθμό εξωτερικών προσλήψεων.

Το μέσο κόστος¹ των εξωτερικών προσλήψεων στην Ελλάδα ήταν €442 ανά εργαζόμενο.

Ιεραρχικό επίπεδο / Προσλήψεις

Περιοχή	Υπαλληλικές θέσεις	Ειδικό / Μεσαία στελέχη	Ανώτερα στελέχη	Διοικητικά στελέχη	Γενικό σύνολο
Ελλάδα	127	119	3	1	250
Εξωτερικό	1.026	360	3	0	1.389
Όμιλος	1.153	479	6	1	1.639

Συμπεριλαμβανομένων #702 εργαζομένων από την εξαγορά της BNB Paribas, Bulgaria Career

BeAPro talent πρόγραμμα αποφοίτων – Η Eurobank σχεδίασε και εφάρμοσε το πρόγραμμα, προσανατολισμένο αυτή τη φορά στη Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου, με στόχο την προσέλκυση και πρόσληψη ταλαντούχων αποφοίτων. Η αξιολόγηση ήταν υβριδική, όπως είναι και ο νέος τρόπος εργασίας, αξιοποιώντας στο έπακρο σύγχρονα εργαλεία και μεθοδολογίες για να διασφαλιστεί ότι πληρούνται τα πρότυπα ποιότητας, εργασιακής εμπειρίας και ισότητας.

Career forums – Η Eurobank συνέχισε, μέσα από δράσεις και νέες πρωτοβουλίες, να στέκεται στο πλευρό της νέας γενιάς διατηρώντας το προφίλ της ως ένας σύγχρονος και δυναμικός εργοδότης. Συμμετείχε στα μεγαλύτερα career forum στην Ελλάδα, όπως Πανόραμα Επιχειρηματικότητας και Σταδιοδρομίας, Ημέρες Καριέρας (Kariera.gr) και Talent Days (CollegeLink). Επιπλέον συμμετείχε σε ημέρες καριέρας που διοργάνωσαν μεγάλα ελληνικά πανεπιστήμια, όπως το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, το Πανεπιστήμιο Πειραιώς, το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, κ.ά.

Άλλες εκδηλώσεις – Για μια ακόμα φορά και για 8η συνεχή χρονιά, η Eurobank, σε συνεργασία με το Πανόραμα Επιχειρηματικότητας, διοργάνωσε την εκπαιδευτική και ενημερωτική ημερίδα σταδιοδρομίας Business Day, δίνοντας την ευκαιρία σε νέους φοιτητές και απόφοιτους διαφόρων σχολών να γνωρίσουν από κοντά στελέχη και ταλαντούχους εργαζομένους της Eurobank και να ενημερωθούν για τις δραστηριότητές της. Επίσης συμμετείχε στο 1o Women in Tech Summit, που πραγματοποιήθηκε δια ζώσης και έχει στόχο τη στήριξη των γυναικών που εργάζονται, ή θέλουν να εργαστούν, στον χώρο της τεχνολογίας. Στην εκδήλωση, συμμετείχε μια γυναίκα με ηγετική θέση στη Διεύθυνση Τεχνολογίας της Τράπεζας, η οποία ενέπνευσε τους συμμετέχοντες με την προσωπική της ιστορία επαγγελματικής εξέλιξης.



521.464

ώρες μάθησης στον Όμιλο

97,6%

των εργαζομένων στον Όμιλο συμμετείχαν σε δραστηριότητες μάθησης

Αποχωρήσεις προσωπικού και απασχολησιμότητα

Το 2023, 832 άτομα αποχώρησαν από τον Όμιλο.

Δείκτης κινητικότητας εργαζομένων			
Όμιλος	Φύλο		Σύνολο
	Άνδρες	Γυναίκες	
Δείκτης κινητικότητας	6,6%	7,9%	7,4%
Δείκτης εθελοντικής κινητικότητας	6,5%	7,8%	7,3%
Δείκτης αναγκαστικής κινητικότητας	0,1%	0,1%	0,1%

Μέσος όρος υπηρεσίας (έτη)			
Περιοχή	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Ελλάδα	15,9	15,8	15,8
Εξωτερικό	7,3	7,2	7,2
Όμιλος	13,4	11,7	12,3

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

Συνεχείς ευκαιρίες επαγγελματικής ανάπτυξης

Αξιολόγηση απόδοσης

Το 2023, η Eurobank εισήγαγε την Πολιτική Αξιολόγησης της Απόδοσης Ομίλου, που σχεδιάστηκε με στόχο να θέσει ένα διαφανές, δομημένο και αποτελεσματικό πλαίσιο για την ενίσχυση της απόδοσης των εργαζομένων που ευθυγραμμίζεται με τους στρατηγικούς στόχους και τις αξίες της Eurobank. Το πλαίσιο μεταφράζει τη στρατηγική του Ομίλου στην πράξη, ορίζοντας σαφείς και μετρήσιμους επιχειρηματικούς στόχους για τους εργαζομένους («τι») και προωθώντας μια συνεκτική οργανωτική κουλτούρα που εστιάζει στην ανάπτυξη των οργανωτικών δυνατοτήτων και των ποιοτικών δεξιοτήτων («πώς») του Ομίλου σε όλα τα επίπεδα.

Η αξιολόγηση απόδοσης έχει ενσωματωθεί στην πλατφόρμα SAP SuccessFactors, στην Ελλάδα και την Κύπρο, ενώ αναμένεται να εφαρμοστεί στο Λουξεμβούργο εντός του 2024. Η φιλοσοφία της Αξιολόγησης της Απόδοσης στην Eurobank δίνει προτεραιότητα στην ανάπτυξη και έμφαση στη συνεχή ανατροφοδότηση, ενώ για τα ανώτερα στελέχη εφαρμόζεται και η μεθοδολογία 360° Feedback.

Μάθηση και ανάπτυξη

Η μάθηση και η ανάπτυξη βρίσκονται στο επίκεντρο της φιλοσοφίας της Eurobank, καθοδηγώντας τον Όμιλο προς την αριστεία και την καινοτομία στο δυναμικό τοπίο της υπεύθυνης τραπεζικής. Το 2023, η Eurobank παρέμεινε σταθερή στη δέσμευσή της για την ανάπτυξη ποικίλων ταλέντων, προάγοντας μια κουλτούρα συνεχούς μάθησης και εφοδιάζοντας τους ανθρώπους της με τις αναγκαίες μελλοντικές δεξιότητες για ευημερία, στο πλαίσιο του οράματος του οργανισμού για την Eurobank 2030.

Η μάθηση σε αριθμούς (2023):

- 5,88 ημέρες μάθησης ανά εργαζόμενο κατά μέσο όρο στον Όμιλο¹
- 521.464 ώρες μάθησης σε επίπεδο Ομίλου, συμπεριλαμβανομένων των δράσεων που αφορούσαν εργαζόμενους προσωρινής απασχόλησης και συνεργάτες
- 135.496 συνολικές συμμετοχές σε μαθησιακά προγράμματα σε επίπεδο Ομίλου
- 83,9% της συνολικής μαθησιακής δραστηριότητας στην Ελλάδα πραγματοποιήθηκε online ή μέσω virtual live συναντήσεων
- 97,6% των εργαζομένων στον Όμιλο συμμετείχαν σε μαθησιακές δράσεις

Εκπαίδευση εργαζομένων ανά μισθολογική ομάδα²

	Μέσος όρος ωρών μάθησης
Κατώτατο 90%	34
Ανώτατο 10%	30
Γενικό σύνολο	34

Ετήσιος μέσος όρος ωρών μάθησης ανά ιεραρχικό επίπεδο² και φύλο – 2023

Ιεραρχικό επίπεδο	Γυναίκες	Άνδρες
Υπαλληλικές θέσεις	36	33
Ειδικό / Μεσαία στελέχη	35	32
Ανώτερα στελέχη	26	27
Διοικητικά στελέχη	42	15
Σύνολο	35	32

¹ Το αριθμητικό στοιχείο για τις ημέρες μάθησης του 2023 αφορά όλες τις χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται η Eurobank και υπολογίζεται ως το ισοδύναμο 8 μαθησιακών ωρών ανά ημέρα.

² Τράπεζα και Eurobank Holdings στην Ελλάδα.



€2,5 εκατ.

επενδύθηκαν στην εκπαίδευση
το 2023

Ξεπερνά τις

€220.000

η επένδυση για τη χρηματοδότηση
ακαδημαϊκών και επαγγελματικών
πιστοποιήσεων

Μέσα από ολοκληρωμένες εκπαιδευτικές εμπειρίες, στοχευμένα workshops και πληθώρα μαθησιακών μεθοδολογιών, η Eurobank καλλιεργεί ένα οικοσύστημα μέσα στο οποίο οι εργαζόμενοι ενθαρρύνονται για να ξεχωρίσουν. Οι ίσες ευκαιρίες μάθησης αποτελούν το κλειδί για όλους τους ανθρώπους – ανεξάρτητα από τον ρόλο και τη φύση εργασίας τους (μόνιμοι, προσωρινοί, εξωτερικοί συνεργάτες, διευθυντές και επιμέρους συνεργάτες) – ώστε να αναπτύξουν τις απαιτούμενες δεξιότητες και να επιτυγχάνουν αειφόρα επιχειρηματικά αποτελέσματα.

Η Eurobank συνεχίζει σταθερά να εξελίσσει τους πόρους και τα κανάλια που προάγουν τη μάθηση και την ανάπτυξη, και ενθαρρύνει τους ανθρώπους της να αναλαμβάνουν την ευθύνη της σταδιοδρομίας τους:

- Με την HXM Cloud πλατφόρμα SAP SuccessFactors, μέσω της οποίας οι εργαζόμενοι στην Ελλάδα και την Κύπρο διαθέτουν πρόσβαση σε πλούσιο μαθησιακό περιεχόμενο 24/7 από οποιαδήποτε «έξυπνη» συσκευή.
- Με συνεργασίες με διακεκριμένες πλατφόρμες ηλεκτρονικής μάθησης, όπως οι LinkedIn Learning, Microsoft LxP και Interskill, προσφέροντας χιλιάδες προγράμματα για τεχνολογίες αιχμής και περιζήτητες επιχειρηματικές δεξιότητες.

Με τη διάθεση μαθησιακών πρωτοβουλιών που ενισχύουν τη χρηματοοικονομική προστασία του καταναλωτή – όπως η οδηγία MiFID, η γνώση της ταυτότητας των πελατών (Know-Your-Customer – KYC), η οδηγία για τη στεγαστική πίστη (Mortgage Credit Directive – MCD), οι πρακτικές δίκαιου δανεισμού και ηθικής πώλησης, η αναγνώριση μορφών οικονομικής απάτης που στοχεύουν τους καταναλωτές – η Eurobank εστιάζει στην καθιέρωση της αριστείας στην εξυπηρέτηση σε όλα τα σημεία επαφής.

Για τον σκοπό αυτό, το 2023 εργαζόμενοι του δικτύου λιανικής τραπεζικής από τα καταστήματα με τα υψηλότερα επίπεδα συναλλαγών πελατών με αναπηρίες, είχαν το προνόμιο να παρακολουθήσουν ένα εξειδικευμένο εργαστηριακό πρόγραμμα, που διοργανώθηκε σε συνεργασία με την AMKE Με Άλλα Μάτια. Οι άνθρωποι της Eurobank είχαν την ευκαιρία να εξοικειωθούν με τις βέλτιστες πρακτικές για τη συνοδεία ενός πελάτη με προβλήματα όρασης ή ακοής, ή την εξυπηρέτηση ενός πελάτη με αυτισμό, και να βελτιώσουν την ποιότητα της εξυπηρέτησης προς αυτούς τους πελάτες, προάγοντας με αυτό τον τρόπο τη συμπερίληψη και την προσβασιμότητα.

Το 2023 η Eurobank επένδυσε περισσότερα από €2,5 εκατομμύρια σε μαθησιακές πρωτοβουλίες, διασφαλίζοντας την αναβάθμιση των δεξιοτήτων (upskilling) των εργαζομένων, χτίζοντας ηγετικές ικανότητες και ενισχύοντας την τεχνική εξειδίκευση των εργαζομένων, μέσα από μία ποικιλία πιστοποιήσεων και τίτλων επαγγελματικών προσόντων

Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής – Η Eurobank δίνει ιδιαίτερη σημασία στις κρίσιμες διαστάσεις του Κώδικα Δεοντολογίας της, κάνοντας πράξη τη δέσμευσή της για πρότυπα ηθικής και ακεραιότητας σε όλες τις πτυχές των δραστηριοτήτων της. Μέσω του προγράμματος, το 2023, περισσότεροι από 7.200 συμμετέχοντες εμβάθυναν

τη γνώση τους στους βασικούς στόχους του Κώδικα Δεοντολογίας, κατανοώντας συνολικά τις αρχές και τον τρόπο εφαρμογής τους στο πλαίσιο των ρόλων τους, ενώ ταυτόχρονα ενίσχυσαν την ικανότητά τους να διαχειρίζονται σύνθετα ηθικά διλήμματα με αυτοπεποίθηση.

Μαθησιακές πρωτοβουλίες σχετικά με τη βία και παρενόχληση στην εργασία – Η Eurobank καταβάλλει διαρκείς προσπάθειες για την προώθηση ενός ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας με σεβασμό προς τον εργαζόμενο. Έτσι, παρουσιάστηκε σε όλους τους εργαζομένους του Ομίλου στην Ελλάδα ένα ψηφιακό μαθησιακό πρόγραμμα, στοχεύοντας να τους εφοδιάσει με τις αναγκαίες γνώσεις και δεξιότητες, ώστε να αναγνωρίζουν, να προλαμβάνουν και να αντιμετωπίζουν κατάλληλα τυχόν περιστατικά βίας και παρενόχλησης. Επιπλέον, πραγματοποιήθηκαν ξεχωριστά διαδικτυακά workshops ειδικά για τους διευθυντές ομάδων, ώστε να τους προσφέρουν πρακτικές γνώσεις για την πρόληψη τέτοιων συμπεριφορών, ενισχύοντας ταυτόχρονα την καλλιέργεια ενός περιβάλλοντος αμοιβαίου σεβασμού και αξιοπρέπειας, όπου καμιά μορφή παρενόχλησης δεν γίνεται ανεκτή από κανέναν.

«This is how we hybrid» – Μια υβριδική μαθησιακή εμπειρία αποτελούμενη από 3 ενότητες, για την υποστήριξη όλων των ανθρώπων της Τράπεζας στην Ελλάδα που υιοθέτησαν την υβριδική εργασία, βοηθώντας τους να αναπτύξουν σημαντικές δεξιότητες για να αυξήσουν την αποτελεσματικότητά τους στον digital κόσμο και να διαχειριστούν κατάλληλα τις προκλήσεις του υβριδικού μοντέλου εργασίας. Πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 6.700 συμμετοχές σε διάφορες δράσεις του προγράμματος, με θετική ανατροφοδότηση.

ESG Thinking – Η Eurobank συνέχισε το επιτυχημένο μαθησιακό ταξίδι της στο ESG, παρουσιάζοντας το 3ο επεισόδιο («ESG & Me») εντός του 2023. Η συγκεκριμένη ενότητα έχει ως στόχο να προσφέρει την ευκαιρία στους ανθρώπους της Eurobank να κατανοήσουν τους τρόπους με τους οποίους οι ίδιοι μπορούν να αναπτύξουν τη φιλοσοφία τους γύρω από το ESG και να αναλάβουν δράση στην καθημερινότητά τους, τόσο ως πολίτες όσο και ως εργαζόμενοι.

Ακαδημαϊκές και επαγγελματικές πιστοποιήσεις – Για την προώθηση της επαγγελματικής ανάπτυξης, η Eurobank χρηματοδοτεί την απόκτηση ευρείας γκάμας ακαδημαϊκών τίτλων και επαγγελματικών πιστοποιήσεων για τους ανθρώπους της. Η δέσμευση αυτή δίνει τη δυνατότητα στους ανθρώπους να αναπτύξουν περαιτέρω τις δεξιότητες και την εξειδίκευσή τους, διασφαλίζοντας έτσι την πρωτοπορία τους στον χρηματοπιστωτικό κλάδο. Ενδεικτικά, το 2023 η Eurobank υποστήριξε μια ομάδα εργαζομένων που ακολούθησαν σπουδές ανώτατης εκπαίδευσης σε ιδρύματα αναγνωρισμένου κύρους, όπως το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, το Πανεπιστήμιο Πειραιά και το Πανεπιστήμιο του Winchester. Επιπλέον, αρκετοί εργαζόμενοι έλαβαν πιστοποιήσεις διεθνούς αναγνώρισης, όπως Chartered Financial Analyst (CFA) και Certified Anti-Money Laundering Specialist (ACAMS), μέσω χρηματοδότησης της Eurobank. Τα τελευταία 2 χρόνια, η επένδυση για τη χρηματοδότηση ακαδημαϊκών και επαγγελματικών πιστοποιήσεων ξεπερνά τις €220.000 για το μόνιμο προσωπικό στην Ελλάδα.

Προγράμματα σχετικά με κανονιστικά πλαίσια – Σεβόμενη τα κανονιστικά πρότυπα και με γνώμονα τη διασφάλιση πλήρους συμμόρφωσης σε όλα τα επίπεδα δραστηριοτήτων του Ομίλου, η Eurobank δίνει σταθερά προτεραιότητα σε μαθησιακές δράσεις σχετικές με θέματα κανονιστικού περιεχομένου. Εστιάζει ιδιαίτερα σε:

- Πιστοποιήσεις – Η Τράπεζα προσφέρει με συνέπεια ένα φάσμα μαθησιακών λύσεων που διευκολύνουν τους εργαζομένους στην απόκτηση της πιστοποίησης / επαναπιστοποίησης των επαγγελματικών τους δεξιοτήτων αναφορικά με την παροχή επενδυτικών συμβουλών, την ασφαλιστική διαμεσολάβηση, τη στεγαστική πίστη και την τραπεζική μικρών επιχειρήσεων. Περισσότερες από 1.500 νέες πιστοποιήσεις καταγράφηκαν το 2023, καθώς και 3.500 επαναπιστοποιήσεις.
- Μαθησιακές δράσεις AML – Το 2023 περισσότεροι από 1.250 διευθυντές κλήθηκαν να παρακολουθήσουν ένα εξατομικευμένο virtual-live workshop για το ξέπλυμα χρήματος, ενώ 4.700 εργαζόμενοι στη Λιανική Τραπεζική, την Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική, το Private Banking, καθώς και σε επιλεγμένες κεντρικές μονάδες παρακολούθησαν ένα αντίστοιχο διαδικτυακό πρόγραμμα. Στόχος των workshop είναι να προσφέρουν στις Μονάδες και την Κανονιστική Συμμόρφωση, που αποτελούν την 1η και τη 2η γραμμή άμυνας, μια κοινή βάση και γλώσσα σχετικά με το ξέπλυμα χρήματος. Επιπλέον, εστιάζουν στην ευαισθητοποίηση για τους κινδύνους οικονομικού εγκλήματος σε κάθε τομέα επιχειρηματικής δραστηριότητας. Η συμμετοχή στο πρόγραμμα AML Digital Learning παραμένει ως απαίτηση για όλους τους νέους εργαζομένους, αποδεικνύοντας τη δέσμευση του Ομίλου για τη διασφάλιση της μέγιστης προστασίας, για τους πελάτες της και τον οργανισμό.

Εκπαίδευση στα συστήματα διαχείρισης – Η Eurobank εστιάζει στην ποιότητα σε όλες τις εργασίες και λειτουργίες της, και φροντίζει για το περιβαλλοντικό της αποτύπωμα και την κοινωνική επίδρασή της. Ταυτόχρονα, παραμένει πιστή στη δέσμευσή της για την προστασία της ασφάλειας των εργαζομένων και των πελατών της. Γι' αυτό, παρέχει τα μέσα που βοηθούν όλους τους εργαζομένους να αναγνωρίσουν ευρύτερα θέματα βιωσιμότητας, όπως η διαχείριση της ποιότητας στον οργανισμό, η περιβαλλοντική αλλαγή, η ενεργειακή απόδοση, και η υγεία και η ασφάλεια.

Προκειμένου να παρέχει ουσιαστική μάθηση που να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των εργαζομένων και του Ομίλου, η Eurobank υλοποιεί πολιτικές και διαδικασίες πιστοποιημένες κατά το πρότυπο ISO 9001.

Επιπλέον, από το 2015, η Eurobank διατηρεί τη διάκριση του ACCA Approved Employer (Professional Development Stream).

Προγράμματα ενδυνάμωσης

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

Προγράμματα 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:

Lead.exe masterclasses – Από το 2021 η Τράπεζα παρέχει μια σειρά από μηνιαία masterclasses, στα 100 ανώτερα στελέχη. Κατά τη διάρκεια του 2023, ολοκληρώθηκαν 2 Lead.exe masterclasses, στα οποία τα ηγετικά στελέχη της Eurobank εξοικειώθηκαν με πολύτιμες γνώσεις και βέλτιστες πρακτικές σχετικά με τη στρατηγική σκέψη και δράση σε έναν σύνθετο κόσμο, καθώς και την αντιμετώπιση των προκλήσεων και των κινδύνων αναφορικά με το cloud governance και την προστασία δεδομένων.

Power Up – Το πρόγραμμα ανάπτυξης διοικητικών ικανοτήτων που παρακολούθησαν 57 Περιφερειακοί Διευθυντές του Δικτύου Καταστημάτων Λιανικής Τραπεζικής από όλη την Ελλάδα ολοκληρώθηκε με την παρουσίαση των ομαδικών εργασιών στην Εκτελεστική Επιτροπή Δικτύου Λιανικής Τραπεζικής. Το πρόγραμμα κάλυψε θέματα όπως «Κτίσιμο Αλλαγής», «Υιοθέτηση συνθηκών που δημιουργούν αξία», «Καθοδήγηση της ομάδας μου», «Δημιουργία συμπεριληπτικού περιβάλλοντος» και «Διαμόρφωση επιχειρηματικού πλάνου».

Executive coaching – Με βάση τις προσωπικές και επιχειρηματικές ανάγκες, η Eurobank προσφέρει τη δυνατότητα στα ανώτατα στελέχη της να λάβουν υπηρεσίες executive coaching: μια υπηρεσία για την ανάπτυξη ηγετικών δεξιοτήτων, με στόχο τη μεγιστοποίηση της δυναμικής τους.

Πλάνα διαδοχής

Το πλάνο διαδοχής των C-Level θέσεων της Τράπεζας αξιολογείται σε ετήσια βάση, μέσα από μια δομημένη και ολοκληρωμένη διαδικασία, σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων και Εταιρικής Διακυβέρνησης, και του Διοικητικού Συμβουλίου. Η Τράπεζα υιοθέτησε την Πολιτική Πλάνου Διαδοχής του C-Level έτσι ώστε να διασφαλίσει ότι διαθέτει ικανούς διαδόχους για C-Level ρόλους (bench strength), οι οποίοι ακολουθούν την στρατηγική, τον σκοπό και την κουλτούρα ηγεσίας του Ομίλου, με στόχο να διασφαλίσει τη συνέχιση της επιχειρηματικής δραστηριότητας και την ανάπτυξη. Τα πλάνα διαδοχής των C-Level στελεχών εστιάζουν στην κινητικότητα των διαδόχων, ενώ η γυναικεία αντιπροσώπευση είναι βαρύνουσα σημασίας. Το 2023, η γυναικεία αντιπροσώπευση στα πλάνα διαδοχής του C-Level αυξήθηκε και έφτασε το 27%.

Η Eurobank ξεκίνησε στοχευμένες συζητήσεις καριέρας (career discussions) με διαδόχους από το πλάνο που έχουν υψηλή δυναμική, εστιάζοντας τη συζήτηση στην εξέλιξη και τους στόχους του υφιστάμενου ρόλου τους, στις φιλοδοξίες για την καριέρα τους καθώς και στις περιοχές ανάπτυξης. Άτομα με υψηλή δυναμική και ταλέντο που εντοπίστηκαν θα αξιοποιηθούν ενεργά μέσα από το Πρόγραμμα κινητικότητας ταλέντων που ξεκίνησε το 2022.

Πλάνα ανάπτυξης και Πλάνα βελτίωσης

Ο Όμιλος δίνει μεγάλη σημασία στην εξέλιξη της σταδιοδρομίας. Προς αυτή την κατεύθυνση, ο Όμιλος προσφέρει τόσο Πλάνα Ανάπτυξης όσο και Πλάνα Βελτίωσης, τα οποία περικλείουν διάφορες λειτουργικότητες σχετικές με την επαγγελματική πρόοδο και ανάπτυξη. Μέσα από αυτά τα εργαλεία, οι εργαζόμενοι δουλεύουν μαζί με τους διευθυντές τους για να δημιουργήσουν εξατομικευμένα Πλάνα Ανάπτυξης που εναρμονίζονται με τις φιλοδοξίες τους ως προς την επαγγελματική τους εξέλιξη και σταδιοδρομία. Εναλλακτικά, μπορεί να διαμορφωθεί ένα Πλάνο Βελτίωσης, ώστε να αποτυπωθούν συγκεκριμένες ενέργειες και δράσεις που θα βελτιώσουν την απόδοση και θα αντιμετωπίσουν τομείς που χρήζουν άμεσης βελτίωσης. Και τα δύο πλάνα έχουν σχεδιαστεί έτσι ώστε να καλλιεργούν τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές των εργαζομένων μέσα από στοχευμένες πρωτοβουλίες μάθησης και ανάπτυξης, ενώ εναρμονίζουν τις ικανότητές τους με τους υφιστάμενους ρόλους ή πιθανούς μελλοντικούς.

Πρόγραμμα διαχείρισης ταλέντων

Το 2023, η Eurobank ολοκλήρωσε την αξιολόγηση και εφαρμογή του Προγράμματος διαχείρισης ταλέντων σε όλη την Τράπεζα, με στόχο να εντοπίσει, αναπτύξει, διατηρήσει και αξιοποιήσει αποτελεσματικά μια πηγή ισχυρών ταλέντων.

Επίσης σχεδίασε και παρουσίασε έναν νέο καταμερισμό της δεξαμενής ταλέντων, με έμφαση στην κινητικότητα καθώς και στις δομημένες συζητήσεις για τη σταδιοδρομία των ταλέντων, και την παροχή οδικού χάρτη για τα επόμενα επαγγελματικά βήματα σε ταλαντούχους εργαζομένους που είναι προσανατολισμένοι στην επαγγελματική τους εξέλιξη. Τα προγράμματα ανάπτυξης ταλέντων έχουν ως στόχο την αναβάθμιση των δεξιοτήτων (upskilling) καθώς και την εκμάθηση νέων δεξιοτήτων (reskilling) για τη δεξαμενή ταλέντων σε όλη την Τράπεζα.

PROSPER – Τάξη του 2022 & 2023

Το εξατομικευμένο μας πρόγραμμα ανάπτυξης ταλέντων PROSPER, σχεδιασμένο σε συνεργασία με το ALBA Graduate Business School, συνεχίστηκε το 2023, προσφέροντας συνδυαστική μαθησιακή αξία. Το πρόγραμμα διασυνδέει την επιχειρηματική και την ακαδημαϊκή προσέγγιση, με στόχο να εφοδιάσει ταλαντούχους εργαζομένους με σύγχρονες ηγετικές δεξιότητες, προηγμένες γνώσεις και εμπειρία. 36 εργαζόμενοι ολοκλήρωσαν την Τάξη του 2022, ενώ 35 συμμετέχοντες εντάχθηκαν στην Τάξη του 2023.

GRI 403-1

GRI 403-2

GRI 403-4

GRI 403-5

GRI 403-6

GRI 403-7

GRI 403-8

ATHEX SS-S6

Διαφοροποιημένο, συμπεριληπτικό και ασφαλές εργασιακό περιβάλλον

Ασφάλεια, υγεία και wellbeing στην εργασία

Στην Eurobank, τα θέματα υγείας και ασφάλειας των πελατών, του ανθρώπινου δυναμικού και των συνεργατών της, αποτελούν σταθερή προτεραιότητα. Η Τράπεζα έθεσε ως προτεραιότητα την ασφάλεια των εργαζομένων κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19. Συμμορφώθηκε με τις κατευθυντήριες οδηγίες και εφάρμοσε πρόσθετα μέτρα. Η Πολιτική της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, που εφαρμόζει η Τράπεζα από το 2005, η οποία επικαιροποιείται σύμφωνα με τις εξελίξεις και είναι διαθέσιμη δημόσια, αποτελεί έμπρακτη απόδειξη ότι το σημαντικότερο κεφάλαιο της Eurobank είναι το ανθρώπινο δυναμικό της.

Αποδεικνύοντας τη δέσμευσή της να βελτιώνει διαρκώς τις συνθήκες εργασίας και να προλαμβάνει τα ατυχήματα, η Τράπεζα συμπεριέλαβε ειδικές εργονομικές οδηγίες στον Γενικό Κανονισμό Ασφαλείας της, με συμβουλές για τη σωστή στάση του σώματος κατά τη διάρκεια της εργασίας προς αποφυγή της καταπόνησης και των τραυματισμών.

Όλοι οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση σε αυτές τις πληροφορίες μέσω του intranet (Connected), καθώς και στην ενότητα e-Learning για την Υγεία και Ασφάλεια.

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, 7 κεντρικά κτίρια και το συγκρότημα κτιρίων στη Νέα Ιωνία έχουν πιστοποιηθεί σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 45001:2018 (4.902 εργαζόμενοι, δηλαδή 80% του συνόλου των εργαζομένων). Ο στόχος είναι να πιστοποιηθούν σταδιακά όλα τα κτίρια και οι χώροι της Τράπεζας.

Το 2023 καταγράφηκαν συνολικά 3 τραυματισμοί, με βάση τη Μεθοδολογία Ευρωπαϊκών Στατιστικών για τα Εργατικά Ατυχήματα (European Statistics on Accidents at Work – ESAW)¹, ενώ ο δείκτης LTIFR (δείκτης συχνότητας ατυχημάτων με απώλεια χρόνου εργασίας) ήταν 17,2.

	2023	2022	2021
Σύνολο τραυματισμών	3	4	4
LTIFR	17,2	9,02	5,88

¹ Η Μεθοδολογία ESAW αποκλείει ατυχήματα στην εργασία που έγιναν εκτός εργασιακού χώρου καθώς και ατυχήματα με απουσία μικρότερη από 3 ημέρες.

Οι Τεχνικοί Ασφαλείας έχουν ετοιμάσει Μελέτες Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου (ΜΕΕΚ) για όλα τα κτίρια, ενώ οι τελευταίες επικαιροποιήσεις των ΜΕΕΚ ανατέθηκαν σε εξειδικευμένη εταιρεία. Οι συγκεκριμένες μελέτες ενημερώνονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα και μετά από τυχόν τροποποιήσεις, ανακαινίσεις ή βελτιώσεις των εγκαταστάσεων. Πραγματοποιούνται τακτικές συναντήσεις μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων σε θέματα υγείας και ασφάλειας στον χώρο εργασίας στην Τράπεζα, όπου λαμβάνονται αποφάσεις για όλα τα τακτικά και έκτακτα θέματα που προκύπτουν, με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης.

Όλες οι διαδικασίες ελέγχονται από τις Επιθεωρήσεις που προβλέπει το Σύστημα υγείας και ασφάλειας στον χώρο εργασίας, τους κρατικούς ελέγχους (ΣΕΠΕ) και από τους Τεχνικούς Ασφαλείας και τους Γιατρούς Εργασίας, κατά τις προγραμματισμένες επισκέψεις τους στις εγκαταστάσεις. Η Τράπεζα προβαίνει σε διορθωτικές ενέργειες για κάθε υπόδειξη/ παρατήρηση που προκύψει. Όταν απαιτείται, τροποποιούνται οι διαδικασίες του Συστήματος.

Όλοι οι εργαζόμενοι έχουν το δικαίωμα να ενημερώσουν με κάθε πρόσφορο τρόπο τη Μονάδα Υγείας και τον Τεχνικό Ασφαλείας ή τον γιατρό εργασίας της εγκατάστασης, για οποιοδήποτε κίνδυνο για την υγεία και ασφάλειά τους υποπέσει στην αντίληψή τους.

Σε όλες τις εγκαταστάσεις, συγκεκριμένοι εργαζόμενοι έχουν λάβει τον ρόλο του Συντονιστή Ασφαλείας και Αναπληρωτή Συντονιστή Ασφαλείας. Στις αρμοδιότητες των Συντονιστών Ασφαλείας και των αναπληρωτών τους συμπεριλαμβάνεται η υποχρέωσή τους να ενημερώνουν άμεσα τα αρμόδια στελέχη για κάθε κίνδυνο σχετιζόμενο με την εργασία, και να στέλνουν σε τακτά χρονικά διαστήματα γραπτή αναφορά με την κατάσταση που επικρατεί στην εγκατάσταση της αρμοδιότητάς τους. Η Τράπεζα δεν επιτρέπει συνθήκες εργασίας οι οποίες μπορούν να οδηγήσουν σε τραυματισμό ή να απειλήσουν την υγεία των εργαζομένων με οποιονδήποτε τρόπο.

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

Η επικοινωνία και η παροχή πληροφοριών είναι διαθέσιμες σε όλη την Τράπεζα μέσω του intranet (Connected), ενώ επικαιροποιούνται από Τεχνικούς Ασφαλείας και Γιατρούς Εργασίας, Εσωτερικούς ανεξάρτητους Επιθεωρητές, Επιθεωρητές του Φορέα Πιστοποίησης και σε όλους τους αρμόδιους κρατικούς φορείς (ΣΕΠΕ κ.ά.). Πληροφορίες επίσης παρέχονται και μέσω του λογαριασμού email Health & Safety σε όλους τους εργαζόμενους.

Υπηρεσίες πρόληψης

Στον τομέα των υπηρεσιών πρόληψης, η Τράπεζα:

- Διαθέτει 7 πλήρως εξοπλισμένα ιατρεία στην Αττική και τη Θεσσαλονίκη, όπου συνεργάτες γιατροί ασκούν κλινική και συμβουλευτική ιατρική, και μπορούν να συνταγογραφήσουν χωρίς χρέωση.

- Παρέχει τη δυνατότητα γενικού προληπτικού ιατρικού ελέγχου (check-up) προς τους εργαζομένους της σε τακτά χρονικά διαστήματα. Το 2023, συνολικά 535 εργαζόμενοι πραγματοποίησαν το check-up.
- 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 2023, κατά τη διάρκεια 6 αιμοδοσιών, συλλέχθηκαν 271 μονάδες αίματος και χορηγήθηκαν 121 ύστερα από σχετικά αιτήματα εργαζομένων της Τράπεζας για κάλυψη προσωπικής ή οικογενειακής τους ανάγκης.

Υπηρεσίες υποστήριξης

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

- Εκπαιδεύσεις σε θέματα πρώτων βοηθειών, υγείας και ασφάλειας στην εργασία.
- Ασκήσεις εκκένωσης και αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών σε όλα τα κτίρια της Τράπεζας.
- Πρόγραμμα Διαχείρισης Κρίσιμων Συμβάντων (Critical Incident Stress Management - CISM), με υποστήριξη των εργαζομένων για τη διαχείριση αιφνίδιων τραυματικών γεγονότων και κρίσεων εντός και εκτός εργασιακού χώρου (όπως ληστείες, ατυχήματα, τρομοκρατικές ενέργειες, βία εντός εργασιακού χώρου, έκρυθμη συμπεριφορά εργαζόμενου ή πελάτη, αιφνίδιος θάνατος, φυσικές καταστροφές κ.ά.).
- Υπηρεσία Case Management (CM), με μια εξειδικευμένη ομάδα ψυχολόγων-συμβούλων και ψυχιάτρων που προσφέρουν ολοκληρωμένη υποστήριξη σε εργαζομένους που αντιμετωπίζουν δυσκολίες, με στόχο να τους βοηθήσουν να ανακτήσουν την ισορροπία τους σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο. Ένας ψυχολόγος προσφέρει συμβουλές σε ανώτερα στελέχη της Eurobank σχετικά με τη διαχείριση τέτοιων ζητημάτων.
- Τηλεφωνική Γραμμή Υποστήριξης, η οποία δίνει τη δυνατότητα εμπιστευτικής επικοινωνίας με έμπειρους ψυχολόγους καθημερινά έως τις 23:00, με στόχο την παροχή βοήθειας για την αντιμετώπιση ενός προβλήματος στον χώρο εργασίας, στο οικογενειακό περιβάλλον ή άλλης κατάστασης που επιβαρύνει τον ψυχισμό του εργαζόμενου.

Στήριξη για τον εργαζόμενο και την οικογένειά του

Η Eurobank εφαρμόζει ένα σύγχρονο πλαίσιο αμοιβών και παροχών για όλους τους εργαζομένους της. Επιπλέον, εδώ και πολλά χρόνια, η Τράπεζα σχεδιάζει και υλοποιεί προγράμματα, παροχές και πρωτοβουλίες, για την ενδυνάμωση των εργαζομένων και την υποστήριξη των οικογενειών τους:

- Πρόγραμμα ευρείας ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης (καλύπτει όλες τις βασικές δαπάνες και επιπλέον οδοντιατρική και οφθαλμολογική κάλυψη).

- Πρόγραμμα ιδιωτικής ασφάλισης ζωής σε συνεργασία με Eurolife FFH.
- Πρόγραμμα διαχείρισης συνταξιοδοτικού κεφαλαίου μέσω του ταμείου Ταμείου Επαγγελματικής Ασφάλισης (Συνταξιοδοτικό Πρόγραμμα) του Ομίλου Eurobank.
- Αποταμιευτικό πρόγραμμα τέκνων.
- Παροχές μητρότητας.
- Παροχές μόνιμης ολικής ή μερικής ανικανότητας.
- Επίδομα γέννησης τέκνων σε μνηαία βάση μέχρι το 21ο έτος της ηλικίας του (ανάλογα με τις τακτικές αποδοχές του εργαζόμενου).
- Έξοδα βρεφονηπιακού σταθμού, μέχρι τη συμπλήρωση του 6ου έτους του παιδιού.
- Ετήσιο επίδομα για γονείς με περισσότερα από 3 παιδιά.
- Προϊόντα και υπηρεσίες στεγαστικής πίστης με προνομιακούς όρους.

Ευημερία και ισορροπία επαγγελματικής-προσωπικής ζωής

Το 2023, η Eurobank σχεδίασε και παρουσίασε το πρώτο πρόγραμμα ευημερίας myPROSPERITY, με στόχο την υποστήριξη των εργαζομένων που αντιμετωπίζουν καθημερινές προκλήσεις στο προσωπικό, οικογενειακό και επαγγελματικό τους περιβάλλον.

Το πλαίσιο υποστήριξης myPROSPERITY σχεδιάστηκε για να προάγει ένα πιο ανθρωποκεντρικό εργασιακό περιβάλλον και, επομένως, να βοηθήσει τους εργαζόμενους να ακούσουν και να ακουστούν, να νιώσουν καλύτερα, και να ελαφρύνει το βάρος που κουβαλούν στην καθημερινότητά τους, ευελπιστώντας να αποτελέσει σημείο αναφοράς για όλους τους εργαζομένους της Τράπεζας.

Με αυτό το δεδομένο, το πρόγραμμα myPROSPERITY λειτουργεί σε 4 βασικούς πυλώνες:

- Την ανάπτυξη νέων συνθηκών που βοηθούν τους εργαζομένους να βελτιώσουν τη φυσική τους κατάσταση (For my body).
- Την ανάπτυξη νέων προσωπικών δεξιοτήτων που βελτιώνουν τη συναισθηματική αντοχή των εργαζομένων, είτε πρόκειται για ανθρώπους ελεύθερους ή σε σχέση, γονείς ή φροντιστές αγαπημένων προσώπων (For my soul).
- Την υποστήριξη των εργαζομένων σε στιγμές που εκείνοι ταλαιπωρούνται από προβλήματα και πίεση, ενισχύοντας τους δεσμούς τους με το κοινωνικό τους περιβάλλον, κάνοντας πράξη την προσφορά και ενδυναμώνοντάς τους (For my community).
- Τη δημιουργία ενός αισθήματος ασφάλειας σχετικά με τη διαχείριση του οικονομικού τους μέλλοντος (For my future).

Στόχος είναι να δίνεται μια νέα οπτική ώστε να βελτιώνεται η διάθεση, το νηικό και η ευεξία των εργαζομένων, και να καλλιεργείται έτσι η ανθεκτικότητά τους. Οι πυλώνες

αυτοί επικεντρώνονται γύρω από θέματα που σχετίζονται άμεσα με την ευεξία και την ψυχική υγεία, καλύπτοντας τα άγχη της καθημερινότητας.

Στο πλαίσιο αυτής της πρωτοβουλίας, οι εργαζόμενοι συμμετείχαν σε 8 online myPROSPERITY Talks, τα οποία έλαβαν χώρα εντός του ωραρίου όπου συζητήθηκαν σε βάθος σύγχρονα ζητήματα. Επιπλέον, οι εργαζόμενοι απέκτησαν πρόσβαση σε άρθρα και podcast, μέσω εσωτερικών καναλιών, τα οποία όχι μόνο αποτέλεσαν πηγή έμπνευσης και πληροφόρησης, αλλά και τους εφοδίασαν με νέες δεξιότητες, βοηθώντας τους να καλυβδώσουν τη συναισθηματική ανθεκτικότητά τους.

Ταυτόχρονα, η Eurobank επέκτεινε τις ώρες και ημέρες λειτουργίας της υπάρχουσας τηλεφωνικής γραμμής για την Υποστήριξη της Ψυχικής Υγείας των Εργαζομένων, για όλους τους εργαζομένους, από Δευτέρα έως Κυριακή, και τις αργίες, από τις 15:00 ως τις 23:00. Η τηλεφωνική γραμμή λειτουργεί σε καθεστώς απόλυτης εμπιστευτικότητας και χωρίς καμιά οικονομική επιβάρυνση. Οι εξειδικευμένοι σύμβουλοι της HELLAS EAP παρέχουν καθοδήγηση και υποστήριξη στους εργαζομένους της Τράπεζας για διάφορα σχετικά θέματα, όπως η διαχείριση του στρες στην εργασία, η συναισθηματική ανθεκτικότητα, οι οικογενειακές εντάσεις ή τα προβλήματα εθισμού.

Η Eurobank επίσης προσφέρει:

- Επιπλέον 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.
- Ωράριο μειωμένο κατά 1 ώρα την ημέρα για εργαζομένους με πιστοποιημένη αναπηρία 50% ή μεγαλύτερη.
- Μέτρα που βοηθούν τους εργαζομένους να τηρούν τον προγραμματισμό τους εντός των ωρών εργασίας τους, προάγοντας την ισορροπία εργασίας-προσωπικής ζωής, όπως η αποστολή email ως υπενθύμιση για τη λήξη του ωραρίου τους, σε συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις.
- Υβριδικό μοντέλο εργασίας έως 3 ημέρες από το σπίτι: Το 81% των εργαζομένων σε middle- και back-office υπηρεσίες επέλεξαν το υβριδικό μοντέλο εργασίας με υπογραφή σχετικής σύμβασης, σύμφωνα με την Πολιτική υβριδικής εργασίας της Eurobank.
- Την ευκαιρία στην πλειονότητα των εργαζομένων να επιλέξουν τις ώρες της εργασίας τους από ένα εύρος διαθέσιμων επιλογών, συνήθως εντός περιθωρίου 2 ωρών, προκειμένου να συμβαδίζει με τις ανάγκες τους.

65 %
γυναίκες εργαζόμενες
 στο σύνολο του
 ανθρώπινου δυναμικού

Επιβράβευση, ψυχαγωγία, ενδυνάμωση της οικογένειας

«Αριστούχοι», Βράβευση αριστούχων μαθητών – Η Eurobank αναγνωρίζει την αξία της παιδείας και τη σημασία της βράβευσης των εξαιρετικών ακαδημαϊκών επιδόσεων. Έτσι, έχει εγκαινιάσει ένα πρόγραμμα βράβευσης εξαιρετικών επιδόσεων για τους κορυφαίους μαθητές και φοιτητές, τους «Αριστούχους». Το πρόγραμμα απονέμει χρηματικά έπαθλα στους εργαζόμενους και τα παιδιά τους που επιτυγχάνουν εξαιρετικά αποτελέσματα στη δευτεροβάθμια ή και την τριτοβάθμια εκπαίδευση. Η Eurobank έχει επίσης εκτείνει αυτήν την αναγνώριση σε όσους προχωρούν σε μεταπτυχιακές σπουδές ή διδακτορικό. Τα τελευταία 21 χρόνια, η Eurobank έχει απονείμει βραβεία σε περισσότερους από 3.500 δικαιούχους μαθητές και φοιτητές. Το 2023, μετά τη χαλάρωση των περιορισμών λόγω της πανδημίας COVID-19, διοργανώθηκε εκδήλωση με φυσική παρουσία, την οποία παρακολούθησαν περίπου 1.000 άτομα, μεταξύ των οποίων μέλη της Ανώτατης Διοίκησης, στελέχη και γονείς. Στην εκδήλωση έγιναν 356 βραβεύσεις για την σχολική/ ακαδημαϊκή χρονιά 2021-2022.

Χριστουγεννιάτικες δράσεις για παιδιά – Η Eurobank πρόσφερε δωροεπιταγές αξίας €30 σε περισσότερα από 1.637 παιδιά των εργαζομένων, ηλικίας κάτω των 6 ετών. Διοργάνωσε επίσης έναν διαγωνισμό ζωγραφικής για τα Χριστούγεννα σε συνεργασία με το Μουσείο Ελληνικής Παιδικής Τέχνης, προσκαλώντας παιδιά εργαζομένων ηλικίας 4-16 ετών να συμμετάσχουν. 485 παιδιά συμμετείχαν στον διαγωνισμό, ο οποίος είχε τίτλο «Ο Άγιος Βασίλης και η Κλιματική Αλλαγή | Φροντίζουμε για την ευημερία του πλανήτη – Ονειρευόμαστε έναν καλύτερο κόσμο», ενώ περισσότεροι από 2.400 εργαζόμενοι ψήφισαν ανάμεσα σε 50 ζωγραφίες που ξεχώρισαν για να επιλέξουν την εταιρική χριστουγεννιάτικη κάρτα της Τράπεζας. Προκειμένου να ενθαρρύνει περισσότερο τη δημιουργικότητα των παιδιών των εργαζομένων της, η Eurobank διοργάνωσε 2 online καλλιτεχνικά εργαστήρια για τα Χριστούγεννα, για παιδιά ηλικίας 5-8 ετών και 9-12 ετών, όπου συμμετείχαν επαγγελματίες καλλιτέχνες και δάσκαλοι, με 300 παιδιά να λαμβάνουν μέρος από όλη την Ελλάδα. Επίσης προσέφερε σε 200 παιδιά εργαζομένων εισιτήρια για 2 οικογενειακές θεατρικές παραστάσεις.

Καλοκαιρινές δράσεις για παιδιά – Κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού του 2023, η Eurobank παρουσίασε τη νέα εκδοχή των καλοκαιρινών της προγραμμάτων δημιουργικής απασχόλησης για 600 παιδιά εργαζομένων, ηλικίας 3-16 ετών, για 2η συνεχή χρονιά. Κάθε εργαζόμενος επέλεξε το καλοκαιρινό πρόγραμμα για το παιδί του και έλαβε μια επιταγή €200. Αυτά τα προγράμματα ήταν μια διασκεδαστική και δημιουργική διέξοδος για τα παιδιά, ενώ οι γονείς τους είχαν την ευκαιρία να ελαφρύνουν το καθημερινό πρόγραμμά τους.

Εισιτήρια για θέατρο, όπερα και μπαλέτο, και βιβλία – Η Eurobank προσέφερε εισιτήρια σε 1.760 ενήλικες για 8 θεατρικά έργα, παραστάσεις όπερας και μπαλέτου, χαρίζοντάς τους την ευκαιρία να απολαύσουν μια μεστή πολιτισμική εμπειρία. Αυτή η πρωτοβουλία στόχευε στην προώθηση και στήριξη των τεχνών, προσφέροντας πρόσβαση σε ποιοτικές παραστάσεις και προάγοντας την εκτίμηση της καλλιτεχνικής έκφρασης. Επιπλέον, μοιράστηκαν 90 δωροεπιταγές αξίας €30 για την αγορά βιβλίων, που κράτησαν συντροφιά στους εργαζόμενους στη διάρκεια του καλοκαιριού.

GRI 405-1

ATHEX A-G4

ATHEX A-S3

ATHEX C-S2

ATHEX C-S3

Μουσείο Μπενάκη – Το 2023, το Μουσείο Μπενάκη άνοιξε τις πόρτες του στους εργαζόμενους της Eurobank με ελεύθερη είσοδο όλη τη χρονιά, και πρόσβαση σε όλα τα κτίρια και τις εκθέσεις. Η ελεύθερη είσοδος για τους εργαζόμενους συμπεριλάμβανε και έναν συνοδό, καθώς και παιδιά και νέους ηλικίας έως 22 ετών.

Ειδικές επισκέψεις σε μουσεία – 100 εργαζόμενοι της Eurobank με τις οικογένειές τους συγκεντρώθηκαν στο Πολεμικό Μουσείο Θεσσαλονίκης, όπου ο συλλέκτης, απόστρατος συνταγματάρχης Βασίλειος Νικόλτσιος, παρουσίασε τη συλλογή του αποκλειστικά για αυτούς. Η συλλογή, που φιλοξενείται στο μουσείο, περιλαμβάνει εκθέματα που σχετίζονται με την πρόσφατη και σύγχρονη ιστορία της Ελλάδας.

Διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη

Η Eurobank εφαρμόζει υψηλά πρότυπα επαγγελματισμού και πολιτικές κατά των διακρίσεων και του αποκλεισμού, με στόχο ένα περιβάλλον εργασίας ανοιχτό προς όλους, με σεβασμό στη διαφορετικότητα, την ισότητα των φύλων και τα ατομικά δικαιώματα. Καλλιεργεί μια κουλτούρα συμπερίληψης, που ενισχύεται από πρακτικές και πολιτικές που στηρίζουν την επιχειρηματική ηθική και τη στρατηγική ESG. Για τον σκοπό αυτό, εισήγαγε την Πολιτική για τη Διαφορετικό, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη, που σκιαγραφεί τις εταιρικές αξίες, τις αρχές και τις δεσμεύσεις της Τράπεζας.

Επιπλέον, η Τράπεζα αποδεικνύει τη δέσμευσή της στην Εταιρική και Κοινωνική Ευθύνη μέσα από πρωτοβουλίες που βελτιώνουν τη δυνατότητα των εμπλεκόμενων να ζουν χωρίς διακρίσεις με βάση το φύλο, τη σεξουαλική προτίμηση, την εθνικότητα, τη φυλή ή την ηλικία, καθώς και τη δυνατότητα ευπαθών ομάδων να ζουν και να ευημερούν χωρίς διακρίσεις.

Γυναίκες εργαζόμενες (% του συνολικού ανθρώπινου δυναμικού) - Όμιλος

2022	64%
2023	65%

Η Eurobank στηρίζει κάθε φάση της οικογενειακής ζωής, προσφέροντας μια ευρεία σειρά παροχών και πρωτοβουλιών που ενδυναμώνουν τους εργαζόμενους της και όλες τις σύγχρονες μορφές οικογένειας. Υποστηρίζει τους γονείς, ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας ή οικογενειακής κατάστασης, και είναι περήφανη για το μοναδικό εύρος παροχών που απολαμβάνει το προσωπικό της, ενώ προσφέρει ένα εξαιρετικό πλαίσιο εντός του οποίου κάθε μέλος του προσωπικού μπορεί να επιδιώξει την ανάπτυξη, ανεξάρτητα από την προσωπική ή οικογενειακή του κατάσταση.

50%

όλων των διοικητικών θέσεων
καλύπτεται από γυναίκες

Επιπλέον, καταδικάζει την άνιση μεταχείριση και αντιμετωπίζει με αυστηρότητα κάθε είδους παρενόχληση, εκφοβισμό και ακραία συμπεριφορά, και έχει εισαγάγει μια σχετική Πολιτική κατά της Βίας και της Παρενόχλησης στην Εργασία. Διακρίσεις με βάση την εθνικότητα, το φύλο, τη μητρότητα, το χρώμα, τη θρησκεία, την υγεία, τη σεξουαλική προτίμηση κ.λπ. δεν ταιριάζουν στις αρχές και τις αξίες της Eurobank. Ο Όμιλος έχει υιοθετήσει μια προσέγγιση μηδενικής ανοχής, που ισχύει για ολόκληρο το προσωπικό και απαγορεύει κάθε μορφής διάκριση, άμεση ή έμμεση. Αποτυπώνεται επίσης στα συμβατικά έγγραφα που υπογράφονται κατά την έναρξη συνεργασιών με τρίτους.

Bloomberg Gender- Equality Index (GEI)

Η συμμετοχή στον δείκτη Bloomberg Gender Equality Index για δεύτερη συνεχή χρονιά το 2023 υπογραμμίζει τη δέσμευση της Eurobank να προάγει την υπεύθυνη ανάπτυξη χωρίς διακρίσεις, δίνοντας έμφαση στην ενσωμάτωση των αρχών της Διαφορετικότητας, της Ισότητας και της Συμπερίληψης, καθώς και στα γενικότερα κριτήρια ESG, σε όλο τον οργανισμό. Η Eurobank είναι ιδιαίτερα υπερήφανη που βρίσκεται ανάμεσα στις 484 εταιρείες παγκοσμίως και ανάμεσα στις 5 ελληνικές εταιρείες που συμπεριλαμβάνονται στον διεθνή δείκτη 2023.

Ισόρροπη εκπροσώπηση των φύλων ανά ιεραρχικό επίπεδο								
	Υπαλληλικές θέσεις		Ειδικοί / Μεσαία στελέχη		Ανώτερα στελέχη		Διοικητικά στελέχη	
	Άνδρες	Γυναίκες	Άνδρες	Γυναίκες	Άνδρες	Γυναίκες	Άνδρες	Γυναίκες
Αριθμός εργαζομένων	1.328	4.133	2.192	2.713	211	114	32	5
	5.461		4.905		325		37	
% κατανομής	12%	39%	20%	25%	2%	1%	0,3%	0,05%
	51%		46%		3%		0,3%	

Η Eurobank προωθεί ενεργά τις ίσες ευκαιρίες για όλους τους εργαζομένους ώστε να συμμετέχουν πλήρως στις επιχειρηματικές της επιτυχίες, και προσφέρει αντικειμενική και δίκαιη πρόσβαση σε θέσεις ανώτερων στελεχών, ισότητα στα μισθολογικά κριτήρια, και αξιοκρατία κατά την αξιολόγηση και τις επιβραβεύσεις. Προσπαθεί να διασφαλίσει ότι όλες οι αποφάσεις σχετικά με την επαγγελματική ανάπτυξη, τις προαγωγές και την πρόοδο των εργαζομένων βασίζονται στην απόδοση και τις αποδεδειγμένες ικανότητές τους.

Δείκτες διαχείρισης ισόρροπης εκπροσώπησης των φύλων		
	Άνδρες	Γυναίκες
Σύνολο διοικητικών θέσεων	50%	50%
Εργαζόμενοι στο ανώτερο 10% των αποδοχών	65%	35%
Αναλογία ανδρών και γυναικών εργαζομένων που λαμβάνουν μεταβλητές αποδοχές	77%	80%

Η δέσμευσή της στη διαφορετικότητα και τη συμπερίληψη ευθυγραμμίζεται με τις αξίες της και αποτυπώνεται στον Κώδικα Δεοντολογίας της. Η διαφορετικότητα και η συμπερίληψη χαιρούν ιδιαίτερης στήριξης μέσα στην Εταιρεία και οι πρωτοβουλίες εφαρμόζονται – μεταξύ άλλων – στις πρακτικές και πολιτικές της για όλες τις πτυχές του κύκλου ζωής των εργαζομένων.

Ο Όμιλος έχει υιοθετήσει μια ενοποιημένη προσέγγιση σχετικά με το σύστημα δομής αποδοχών το οποίο είναι βασισμένο στην κατηγοριοποίηση των θέσεων εργασίας ανά «οικογένεια θέσης» και ιεραρχικό επίπεδο.

Δείκτης μισθολογικού χάσματος μεταξύ ανδρών και γυναικών		
	Μέσος	Διάμεσος
Total	37%	20%

Συνεπώς, οι μισθολογικές διαφορές εξαρτώνται κατά πολύ από την κατανομή των δύο φύλων στον πίνακα των θέσεων εργασίας. Μια πιο προσεκτική ματιά με βάση την ανάλυση ανά τεταρτημόριο του μισθολογικού χάσματος μεταξύ ανδρών και γυναικών, αποκαλύπτει διαφορά μικρότερη του 5% από το χαμηλότερο 25% των δεδομένων έως το υψηλότερο 75%. Συνολικά, πρέπει να γίνουν περισσότερα σε όλα τα επίπεδα, ιδίως στους ρόλους των ανώτερων στελεχών.

Η Τράπεζα πέτυχε όλους τους στόχους της για το 2023, όσον αφορά στη διαφορετικότητα, την ισότητα και τη συμπερίληψη.

Πρωτοβουλίες για τη διαφορετικότητα και τη συμπερίληψη

Η Eurobank έχει δεσμευτεί να διαμορφώνει το ανθρώπινο δυναμικό της ώστε να αποτελεί αντανάκλαση των κοινοτήτων που εξυπηρετεί και του παγκόσμιου προφίλ του οργανισμού. Με στόχο να προάγει μια κουλτούρα διαφορετικότητας και συμπερίληψης, η Τράπεζα πήρε μια σειρά από πρωτοβουλίες μέσα στο 2023, προς όφελος τόσο των εργαζομένων της όσο και του ευρύτερου οικοσυστήματος:

Women In Banking (WiB) – Στο πλαίσιο της δέσμευσής της ως προς τη διαφορετικότητα και τη συμπερίληψη, η Τράπεζα παρουσίασε το 2023 τον 2ο κύκλο του Women In Banking (WiB) – Transforming Leadership, έπειτα από τον εξαιρετικά επιτυχημένο και πολυβραβευμένο 1ο κύκλο. Το WiB είναι ένα πρόγραμμα που έχει ως στόχο την ενδυνάμωση των γυναικών της Eurobank ώστε να εξελιχθούν σε υψηλότερες θέσεις ευθύνης, να γίνουν πρέσβειρες των σημαντικών αλλαγών εντός του οργανισμού, και να υποστηρίξουν ένα συμπεριληπτικό και ισότιμο περιβάλλον εργασίας. Το πρόγραμμα, που σχεδιάστηκε από ταλαντούχες γυναίκες και απευθύνεται σε ταλαντούχες γυναίκες, συνδυάζει το mentoring με τη μάθηση μέσα από διαδραστικά εργαστήρια, virtual masterclasses, gaming και διάφορες ενδιαφέρουσες δραστηριότητες.

Οι πρώτοι 2 κύκλοι του WiB ολοκληρώθηκαν με απόλυτη επιτυχία. Στο πλαίσιό τους πραγματοποιήθηκαν 2.200 ώρες εκπαιδευτικών προγραμμάτων και 980 ώρες συνεδριών mentoring.

83%

ποσοστό συμμετοχής
στην έρευνα WeSay 2023
σε όλο τον Όμιλο

Η συνεργασία μεταξύ των συμμετεχουσών του 1ου και του 2ου κύκλου, συνολικά 120 mentors και mentees, κορυφώθηκε με τον σχηματισμό μιας ζωντανής και επιδραστικής Κοινότητας στους κόλπους της Eurobank. Η κοινότητα αυτή έχει ως στόχο την καλλιέργεια των σχέσεων, την επέκταση των επαγγελματικών δικτύων εντός της Τράπεζας, και την ενίσχυση της επαγγελματικής εξέλιξης μέσα από την ανταλλαγή γνώσεων και ιδεών. Η Κοινότητα WiB έχει ήδη αναλάβει μια σειρά πρωτοβουλιών με σκοπό να διατηρήσει την ενεργή παρουσία της και να δημιουργήσει θετικό αντίκτυπο για τα μέλη της, για άλλες γυναίκες συναδέλφους στην Eurobank και για τον ευρύτερο οργανισμό.

Το WiB όχι μόνο αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο για τη γυναικεία ενδυνάμωση, αλλά παίζει και καίριο ρόλο στην προώθηση της διαφορετικότητας και της συμπερίληψης, και την καλλιέργεια ενός εργασιακού περιβάλλοντος που βασίζεται στην αποδοχή και τον αμοιβαίο σεβασμό. Με μακρόπνοη προσέγγιση και δέσμευση, η κοινότητα WiB υποστηρίζει ενεργά της προσπάθειες για ενδυνάμωση των γυναικών και καλλιέργεια ενός πιο συμπεριληπτικού τοπίου σε επίπεδο ηγεσίας.

the Boardroom – Σε μια προσπάθεια να προάγει τη γυναικεία ενδυνάμωση και τις ίσες ευκαιρίες, η Eurobank είναι περήφανη που αποτελεί την πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα που χορηγεί την πρωτοβουλία the Boardroom. Με πολυμορφία συμμετοχών από 180 χώρες και 32 εθνικότητες, η πρωτοβουλία the Boardroom έχει ως στόχο την προώθηση της ισότητας των φύλων στα εταιρικά διοικητικά συμβούλια. Η πρωτοβουλία προσφέρει εκπαίδευση και ευκαιρίες δικτύωσης σε γυναίκες που κατέχουν ήδη διοικητικούς ρόλους εντός του οργανισμού όπου απασχολούνται, φιλοδοξώντας να τις προετοιμάσει για μια θέση σε ΔΣ.

Η Eurobank ενθαρρύνει ενεργά τους εργαζόμενους και τους πελάτες της να αξιοποιούν αυτή την ευκαιρία. Οι γυναίκες μέλη της Eurobank ολοκλήρωσαν με επιτυχία τον εναρκτήριο κύκλο το 2023 και είναι έτοιμες να ξεκινήσουν τον 2ο κύκλο το 2024, μέσα από μια σειρά στρατηγικών πρωτοβουλιών.

Παγκόσμιος Μήνας της Γυναίκας 2023 – Με κεντρικό μήνυμα το #EmbraceEquity, η Παγκόσμια Ημέρα της Γυναίκας γιορτάστηκε εκτενώς ολόκληρο τον Μάρτιο. Οι πρωτοβουλίες που ελήφθησαν είχαν ως στόχο την ενημέρωση και ενδυνάμωση των γυναικών εργαζομένων πάνω σε βασικά θέματα γενικότερης σημασίας.

Εσωτερικά, πραγματοποιήθηκε μια σειρά εμπνευστικών ομιλιών με σκοπό την ενημέρωση, ενδυνάμωση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων της Eurobank. Επιπλέον, οι εργαζόμενοι συμμετείχαν ενεργά στην προώθηση της ισότητας ποζάροντας σε μια αγκαλιά με τον εαυτό τους, το σύμβολο της Παγκόσμιας Ημέρας της Γυναίκας 2023. Οι εικόνες αυτές κυκλοφόρησαν εσωτερικά και εξωτερικά ώστε να ενισχύσουν το μήνυμα της αγκαλιάς για τη διαφορετικότητα, την ισότητα και τη συμπερίληψη. Ακόμα, ένας δημιουργικός εσωτερικός διαγωνισμός έδωσε στις γυναίκες εργαζόμενες της Eurobank την ευκαιρία να προβάλουν επιδραστικές γυναίκες και αγαπημένες φράσεις που έχουν πει, στην εσωτερική πλατφόρμα επικοινωνίας, Yammer. Οι 3 κορυφαίες αναρτήσεις με τα περισσότερα likes βραβεύτηκαν με μια θεραπεία ευεξίας.

Το σπουδαίο μήνυμα της Παγκόσμιας Ημέρας της Γυναίκας μεταδόθηκε και σε εξωτερικά κανάλια επικοινωνίας, με αμέριστη υποστήριξη από τα ανώτερα στελέχη. Ειδικότερα, η δέσμευση της Eurobank να τιμήσει την Παγκόσμια Ημέρα της Γυναίκας φάνηκε και στο βιντεοσκοπημένο μήνυμά του κ. Γιώργου Ζανιά, Προέδρου του ΔΣ, με το οποίο ευχήθηκε σε όλες τις γυναίκες της Eurobank. Μάλιστα, οι 3 Αναπληρωτές CEO της Eurobank συμμετείχαν σε διάλογο με την εφημερίδα «Καθημερινή», γύρω από το θέμα «Αγκαλιάζοντας την ισότητα».

Στο πλαίσιο της ESG στρατηγικής, η Eurobank δεσμεύεται να υλοποιήσει περισσότερες πρωτοβουλίες την επόμενη χρονιά, όπως να:

- Εισαγάγει ένα πρόγραμμα ευαισθητοποίησης σε θέματα διαφορετικότητας, ισότητας και συμπερίληψης, κι ένα αντίστοιχο πρόγραμμα εκπαίδευσης για διευθυντές
- Προάγει τα αντικείμενα STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics) στις γυναίκες, εστιάζοντας σε πρωτοβουλίες που αφορούν τις Γυναίκες στην Τεχνολογία
- Ενισχύσει τη διαφοροποίηση ως προς την ηλικία (generational diversity)

Διάλογος και επικοινωνία με τους εργαζόμενους

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

Διενέργεια της έρευνας WeSay 2023

Το 2023, στο πλαίσιο του μετασχηματισμού της, η Τράπεζα πραγματοποίησε μια εσωτερική έρευνα δέσμευσης στο σύνολο των εργαζομένων της. Η έρευνα WeSay 2023 διενεργήθηκε 100% ψηφιακά σε περίοδο 2 εβδομάδων, και είχε ως στόχο την καταγραφή των απόψεων των εργαζομένων πάνω σε διάφορα θέματα που σχετίζονται με την Τράπεζα, τις διαδικασίες εργασίας και το περιβάλλον εργασίας (όπως οι αποδοχές και οι παροχές, η ικανοποίηση από την εργασία, η δέσμευση και η ευεξία των εργαζομένων, και ο εταιρικός απώτερος σκοπός). Η έρευνα ολοκληρώθηκε με επιτυχία και με εξαιρετικά υψηλό ποσοστό συμμετοχής, που έφτασε το 83% σε όλο τον Όμιλο.

Πολύ γρήγορα, και σε συνεργασία με εξωτερικούς συμβούλους, ο οργανισμός προχώρησε στην ανάλυση και την επεξεργασία των αποτελεσμάτων, τόσο σε επίπεδο Ομίλου όσο και σε επίπεδο Μονάδας, στην Ελλάδα και την Κύπρο. Τα ευρήματα της έρευνας μελετήθηκαν διεξοδικά, ενώ αναγνωρίστηκαν τα δυνατά σημεία και οι περιοχές που χρήζουν βελτίωσης, που διαμόρφωσαν αντίστοιχα τα επόμενα βήματα της Eurobank.

Βελτίωση εμπειρίας εργαζομένων

Στο πλαίσιο της στρατηγικής ψηφιακού μετασχηματισμού της Eurobank, ήταν αναγκαίο να αλλάξει ο ρόλος του τομέα Ανθρώπινου Δυναμικού, ώστε να πάψει να ασχολείται με τη διαχείριση συναλλακτικών διαδικασιών που βασίζονται στο χαρτί και να αναλάβει να οδηγήσει τον επαγγελματικό κύκλο ζωής των εργαζομένων εντός του οργανισμού μέσα από πραγματική εσωτερική ψηφιοποίηση. Με την πλατφόρμα SAP SuccessFactors, η Eurobank οικοδομεί μια τεχνολογική υποδομή που έχει ήδη υιοθετηθεί από τους εργαζομένους της και διευκολύνει τη μετάβαση προς έναν πραγματικά ψηφιακό χώρο εργασίας. Η Τράπεζα αξιοποιεί τη δύναμη τεχνολογίας που βασίζεται στο cloud για το HR, ώστε να διευρύνει τις δυνατότητες συνεργασίας και επικοινωνίας, να ενισχύσει τη ροή πληροφοριών και να προσφέρει ελκυστικές εμπειρίες στους εργαζομένους.

Έχοντας υλοποιήσει 10 εφαρμογές στην πλατφόρμα SAP SuccessFactors HCM από το 2018 έως το 2023, ο στόχος της Eurobank είναι να απλοποιήσει, να επανασχεδιάσει και να ψηφιοποιήσει τις εσωτερικές διαδικασίες του HR, για να δημιουργήσει μεγαλύτερη αποδοτικότητα, να απαλλαγεί από το χαρτί, και να γίνει πιο εξωστρεφής και πιο πελατοκεντρική. Η Eurobank επιθυμούσε να μπορεί να προσφέρει μια πιο εξατομικευμένη και ελκυστική εμπειρία εργαζομένων, αυξάνοντας την αυτονομία, την αξιοπιστία και την εργασιακή κινητικότητα. Η πλατφόρμα SAP SuccessFactors αποτελεί συνεργάτη της Eurobank και σύμμαχο σε αυτό το διαρκές ταξίδι.

Βελτίωση δέσμευσης εργαζομένων

Η βελτίωση της δέσμευσης των εργαζομένων της αποτελεί κρίσιμο στόχο για την Eurobank, που επιδιώκει να αυξήσει την παραγωγικότητα, να καλλιεργήσει ένα θετικό περιβάλλον εργασίας, και να διατηρήσει τα κορυφαία ταλέντα της. Στο πλαίσιο αυτού του στόχου, σε όλη τη διάρκεια του 2023 η Τράπεζα κατέβαλε προσπάθειες για να ενεργοποιήσει τη δέσμευση του εργατικού της δυναμικού μέσα από διάφορες πρωτοβουλίες και ενέργειες επικοινωνίας. Αυτές οι προσεκτικά σχεδιασμένες πρωτοβουλίες αξιοποιούν όλες τα διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας, όπως είναι τα μηνύματα μέσω Viber, τα screensavers, τα emails, τα videos, το intranet και άλλα. Θέτοντας ως προτεραιότητα τη δέσμευση των εργαζομένων μέσα από ολοκληρωμένες πρωτοβουλίες επικοινωνίας, η Eurobank αποδεικνύει έμπρακτα τη δέσμευσή της να καλλιεργήσει ένα υποστηρικτικό και ενθαρρυντικό περιβάλλον εργασίας, που αποτελεί πρόσφορο έδαφος για την επιτυχία τόσο σε ατομικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο οργανισμού.

Eurobank Running Team – Το 2023, η Eurobank ίδρυσε την Eurobank Running Team, μια ομάδα αγώνων δρόμου ανοιχτή σε εργαζόμενους από ολόκληρο τον οργανισμό. Η ιδέα της δημιουργίας της Eurobank Running Team στηρίχθηκε στην πεποίθηση ότι η φυσική άσκηση, ακόμα και στην πιο ήπια μορφή της, συνδέεται με μια αίσθηση ευεξίας και υγείας. Το πνεύμα της ομαδικής εργασίας και η ενίσχυση των σχέσεων με τους συναδέλφους, μαζί με τη συλλογική προσπάθεια για έναν κοινό στόχο αποτέλεσαν βασικές συνιστώσες. Η πρωτοβουλία φιλοδοξεί να διευκολύνει την

επαφή και επικοινωνία μεταξύ συναδέλφων, και να προάγει μια αίσθηση κοινότητας και συμπερίληψης στον οργανισμό. Μέσα στο 2023, η Eurobank Running Team έλαβε μέρος στον 11ο Ημιμαραθώνιο Αθήνας, το B2Run Athens και τον 40ό «Μαραθώνιο Αθηνών. Ο Αυθεντικός».

Αναγνώριση και επιβράβευση των εργαζομένων

Ως αναγνώριση της αφοσίωσης και της συνεισφοράς τους, η Eurobank απονέμει το Βραβείο Πολυετούς Συνεισφοράς σε εργαζόμενους που συμπλήρωσαν 15 ή και 25 έτη παρουσίας στον Όμιλο. Η Eurobank εκτιμά την αφοσίωση και τη δέσμευση των εργαζομένων της και αυτό το βραβείο είναι η απόδειξη.

Ενίσχυση διαλόγου και συνεχής ενημέρωση

Connected intranet – Το εσωτερικό εταιρικό intranet της Eurobank αποτελεί έναν ζωτικό πόρο για τους εργαζομένους, καθώς τους κρατά ενήμερους για όλα τα ζητήματα: στρατηγικά, επιχειρηματικά, HR και τεχνολογικά. Πρόκειται για μια ψηφιακή πλατφόρμα που προωθεί τις δράσεις και τις πρωτοβουλίες της Τράπεζας, προσφέροντας στους εργαζομένους άμεση πρόσβαση σε σημαντικές πληροφορίες. Το 2023, το περιεχόμενο του intranet επικαιροποιήθηκε, με αποτέλεσμα συνολικά 8.037 χρήστες να επισκεφθούν το Connected και να πραγματοποιήσουν συνολικά 7.297.475 προβολές σελίδας. Κατά μέσο όρο, οι χρήστες δαπάνησαν αρκετά λεπτά (5:59) ανά συνεδρία στο intranet. Επιπλέον, για την ενίσχυση της εσωτερικής κοινωνικής δικτύωσης και την ανταλλαγή πληροφοριών και απόψεων οι εργαζόμενοι έχουν επίσης στη διάθεσή τους και αξιοποιούν το εργαλείο Yammer.

Leadership comms – 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. Ταυτόχρονα, με στόχο τη δημιουργία μιας ανοιχτής γραμμής επικοινωνίας με το δίκτυο, πραγματοποιήθηκαν 4 επισκέψεις από τη Διεύθυνση Λιανικής Τραπεζικής και 5 περιοδείες από στελέχη της Ανώτατης Διοίκησης σε περιφερειακές αγορές σε όλη την Ελλάδα. Κατά τη δυναμική διαδικασία του ψηφιακού και επιχειρησιακού μετασχηματισμού της, η Eurobank, ενισχύοντας το προφίλ της ως ενός σύγχρονου και ελκυστικού εργοδότη, διοργάνωσε 2 CEO Breakfasts.

Υποστήριξη στην εργασία, HR4U – Το κέντρο επικοινωνίας HR4U βρίσκεται δίπλα στους ανθρώπους της Eurobank καθημερινά. Απαντά στα ερωτήματα και τα αιτήματά τους, δρομολογώντας τις απαραίτητες ενέργειες για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους. Το 2023 εξυπηρετήθηκαν από το HR4U πάνω από 27.673 αιτήματα. Τα αιτήματα καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα θεμάτων σχετικά με παροχές και προγράμματα, καθώς και επείγουσες ανάγκες, όπως αίμα ή αιμοπετάλια για εργαζόμενους ή/και μέλη των οικογενειών τους.

85,1%

των εργαζομένων της Τράπεζας εκπροσωπούνται από συλλογικά όργανα

Συλλογική εκπροσώπηση εργαζομένων

Αποτελεί πολιτική της Τράπεζας να επικοινωνεί με τους εργαζομένους της άμεσα και μέσω των συλλογικών οργάνων εκπροσώπησης. Ο πολυπληθέστερος σύλλογος αναγνωρίζεται ως υπεύθυνο όργανο εκπροσώπησης στις διαπραγματεύσεις με τη Διοίκηση για εργασιακά θέματα. Οι εργαζόμενοι της Τράπεζας καλύπτονται κατά κύριο λόγο (περισσότεροι από το 99%) από Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας (επιχειρησιακές, κλαδικές και εθνικές/γενικές), και οι εργασιακές σχέσεις ρυθμίζονται από τους ισχύοντες νόμους και τον Εσωτερικό Οργανισμό Υπηρεσίας.

Η Eurobank δεσμεύεται να ενημερώνει, να διαβουλεύεται και να διαπραγματεύεται – κάθε φορά που απαιτείται και χωρίς διακρίσεις – με τους εκπροσώπους των εργαζομένων κατά τη διάρκεια διαδικασιών λήψης αποφάσεων και σε περιπτώσεις αναδιοργάνωσης. Η Διοίκηση της Τράπεζας συνεργάζεται με τους συλλόγους και στηρίζει τις προγραμματισμένες συναντήσεις εργασίας με στόχο την ενδυνάμωση του διαλόγου και την παρακολούθηση των εξελίξεων στο εργασιακό περιβάλλον.

Συλλογική εκπροσώπηση εργαζομένων

Σύλλογοι	6
Εκπροσώπηση ανθρώπινου δυναμικού (% του συνόλου)	85,1%
Εργαζόμενοι που εκπροσωπούνται	5.140

Στα θέματα που καλύπτονται από τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας περιλαμβάνεται η υγεία και η ασφάλεια, οι αποδοχές, το ωράριο εργασίας/ η ευελιξία του χρόνου εργασίας, η εκπαίδευση, η επαγγελματική εξέλιξη, η ισότητα των ευκαιριών, οι απουσίες/ άδειες/ ασθένειες, καθώς και τα ασφαλιστικά ζητήματα.

Με βάση την εσωτερική οργάνωση της Τράπεζας, η συνδικαλιστική δράση των εργαζομένων αποτελεί συνταγματικό τους δικαίωμα και ασκείται στο πλαίσιο της ισχύουσας νομοθεσίας.

Η νόμιμη συνδικαλιστική δράση δεν επηρεάζει με κανέναν τρόπο το εργασιακό καθεστώς και την εξέλιξη των εργαζομένων, είτε θετικά είτε αρνητικά, ενώ δεν επιτρέπεται καμία ανάμειξη της Τράπεζας στην εν λόγω συνδικαλιστική δράση, εκτός και στον βαθμό που αυτό επιτρέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία.

Οι εργαζόμενοι μπορούν να παρακολουθούν και να ενημερώνονται για τα συνδικαλιστικά τους δικαιώματα, καθώς και για τις δραστηριότητες των συλλογικών οργάνων μέσα από διάφορα κανάλια επικοινωνίας του Συλλόγου τους και της Ομοσπονδίας Τραπεζοϋπαλληλικών Οργανώσεων Ελλάδας, ΟΤΟΕ (π.χ. διαδικτυακοί τόποι, emails, ανακοινώσεις, οδηγοί εργασιακών δικαιωμάτων, κωδικοποίηση συλλογικών συμβάσεων).

GRI 2-30

GRI 3-3

ATHEX C-S7

Πρώθηση και ενίσχυση ενός περιβάλλοντος καινοτομίας

Η Eurobank αποτελεί παράγοντα καινοτομίας όσον αφορά πρωτοβουλίες και δράσεις εταιρικής κοινωνικής ευθύνης που στηρίζουν την καινοτόμα επιχειρηματικότητα, καλλιεργούν τη βιώσιμη ανάπτυξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, και ενισχύουν την εξωστρέφεια των ελληνικών επιχειρήσεων, με στόχο την προώθηση της αποτελεσματικής επιχειρηματικότητας και την ποιοτική αναβάθμιση νευραλγικών επιχειρηματικών τομέων μέσα από πρωτοποριακές υπηρεσίες.

Κέντρο Καινοτομίας

Το Κέντρο Καινοτομίας παρέχει εστιασμένες καινοτόμες δράσεις στην Τράπεζα, με στόχο να δημιουργεί νέες λύσεις, να εξαλείφει τα αδύνατα σημεία και να συμβαδίζει με τις εξελίξεις της ψηφιακής εποχής. Συμμετέχει σε αρκετά FinTech προγράμματα καινοτομίας στην Ελλάδα ως mentor για νεοφυείς εταιρείες. Μέσα από το Innovation Lab, προάγει την επιχειρηματικότητα και την ενδοεταιρική επιχειρηματικότητα, και δοκιμάζει proofs of concept και MVP.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το Innovation Centre, ανατρέξτε στις «Δραστηριότητες» στην ενότητα «Digital Banking Ομίλου».

egg - enter grow go

Στον τομέα της καινοτόμου επιχειρηματικότητας, η Eurobank – σε συνεργασία με τη Μονάδα Corallia του Ερευνητικού Κέντρου Αθηνά, που εφαρμόζει εμβληματικά προγράμματα και πραγματοποιεί στοχευμένες παρεμβάσεις που εστιάζουν στη διαχείριση συνεργατικών σχηματισμών (Clusters), Θερμοκοιτίδων (Incubators) και Προγραμμάτων Επιχειρηματικότητας – εισήγαγε το 2013 μια νέα πρωτοβουλία: το egg – enter grow go. Αυτός ο επιχειρηματικός επιταχυντής (accelerator) παρέχει στους επιχειρηματίες ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο επιχειρηματικής επώασης, επιτάχυνσης και συνεργασίας μεταξύ νεοφυών εταιρειών. Ο 11ος κύκλος ξεκίνησε το 2023 και συνέχισε να στηρίζει καινοτόμες επιχειρήσεις κάτω από 3 βασικούς πυλώνες: την εξωστρέφεια, τη χρηματοδότηση και την επιχειρηματική διασύνδεση με την παγκόσμια αγορά.

Τα τελευταία 12 χρόνια, το egg έχει καταστεί μια από τις πιο διακεκριμένες πρωτοβουλίες επιχειρηματικής επιτάχυνσης στη χώρα. Επίσης, έχει ενισχύσει σημαντικά τη φήμη του τόσο στην Ελλάδα όσο και το εξωτερικό, και αποτελεί πρότυπο στο ελληνικό οικοσύστημα των νεοφυών επιχειρήσεων.

€45,8 εκατ.

equity funding (επενδύσεις από ιδιωτικά επενδυτικά κεφάλαια) σε 67 εταιρείες του egg

77 εταιρείες egg

ταξίδεψαν στα μεγαλύτερα **οικοσυστήματα τεχνολογίας** του κόσμου

€3,3 εκατ.

δόθηκαν μέσω των χρηματοοικονομικών εργαλείων της Eurobank σε 51 εταιρείες του egg

Από το 2019, το egg αποτελείται από 3 διακριτές και συμπληρωματικές πλατφόρμες υποστήριξης της επιχειρηματικότητας:

την πλατφόρμα egg pre-acceleration, την πλατφόρμα egg Start-Up και την πλατφόρμα egg Scale-Up. Οι πρωτοβουλίες της πλατφόρμας egg pre-acceleration στοχεύουν στη στήριξη της ακαδημαϊκής κοινότητας, τη σύνδεση της έρευνας και της καινοτομίας με την επιχειρηματικότητα, και την υποστήριξη ομάδων που επιθυμούν να εντρυφήσουν στις αρχές της επιχειρηματικότητας. Πιο συγκεκριμένα, μέσα από στοχευμένα pre-acceleration προγράμματα, το egg παρέχει στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας (προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές, ερευνητές, καθηγητές, κ.λπ.) mentoring, καθοδήγηση και πρακτική εκπαίδευση, ώστε να τους φέρει σε επαφή με την επιχειρηματικότητα και το οικονομικό σύστημα. Ειδικότερα, το egg εισήγαγε το σύντομο πρόγραμμα επιτάχυνσης γυναικείας επιχειρηματικότητας (female entrepreneurship – mini acceleration program) που σχεδιάστηκε για γυναίκες ερευνήτριες και φοιτήτριες στους τομείς των τεχνολογιών STEAM. Το πρόγραμμα, το οποίο ολοκληρώθηκε δύο φορές από το egg στη διάρκεια του 2023, συνιστά μια πολύπλευρη προσέγγιση που συνδυάζει mentorship, ανάπτυξη δεξιοτήτων και ευκαιρίες δικτύωσης ειδικά για ερευνήτριες και γυναίκες επιχειρηματίες στα ελληνικά πανεπιστήμια και ιδρύματα. Στόχος του είναι η ενδυνάμωση των γυναικών, ώστε να υπερβούν εμπόδια, να εκμεταλλευτούν ευκαιρίες και να διαπρέψουν η καθεμία στον τομέα της.

Πλατφόρμα egg Start-Up – Η πρωτοβουλία απευθύνεται σε νεοφυείς επιχειρήσεις και επιχειρηματικές ομάδες με καινοτόμες επιχειρηματικές ιδέες σε διάφορα στάδια ανάπτυξης: pre-seed, seed και early stage. Παρέχει υποστήριξη στα επιχειρηματικά τους εγχειρήματα, και τις βοηθάει να αναπτύξουν και να διαθέσουν ταχύτερα στην αγορά το προϊόν ή την υπηρεσία τους. Από τη στιγμή που οι επιχειρηματικές ομάδες συστήσουν την εταιρεία που θα υλοποιήσει το επιχειρηματικό σχέδιό τους, αποκτούν πρόσβαση σε συγκεκριμένα χρηματοοικονομικά εργαλεία ώστε να λάβουν χρηματοδότηση με βάση τις ανάγκες τους.

Η χρηματοδότηση προσφέρεται:

- Με τη μορφή μικροπιστώσεων μέσω της Action Finance Initiative (AFI), στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού προγράμματος EASI.
- Μέσω ειδικού χρηματοδοτικού προγράμματος της Τράπεζας για χρηματοδότηση startup εταιρειών του egg.
- Μέσω ιδιωτικών επενδυτικών κεφαλαίων (Venture Capital Funds).

Πιο συγκεκριμένα, το 2023 η Eurobank παρείχε στις εταιρείες του egg χρηματοδοτήσεις ύψους €150.000.

Πλατφόρμα egg Scale-Up – Απευθύνεται σε επιχειρήσεις με σημαντικές δυνατότητες ανάπτυξης οι οποίες αναζητούν μεγαλύτερη εξέλιξη και τον επόμενο γύρο χρηματοδότησης μέσα από την επιτάχυνση της αναπτυξιακής τους πορείας.

Ο επιχειρηματικός επιταχυντής του egg - enter grow go έχει αφήσει το επιχειρηματικό και κοινωνικό του αποτύπωμα ως εξής:

- 1.200 άτομα φιλοξενήθηκαν στο egg.
- 350 επιχειρηματικές ομάδες εντάχθηκαν στο πρόγραμμα.
- 200 επιχειρηματικές ομάδες σχημάτισαν νομική οντότητα για τη λειτουργία των επιχειρήσεών τους.
- 149 επιχειρήσεις egg παρουσιάζουν συνολικό κύκλο εργασιών €48 εκατ.
- 55 εταιρείες egg έχουν καταθέσει πατέντες και ευρεσιτεχνίες.
- 77 εταιρείες egg ταξίδεψαν στα μεγαλύτερα οικοσυστήματα τεχνολογίας του κόσμου.
- €13 εκατ. η επένδυση της Eurobank μέχρι σήμερα στο egg.
- πάνω από €45,8 εκατ. equity funding (επενδύσεις από ιδιωτικά επενδυτικά κεφάλαια) σε 67 εταιρείες egg.
- 51 εταιρείες egg έλαβαν €3,3 εκατ. μέσω των χρηματοοικονομικών εργαλείων της Eurobank.
- €100.000 δωρεές των startup εταιρειών του προγράμματος σε ΜΚΟ.

Το 2023 η Augmenta, μια εταιρεία του egg που ειδικεύεται σε αγροτική τεχνολογία, εξαγοράστηκε από τη CNH Industrial, έναν από τους παγκόσμιες ηγέτες του κλάδου, σε αποτίμηση \$110 εκατ.

Cluster τουρισμού και πολιτισμού

Με το πρόγραμμα egg – enter grow go ως διαχειριστή, η Eurobank υποστηρίζει τον πρώτο ελληνικό Συνεργατικό Σχηματισμό Καινοτομίας (ΣΣΚ) στις Ψηφιακές Τεχνολογίες στους Τομείς Τουρισμού και Πολιτισμού (Cluster τουρισμού και πολιτισμού).

Ο κύριος σκοπός του cluster είναι η διασφάλιση της χρηματοοικονομικής βιωσιμότητας, και η επίτευξη οικονομικών κλίμακας και οικονομικών πεδίου στις ψηφιακές εφαρμογές και τεχνολογίες για τον τουρισμό και τον πολιτισμό. Επίσης προάγει ένα περιβάλλον συνεργασίας και δημιουργικότητας, και ενθαρρύνει την ανταλλαγή γνώσης και την κοινή διάθεση πόρων μεταξύ των εταιρειών που το απαρτίζουν, με αποτέλεσμα να οδηγήσει σε πιο αποτελεσματικές και βιώσιμες πρακτικές.

Η πρωτοβουλία περιλαμβάνει καινοτόμες επιχειρήσεις και άλλους οργανισμούς με έδρα στην Ελλάδα που προάγουν την καινοτομία, την έρευνα και τη δικτύωση, και δραστηριοποιούνται στον ευρύτερο τομέα των ψηφιακών τεχνολογιών και των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ICT) για τον τουρισμό. Αυτή η προσέγγιση εναρμονίζεται απόλυτα με τις προτεραιότητες που έχει θέσει ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (UNWTO) και οι τουριστικοί οργανισμοί σε όλον τον κόσμο.

Στόχος του cluster είναι να ψηφιοποιήσει τουριστικά και πολιτισμικά προϊόντα, και να μεγιστοποιήσει το συγκριτικό πλεονέκτημα της χώρας, χρησιμοποιώντας λογισμικά και τεχνολογίες ψηφιακού περιεχομένου, εφαρμογές έξυπνων κινητών τηλεφώνων και άλλες εφαρμογές τελευταίας τεχνολογίας. Αυτά τα τεχνολογικά επιτεύγματα θα προσφέρουν στους επισκέπτες νέες ταξιδιωτικές εμπειρίες, σε πλήρη αρμονία με τον πρωταρχικό στόχο της πρωτοβουλίας. Μέσα από την ενσωμάτωση καινοτόμων τεχνολογιών, το cluster επιδιώκει τον εκσυγχρονισμό του τουριστικού τομέα, προσφέροντας στους επισκέπτες εξατομικευμένες και πρωτοποριακές εμπειρίες, και ταυτόχρονα διασφαλίζοντας ότι η Ελλάδα διατηρεί την ανταγωνιστικότητά της και τη θέση της στην παγκόσμια αγορά τουρισμού.

Το πρόγραμμα έρευνας και ανάπτυξης (R&D) «Ανάπτυξη καινοτόμων τεχνολογιών και νέας γενιάς ψηφιακών εφαρμογών στον τουρισμό και τον πολιτισμό» εντάχθηκε με επιτυχία στο cluster καινοτομίας CfP της Γενικής Γραμματείας Έρευνας & Καινοτομίας, με συνολικό προϋπολογισμό €2,8 εκατ., που έχουν κατανεμηθεί σε 6 φιλόδοξα συνεργατικά έργα R&D από 13 εταιρείες.

Growth Awards

Το 2016, σε συνεργασία με την Grant Thornton, η Eurobank θέσπισε τα βραβεία Growth Awards. Στόχος ήταν η επιβράβευση εταιρειών που συνδυάζουν υψηλές οικονομικές επιδόσεις με μια επιτυχημένη εταιρική ιστορία, και συνεισφέρουν στη διαμόρφωση ενός νέου τοπίου επιχειρηματικότητας και μιας νέας εργασιακής κουλτούρας στην Ελλάδα. Τα βραβεία φιλοδοξούν να σηματοδοτήσουν την αναγνώριση της επιχειρηματικής αριστείας και τη στήριξη της ανάπτυξης υγιών επιχειρήσεων στην Ελλάδα. Έως σήμερα, στις 7 τελετές βράβευσης Growth Awards, έχουν βραβευτεί 44 από τις πιο δυναμικές ελληνικές επιχειρήσεις. Κάθε χρόνο συμμετέχουν στην τελετή βράβευσης περισσότεροι από 2.000 επισκέπτες, έχουν φιλοξενηθεί 7 διεθνούς κύρους ομιλητές, ενώ περίπου 80 επιχειρήσεις κάνουν αίτηση ετησίως. Η Επιτροπή Βράβευσης αποτελείται από 20 εξέχουσες προσωπικότητες από το ελληνικό επιχειρείν και την ακαδημαϊκή κοινότητα.

Exportgate και πρωτοβουλίες εξωστρέφειας

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 επίσης εστιάζει στην υποστήριξη της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων, ενθαρρύνοντας νέες επιχειρηματικές πρωτοβουλίες.

Με την υποστήριξη 4 κορυφαίων ελληνικών εξαγωγικών συνδέσμων (Πανελλήνιος Σύνδεσμος Εξαγωγέων, Σύνδεσμος Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος, Σύνδεσμος Εξαγωγέων Κρήτης και Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών), η Eurobank δημιούργησε το Exportgate, μια πρωτοποριακή διαδικτυακή πύλη διεθνούς

εμπορίου που προσφέρει ευκαιρίες δικτύωσης στην παγκόσμια αγορά σε ελληνικές και κυπριακές επιχειρήσεις, και παρέχει πρόσβαση σε προηγμένα εργαλεία για τις διεθνείς επιχειρηματικές τους δραστηριότητες. Πάνω από 5.500 ελληνικές εταιρείες συμμετέχουν στην πλατφόρμα, η οποία πλέον καλύπτει όλους τους σημαντικούς κλάδους της οικονομίας. Τα μέλη του Exportgate έχουν online πρόσβαση σε πληροφορίες για πάνω από 1.000.000 συνεργάτες σε 200 χώρες.

Το 2023 σηματοδότησε τη 10η επέτειο από τη δημιουργία του Exportgate, και η Eurobank προγραμμάτισε μια σειρά πρωτοβουλιών για να τιμήσει αυτό το σημαντικό ορόσημο και να ευχαριστήσει ουσιαστικά τους πολύτιμους συνεργάτες και τα μέλη που αποτέλεσαν τους καλύτερους πρεσβευτές για την ανάπτυξη της στρατηγικής της με γνώμονα την εξωστρέφεια.

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. Με την υποστήριξη διεθνών τραπεζών που καλύπτουν πάνω από το 65% των σημαντικών παγκόσμιων αγορών, το TCA είναι το πρώτο δίκτυο e-business που επιτρέπει στα μέλη του να εντοπίζουν συνεργάτες από όλο τον κόσμο εύκολα, γρήγορα και αξιόπιστα, επενδύοντας σημαντικά σε προηγμένες τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης. Το δίκτυο συνεχίζει να επεκτείνεται, ενώ η πιο πρόσφατη προσθήκη στην αγορά της Κίνας αφορούσε την Bank of China.

Επιπλέον, υπάρχει ισχυρή συνεργασία με την Enterprise Greece, τον επίσημο εθνικό φορέα επενδύσεων και προώθησης του εμπορίου, με στόχο την αύξηση της εξαγωγικής δραστηριότητας και την προσέλκυση ξένων επενδύσεων.

Μέσω των πρωτοβουλιών εξωστρέφειας του ΣΕΒ (εργαστήρια Export Ready και εκδηλώσεις Doing Business), ο ΣΕΒ και η Eurobank έχουν θεμελιώσει ισχυρές συνεργασίες που προσφέρουν ολοκληρωμένη υποστήριξη σε ελληνικές επιχειρήσεις.

Συμμετοχή σε ενέργειες ESG και ανάπτυξη δεξιοτήτων

Συμμετοχή σε ενέργειες ESG και ανάπτυξη δεξιοτήτων εντός της Eurobank

Η ευαισθητοποίηση των ανθρώπων της σε μια σειρά θεμάτων βιωσιμότητας αποτελεί προτεραιότητα για την Eurobank. Γι' αυτό, σχεδιάζει και υλοποιεί ενημερωτικά και εκπαιδευτικά προγράμματα, καθώς και δράσεις ευαισθητοποίησης.

πάνω από

20.000

συμμετοχές σε πρωτοβουλίες
αναβάθμιση δεξιοτήτων (upskilling)
ESG στη διάρκεια του 2023

πάνω από

3.450

ώρες
συμμετοχής
σε εθελοντικές υπηρεσίες

Ανάπτυξη δεξιοτήτων σε θέματα ESG

Η ανάπτυξη δεξιοτήτων σε θέματα ESG εντός της Eurobank αποτελεί βασικό στοιχείο της Στρατηγικής Επιχειρησιακής Επίδρασης της Τράπεζας, και περιλαμβάνει μια σειρά πρωτοβουλιών που έχουν τη μάθηση και τη συμμετοχή στο επίκεντρο.

Για να προάγει μια κουλτούρα υπεύθυνης τραπεζικής και να αυξήσει την ευαισθητοποίηση, η Τράπεζα εμπλουτίζει συνεχώς τις πρωτοβουλίες αναβάθμισης δεξιοτήτων (upskilling) ESG, όπως το πρόγραμμα «ESG Thinking» (βλ. ενότητα «Βιώσιμη ανάπτυξη στην Eurobank») που ξεκίνησε το 2022. Τα προγράμματα αυτά έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν στο προσωπικό της Τράπεζας τις αναγκαίες γνώσεις και δεξιότητες ESG.

Η Τράπεζα δίνει προτεραιότητα στην ολοκληρωμένη εκπαίδευση των εργαζομένων σε θέματα περιβάλλοντος, ενέργειας και κλιματικής αλλαγής, καθώς και στις βέλτιστες πρακτικές βιωσιμότητας. Μέσα από αυτές τις πρωτοβουλίες στόχος είναι το προσωπικό να εμβαθύνει στο θέμα της κλιματικής αλλαγής και του αντίκτυπού της, καθώς και να εκπαιδευτεί σε βιώσιμες πρακτικές και στην υπεύθυνη κατανάλωση ενέργειας. Μέσα από προγράμματα διαρκούς επιμόρφωσης και ανάπτυξης, η Eurobank διασφαλίζει ότι οι εργαζόμενοι της έχουν τα σωστά εφόδια για να συμβάλλουν στην περιβαλλοντική βιωσιμότητα, την εξοικονόμηση της ενέργειας και την αντιμετώπιση των προκλήσεων που σχετίζονται με το κλίμα. Επιπλέον, η Τράπεζα καλλιεργεί ένα περιβάλλον αξιοπρέπειας και σεβασμού, όπου οποιαδήποτε εκδήλωση βίας και παρενόχλησης απομονώνεται και αντιμετωπίζεται με κατάλληλο τρόπο.

Το 2023 η Eurobank διεύρυνε τα μαθησιακά κανάλια που διαθέτει για την παροχή πολύτιμης ενημέρωσης σε διάφορους τομείς αναφορικά με το ESG. Οι εκπαιδευτικές πρωτοβουλίες αφορούσαν τη βιώσιμη χρηματοδότηση, το ξέπλυμα χρήματος, την κυβερνοασφάλεια, τις πρώτες βοήθειες, τη νοηματική γλώσσα και διαδικτυακές συζητήσεις, που ενίσχυαν τις δεξιότητες των εργαζομένων για το ESG.

Η σωρευτική επένδυση σε πρωτοβουλίες αναβάθμισης δεξιοτήτων ESG σημείωσε περισσότερες από 20.000 συμμετοχές εντός του 2023.

Επιπλέον, το Digital Academy προσέφερε εκπαίδευση σε θέματα ESG όπως «Ενεργειακή Μετάβαση – Βιώσιμα Κτίρια, Ενεργειακή Απόδοση και Αυτόνομη Παραγωγή», καθώς και «Νέο Βιώσιμο Τουριστικό Μοντέλο», με την ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων της Eurobank.

Συμμετοχή σε ενέργειες ESG

Connected και επικοινωνία – Προκειμένου να ευαισθητοποιήσει το ανθρώπινο δυναμικό της, η Eurobank δημοσιεύει στο intranet της (Connected) πληροφορίες σχετικά με το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και το Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας, καθώς και για άλλα ζητήματα, όπως η Παγκόσμια Ημέρα Περιβάλλοντος, η Παγκόσμια Ημέρα Νερού, η Παγκόσμια Ημέρα Εθελοντισμού, κ.ά. Το 2023

αναρτήθηκαν διάφορα άρθρα σχετικά με θέματα ESG, όπως τα ανθρώπινα δικαιώματα και τα συστήματα διαχείρισης ISO, στο πλαίσιο των συνεχιζόμενων ενημερώσεων στους εργαζομένους της Eurobank. Επιπλέον, παρουσιάστηκαν στους εργαζομένους τα ευρήματα της έρευνας για τις μετακινήσεις των εργαζομένων που είχε στόχο τον υπολογισμό των σχετικών εκπομπών (βλ. την ενότητα «Περιβαλλοντική Διαχείριση»), ώστε να ευαισθητοποιηθούν περαιτέρω και να συμμετέχουν πιο ενεργά.

Η Τράπεζα ενθαρρύνει την ενεργό συμμετοχή των ανθρώπων της όσον αφορά την εξοικονόμηση ενέργειας. Με απλές διαδικασίες, μπορούν όλοι να μειώσουν το ενεργειακό αποτύπωμά τους καθημερινά. Η Τράπεζα αξιολογεί τα καταστήματα και τα κτίριά της όσον αφορά την ενεργειακή κατανάλωση, ενημερώνει τους ανθρώπους της για τα αποτελέσματα της αξιολόγησης, και τους ζητά να προτείνουν τρόπους για να βελτιωθεί τόσο η ενεργειακή όσο και η περιβαλλοντική απόδοση.

TeamUp – Η Eurobank πιστεύει στην προσφορά στην κοινότητα. Γι' αυτό είναι περήφανη που στηρίζει την πρωτοβουλία TeamUp, ένα πρόγραμμα εθελοντισμού εργαζομένων που υλοποιείται από το 2018. Με ιδιαίτερη έμφαση στον σκοπό του, το εθελοντικό πρόγραμμα TeamUp δίνει στους εργαζομένους και τις οικογένειές τους την ευκαιρία να συμμετέχουν σε εθελοντικές δράσεις.

Στη διάρκεια του 2023, οι δράσεις της εθελοντικής ομάδας TeamUp εστίασαν στην ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σε σχέση με την κλιματική αλλαγή, τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τα κοινωνικά ζητήματα, μέσω μιας σειράς θεμάτων που καλύπτουν τους παράγοντες ESG. Μέχρι σήμερα, σχεδόν 1.300 εργαζόμενοι έχουν λάβει μέρος στο πρόγραμμα, χαρίζοντας χρόνο και προσπάθεια σε 10 δράσεις, και προσφέροντας πάνω από 3.450 ώρες εθελοντικών υπηρεσιών.

Το 2023 η ομάδα εθελοντών ανέλαβε αρκετές πρωτοβουλίες, δείχνοντας τη δέσμευσή της για θετικό αντίκτυπο στην κοινωνία:

7^ο No Finish Line Athens (NFL) – 257 εθελοντές της TeamUp συμμετείχαν στον 7ο αγώνα δρόμου No Finish Line Athens, έναν από τους μεγαλύτερους φιλανθρωπικούς αγώνες δρόμου και περπατήματος στην Ελλάδα και παγκοσμίως, που πραγματοποιήθηκε στο Ολυμπιακό Αθλητικό Κέντρο Αθήνας (ΟΑΚΑ). Η ομάδα εθελοντών δρομέων της Eurobank κάλυψε συνολικά 2.452 χιλιόμετρα. Για κάθε χιλιόμετρο που έτρεξαν ή περπάτησαν, η διοργάνωση έκανε δωρεά €0,50 στη ΜΚΟ Μαζί για το Παιδί.

Δεντροφύτευση στους νομούς Αττικής και Ευβοίας – Σε συνεργασία με την περιβαλλοντική ΜΚΟ We4all, οι εθελοντές της Eurobank είχαν την ευκαιρία να συμμετάσχουν σε δεντροφυτεύσεις στην Αττική (Βαρυμπόμη και Παιανία). Επιπλέον, μέλη της TeamUp συγκεντρώθηκαν στις Ροβιές Ευβοίας, συμβάλλοντας στην αναδάσωση της περιοχής. Και οι δύο πρωτοβουλίες στόχευαν στην αποκατάσταση περιοχών που επλήγησαν από δασικές πυρκαγιές.

19

**workshops του
Digital Academy**

τα οποία παρακολούθησαν
πάνω από 2.000
συμμετέχοντες

πάνω από

4.000

μέλη στο Digital Academy
το 2023

Καθαρισμός ρεμάτων στους νομούς Αττικής και Θεσσαλονίκης – Οι εθελοντές της TeamUp συγκέντρωσαν πάνω από 1.760 κιλά απορρίμματα κατά τη διάρκεια δράσεων καθαρισμού σε ρέματα των νομών Αττικής και Θεσσαλονίκης. Ειδικά στην Αττική, συγκέντρωσαν πάνω από 460 κιλά απορρίμματα στη Ραφήνα και την Πικροδάφνη, ενώ στη Θεσσαλονίκη, στο Δέλτα Αξιού και στη Χαλάστρα, συγκέντρωσαν πάνω από 1,3 τόνους απορρίμματα διαφόρων ειδών, όπως πλαστικά μπουκάλια, βαρέλια, ελαστικά, δίχτυα ψαρέματος και ακόμα και εξαρτήματα αυτοκινήτων.

Υποστήριξη του Make-A-Wish Ελλάδας – Τα μέλη της TeamUp ανέλαβαν τον ρόλο του πωλητή και στήριξαν τα περίπτερα του Make-A-Wish Ελλάδας στο εμπορικό κέντρο Golden Hall, τα εμπορικά κέντρα River West και τα McArthurGlen Designer Outlets κατά τη διάρκεια των εορτών των Χριστουγέννων. Η ομάδα εθελοντών συμμετείχε στην πώληση εποχιακών ειδών και δώρων, συνεισφέροντας έτσι στην αποστολή του οργανισμού.

Greece Race for the Cure® 2023 – Τα μέλη της TeamUp ένωσαν τις δυνάμεις τους με 44.000 άτομα (survivors, συγγενείς, φίλους, εργαζόμενους, ενήλικες και παιδιά) στο κέντρο της Αθήνας την 1η Οκτωβρίου, για να μεταφέρουν ισχυρό μήνυμα ελπίδας, αλληλεγγύης και υποστήριξης σε όλες τις γυναίκες που δίνουν μάχη με τον καρκίνο του μαστού.

**Συμμετοχή σε ενέργειες ESG και ανάπτυξη
δεξιοτήτων εκτός της Eurobank**

Η Eurobank έχει λάβει μέτρα για να βοηθήσει τα ενδιαφερόμενα μέρη να αφομοιώσουν την ορολογία, τις ευκαιρίες και τον τρόπο εφαρμογής του ESG. Η ανάπτυξη δεξιοτήτων ESG για εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη, και κυρίως για πελάτες, αποτελεί βασικό κομμάτι της Στρατηγικής επιχειρησιακής επίδρασης ESG της Τράπεζας.

Digital Academy for Business

Η Eurobank υποστηρίζει ενεργά τις ελληνικές επιχειρήσεις στην ψηφιακή τους μετάβαση καθώς και στη μετάβασή τους προς τη βιωσιμότητα, μέσα από πρωτοποριακές πρωτοβουλίες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, παίζοντας καταλυτικό ρόλο στον επιχειρηματικό μετασχηματισμό και την επιτυχία.

Από το 2019, το Digital Academy προσφέρει μια εμπειρία μάθησης, ειδικά σχεδιασμένη για τις εξελισσόμενες ανάγκες των επιχειρήσεων στην ψηφιακή εποχή. Με ισχυρή δέσμευση στην καλλιέργεια της ψηφιακής γνώσης, της καινοτομίας και της επιχειρηματικότητας, το Digital Academy αποτελεί υπόδειγμα αριστείας στην ανάπτυξη των απαραίτητων δεξιοτήτων. Ενσωματώνοντας εξειδικευμένη καθοδήγηση από το οικοσύστημα των συνεργατών του και πραγματικές πρακτικές εφαρμογές, ενισχύει τις επιχειρήσεις ώστε να διαπρέψουν στο ταξίδι του ψηφιακού μετασχηματισμού τους. Η πλατφόρμα παρέχει δωρεάν πρόσβαση σε webinars, άρθρα, μελέτες, έρευνες, βέλτιστες πρακτικές, εργαλεία και rhigital workshops, που καλύπτουν τις ειδικές ανάγκες των επιχειρήσεων σε διάφορους κλάδους και υπό διάφορες συνθήκες της αγοράς.

Η αποστολή του Digital Academy είναι να ενημερώσει τις επιχειρήσεις και να τις προετοιμάσει για την έγκαιρη και αποτελεσματική τους μετάβαση στον σύγχρονο ψηφιακό κόσμο. Υιοθετεί ένα εξωστρεφές μοντέλο ανάπτυξης, σύμφωνα με τις προτεραιότητες ESG, και συμβάλλει στη μετάβαση των επιχειρήσεων προς την πράσινη οικονομία και τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Η επίδραση και η αναγνώριση του Digital Academy είναι φανερή από τον εκθετικά αυξανόμενο αριθμό των μελών του, που το 2023 διπλασιάστηκε σε σχέση με το 2022, ξεπερνώντας τα 4.000 μέλη. Παράλληλα, τα 19 workshops που έχουν πραγματοποιηθεί έως τώρα, είχαν περισσότερες από 2.000 συμμετοχές. Τα σχόλια των μελών καταδεικνύουν τη σημαντική ανάγκη το Digital Academy να διαθέτει εξειδικευμένο και στοχευμένο περιεχόμενο για τις επιχειρήσεις. Επιπλέον, η δυνατότητα online πρόσβασης σε όλες τις παρουσιάσεις και μαγνητοσκοπήσεις από τα workshops αναβάθμισε τη συνολική εμπειρία των μελών του.

Workshops ESG μέσω streaming to 2023

Κτίρια υψηλής ενεργειακής απόδοσης και αυτοπαραγωγή ενέργειας εκδήλωση online, 100 συμμετοχές) – Στελέχνη από ελληνικές και διεθνείς επιχειρήσεις και ιδρύματα αντάλλαξαν βέλτιστες πρακτικές για τις μεθόδους περιορισμού του ενεργειακού αποτυπώματος των κτιρίων. Το workshop εστίασε επίσης στην αξία των περιβαλλοντικών πιστοποιήσεων κτιρίων για τον κτηματομεσιτικό κλάδο, αναγνωρίζοντας τις αναδυόμενες προκλήσεις στον τομέα ως αποτέλεσμα των τάσεων της αγοράς προς τα κτίρια υψηλής ενεργειακής απόδοσης και χαμηλών εκπομπών.

Βιώσιμη ανάπτυξη του τουριστικού κλάδου (εκδήλωση με φυσική παρουσία και online, 200 συμμετοχές) – Με την υποστήριξη του ΣΕΤΕ, το workshop έδωσε στους συμμετέχοντες την ευκαιρία να ανακαλύψουν πώς μπορούν να ωφεληθούν οι τοπικές επιχειρήσεις από ένα μοντέλο βιώσιμης ανάπτυξης, ενσωματώνοντας τις βέλτιστες πρακτικές ESG στο λειτουργικό τους μοντέλο. Το workshop εστίασε στην επιχειρηματική ευκαιρία που προσφέρει ο βιώσιμος τουρισμός, στο πλαίσιο της τάσης της αγοράς προς τις ποιοτικές υπηρεσίες και των απαιτήσεων που έχουν οι σύγχρονοι ταξιδιώτες, όπως παρουσιάστηκαν από κορυφαίους φορείς και ειδικούς του τομέα. Επίσης αναγνωρίστηκαν κρίσιμα ζητήματα ESG όπως η συμπεριληπτικότητα, η προσβασιμότητα και η περιβαλλοντική διαχείριση.

Workshops ψηφιακού μετασχηματισμού μέσω streaming to 2023

Έργο Naxos Smart Island από την Amazon Web Services – Η AWS παρουσίασε τα οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά οφέλη για τις τοπικές επιχειρήσεις μέσα από παραδείγματα χρήσης τεχνητής νοημοσύνης και cloud computing.

Κίνδυνοι κυβερνοασφάλειας (2 online workshops) – Τα workshops ανέδειξαν τις τελευταίες τάσεις και τους κινδύνους που επηρεάζουν την ψηφιακή ζωή και τον τρόπο που οι επιχειρήσεις και οι εργαζόμενοι εξ αποστάσεως μπορούν να προστατευθούν αποτελεσματικά από τέτοιους κινδύνους.

Σειρά e-Commerce – Η επιτυχημένη σειρά εργαστηρίων για το ηλεκτρονικό εμπόριο σε συνεργασία με την ΕΥ ξεκίνησε ξανά, καλύπτοντας όλα τα βασικά και προηγμένα εργαλεία και βήματα που απαιτούνται ώστε μια επιχείρηση να καταστρώσει τη δική της στρατηγική ηλεκτρονικού εμπορίου.

Συνδεσιμότητα POS – Με αφορμή τις επερχόμενες φορολογικές εξελίξεις στην ελληνική αγορά, η Softone Group παρουσίασε στα μέλη του Digital Academy ένα ιδιαίτερα ενημερωτικό workshop πάνω στις τελευταίες αλλαγές σχετικά με τη συνδεσιμότητα POS.

Workshops επιχειρησιακής αριστείας μέσω streaming to 2023

Corporate Treasury (Τμήμα Διαχείρισης Διαθεσίμων) – Συνεχίζοντας την επιτυχημένη συνεργασία με τον Σύλλογο Ελλήνων Χρηματοοικονομολόγων, το workshop εστίασε σε διάφορες πτυχές της διαχείρισης διαθεσίμων. Υψηλόβαθμα στελέχη του χώρου παρουσίασαν στα μέλη του Digital Academy τις διάφορες λειτουργίες ενός σύγχρονου τμήματος Corporate Treasury, καθώς και τους τρόπους με τους οποίους

το τμήμα μπορεί να προσθέσει αξία στον στρατηγικό σχεδιασμό κάθε επιχείρησης, και μοιράστηκαν βέλτιστες πρακτικές και τάσεις σχετικά με χρήσιμα εργαλεία και μεθοδολογίες.

Άλλες δράσεις

Εκτός από τις πρωτοβουλίες του για την ανάπτυξη δεξιοτήτων, το Digital Academy συνεχίζει να υποστηρίζει ενεργά διεθνείς επιχειρηματικές εκδηλώσεις ως εξής:

- Η Eurobank ήταν πλατινένιος χορηγός στο HAT 2023 – 3rd International Treasury Summit, που πραγματοποιήθηκε τον Σεπτέμβριο 2023.
- Η Eurobank υποστηρίζει και προωθεί ενεργά workshops, μελέτες και εκθέσεις που οργανώνονται από τον ΣΕΒ (Σύνδεσμο Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών), βάσει της στρατηγικής συνεργασίας της με τον ΣΕΒ. Μία από αυτές ήταν η έρευνα που διενεργήθηκε από το Παρατηρητήριο Ψηφιακού Μετασχηματισμού του ΣΕΒ σχετικά με την ψηφιακή ωριμότητα των επιχειρήσεων, με στόχο τη χαρτογράφηση των αναγκών, των προτεραιοτήτων και των προκλήσεων που αντιμετωπίζουν κατά την ψηφιακή τους μετάβαση.

Το Digital Academy θα συνεχίσει να υποστηρίζει την εξέλιξη του ψηφιακού ταξιδιού των επιχειρήσεων με επίκαιρο περιεχόμενο και στοχευμένα workshops, καλύπτοντας τις σύγχρονες επιχειρηματικές ανάγκες, τις τεχνολογικές τάσεις καθώς και τις ιδέες που γεννιούνται από τα μέλη του. Στα σχέδια για το 2024 περιλαμβάνονται εκδηλώσεις που εστιάζουν στις κανονιστικές απαιτήσεις ESG (CSRD) και τη συνεργασία με σχετικά ιδρύματα και οικοσυστήματα ESG.

ESG Insight

Ανταποκρινόμενη στην ανάγκη για συνεχή επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη πάνω σε ζητήματα ESG, η Eurobank δημιούργησε το newsletter «**ESG Insight**», με στόχο την τακτική ενημέρωση των ενδιαφερόμενων μερών (εντός και εκτός του οργανισμού) σχετικά με τις προσπάθειες της Τράπεζας ως προς τη βιωσιμότητα.

Το περιεχόμενο του ESG Insight επιλέγεται από ποικίλα θέματα, όπως οι αλλαγές του νομοθετικού πλαισίου, οι πολιτικές και οι δεσμεύσεις, η επιχειρησιακή επίδραση, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες ESG, τα πλαίσια ESG, οι κοινωνικό-οικονομικές πρωτοβουλίες συμμετοχής της κοινότητας, οι βραβεύσεις και οι πιστοποιήσεις, καθώς και οι πρωτοβουλίες συμμετοχής των εργαζομένων. Το ESG Insight εκδίδεται 3 φορές τον χρόνο και περιέχει συνεντεύξεις με στελέχη της Eurobank που προάγουν τη βιωσιμότητα, νέα σχετικά με εξελίξεις και επιτεύγματα που αφορούν το ESG, άρθρα σχετικά με τη βιωσιμότητα και στοιχεία για τις ESG επιδόσεις της Eurobank.

Το newsletter δημοσιεύτηκε πρώτη φορά το 2023, και κυκλοφορεί μέσα από διάφορα κανάλια, συμπεριλαμβανομένης της σελίδα της Eurobank στο LinkedIn καθώς και του εσωτερικού portal Connected.

20 μωρά

γεννήθηκαν το 2023 μέσα
από την πρωτοβουλία
Μπροστά για την οικογένεια

22.572

κορυφαίοι μαθητές Λυκείου έχουν
βραβευτεί από το 2002

Εθνική ανθεκτικότητα και επίδραση στην κοινωνία

Η Eurobank συνεχίζει τη στρατηγική πρωτοβουλία για την αντιμετώπιση της δημογραφικής πρόκλησης, ενός από τα πιο σημαντικά προβλήματα που θα αντιμετωπίσει η Ελλάδα στο άμεσο μέλλον, με οικονομικές και κοινωνικές επιπτώσεις. Η πρωτοβουλία της Τράπεζας προς αυτήν την κατεύθυνση Μπροστά για την Οικογένεια περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα δράσεων 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 συμπλήρωσε 21 έτη συνεχούς παρουσίας στον τομέα της παιδείας, κυρίως μέσα από την πρωτοβουλία Μπροστά για την Παιδεία, καθώς και με άλλες δράσεις, όπως είναι οι στοχευμένες υποτροφίες.

Παράλληλα, η Τράπεζα έχει υλοποιήσει αρκετές δράσεις ανθεκτικότητας και ανάκαμψης, καθώς και δράσεις για την υποστήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων, ιδιαίτερα των παιδιών και των νέων. Με το βλέμμα στραμμένο στο μέλλον, η Eurobank, εδώ και χρόνια, ενισχύει και συμβάλλει στην προαγωγή του αθλητισμού, του πολιτισμού και του εταιρικού εθελοντισμού.

Δημογραφικό πρόβλημα

Το 2023, η Eurobank συνέχισε να ενισχύει τις δράσεις της για την αντιμετώπιση του δημογραφικού προβλήματος στην Ελλάδα. Η πρωτοβουλία επικεντρώνεται στις ανατολικές ακριτικές περιοχές της Ελλάδας: Έβρος, Νησιά Βορείου Αιγαίου και Δωδεκάνησα (περιφέρειες 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.

Μέσα από την πρωτοβουλία Μπροστά για την οικογένεια και τις ΜΚΟ που ένωσαν τις δυνάμεις τους με την πρωτοβουλία, 20 μωρά γεννήθηκαν με υποβοηθούμενη αναπαραγωγή, πακέτα βρεφικής φροντίδας προσφέρθηκαν σε νέους γονείς στις παραπάνω γεωγραφικές περιοχές, ενώ διοργανώθηκαν και δωρεάν ψυχο-εκπαιδευτικά σεμινάρια για γονείς και εκπαιδευτικούς.

Επιπλέον, μέσα από τη χρηματοδότηση της Eurobank, παιδαγωγοί, όπως ένας δάσκαλος ρομποτικής, ένας δάσκαλος μουσικής και ένας λογοθεραπευτής, τοποθετήθηκαν σε πολύ μικρά απομακρυσμένα νησιά, με στόχο την κάλυψη των αναγκών των κατοίκων για τις αντίστοιχες υπηρεσίες για παιδιά.

Για μια ακόμα χρονιά, η Eurobank ήταν χορηγός του ετήσιου συνεδρίου Δημογραφικό 2023 – Ώρα για δράση, παρουσία του Πρωθυπουργού της Ελλάδας, αναδεικνύοντας σταθερά τη σημασία του δημογραφικού προβλήματος στην ατζέντα του δημόσιου διαλόγου.

GRI 203-1

GRI 203-2

Παιδεία και αριστεία

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

Μπροστά για την Παιδεία

Το 2023 η πρωτοβουλία Μπροστά για την παιδεία συμπλήρωσε 21 χρόνια απρόσκοπτης παρουσίας και είναι μία από τις μεγαλύτερες και μακροβιότερες πρωτοβουλίες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στην Ελλάδα, έχοντας βραβέψει μέχρι σήμερα 22.572 κορυφαίους μαθητές της 3ης Λυκείου σε όλη τη χώρα.

Η πρωτοβουλία Μπροστά για την Παιδεία δείχνει πώς η Τράπεζα αναδεικνύει αξίες όπως η γνώση και η αριστεία, και συμβάλλει στην αναγνώριση του καθοριστικού ρόλου της παιδείας στην ατομική ολοκλήρωση και τη συλλογική πρόοδο. Η Τράπεζα επιβραβεύει τους αριστούχους από όλα τα γενικά ή επαγγελματικά Λύκεια της Ελλάδας που λαμβάνουν την υψηλότερη βαθμολογία, στην κλίμακα του 20, και στα 4 κύρια μαθήματα (από 72 μονάδες και πάνω στο σύνολο, με εξαίρεση τα ειδικά μαθήματα) που εξετάζονται στις πανελλαδικές εξετάσεις. Η πρωτοβουλία πραγματοποιείται με τη στήριξη του Ελληνικού Υπουργείου Παιδείας, Θρησκευμάτων και Αθλητισμού, και κάθε αριστούχος μαθητής που βραβεύεται λαμβάνει χρηματικό έπαθλο που κατατίθεται σε τραπεζικό λογαριασμό στο όνομά του.

Το 2023 βραβεύτηκαν 1.035 μαθητές σε 8 εκδηλώσεις σε όλη τη χώρα. Οι κορυφαίοι των κορυφαίων από κάθε εκπαιδευτική περιοχή της χώρας βραβεύτηκαν επίσης το 2023 από την Πρόεδρο της Ελληνικής Δημοκρατίας κατά τη διάρκεια ειδικής εκδήλωσης.

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, ως Μεγάλος Δωρητής του CTY από την ίδρυσή του, έδωσε σε παιδιά από τον Έβρο την ευκαιρία να γνωρίσουν το πρόγραμμα, και προσέφερε 9 υποτροφίες στους μαθητές που πέτυχαν στις εξετάσεις, ώστε να μπορέσουν να παρακολουθήσουν τα θερινά εκπαιδευτικά προγράμματα του CTY, το οποίο ξεχωρίζει για τις πρωτοποριακές και καινοτόμες μεθόδους διδασκαλίας του.

Ανθεκτικότητα και ανάκαμψη

Το 2023 η Eurobank ανέλαβε τη δέσμευση να συνεισφέρει άμεσα και σημαντικά στην αποκατάσταση δασικών εκτάσεων της Ρόδου, που χτυπήθηκαν από καταστροφικές πυρκαγιές πέρσι το καλοκαίρι. Για τον σκοπό αυτό, χρηματοδότησε μια ειδική μελέτη καθώς και αντιπλημμυρικά έργα στην πληγείσα δασική περιοχή του νησιού.

Επιπλέον, μετά τις καταστροφικές πλημμύρες στη Θεσσαλία, η Τράπεζα ανακοίνωσε τη σημαντική της υποστήριξη για την αποκατάσταση των εκτεταμένων ζημιών στην περιοχή. Η συνολική υποστήριξη που ανακοινώθηκε από τις 4 συστημικές τράπεζες ανέρχεται σε €50 εκατ.

Η Τράπεζα ανταποκρίθηκε για μια ακόμα φορά στις αυξανόμενες ανάγκες του δημόσιου συστήματος υγείας, ξεκινώντας το 2023 την κατασκευή 6 θαλάμων αρνητικής πίεσης στην Ειδική Μονάδα Λοιμώξεων Αναπνευστικού του Γενικού Νοσοκομείου Νοσημάτων Θώρακος Αθηνών «Η Σωτηρία».

Εταιρική Υπευθυνότητα

Ιστορικό Αρχείο

Το 2023 η Μονάδα Ιστορικού Αρχείου της Τράπεζας (ΙΑΕ) συνέχισε να αποκτά, να ταξινομεί και να επισημαίνει υπάρχον και νέο υλικό ιστορικού ενδιαφέροντος από Μονάδες της Τράπεζας, καταγράφοντας συστηματικά το περιεχόμενό του και οργανώνοντας τη διάρθρωσή του. Συνέχισε να εμπλουτίζει τη Βιβλιοθήκη με νέες εκδόσεις και περιοδικά. Εξυπηρέτησε το ερευνητικό κοινό προσφέροντας ποικίλο αρχειακό υλικό.

Επίσης, συνέχισε να παρέχει τεχνογνωσία πάνω στην οργάνωση ιστορικών τραπεζικών αρχείων και συλλογών σε εργαζόμενους της ΙΑΕ, σε αποφοίτους του Τμήματος Αρχειονομίας, Βιβλιοθηκονομίας & Συστημάτων Πληροφόρησης της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών & Κοινωνικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής μέσα από 5μηνη πρακτική άσκηση. Η ΙΑΕ επίσης συμμετείχε ενεργά στις δραστηριότητες της Ελληνικής Αρχειακής Εταιρείας, του επιστημονικού/ επαγγελματικού συλλόγου των Ελλήνων αρχειονόμων.

Πολιτισμός

Αναγνωρίζοντας την αξία του πολιτισμού και της πολύτιμης συνεισφοράς του στην πνευματική καλλιέργεια των ανθρώπων, από την ίδρυσή της η Eurobank υποστηρίζει και αναδεικνύει τις αξιόλογες πολιτιστικές δράσεις στην Ελλάδα στον χώρο των τεχνών, της μουσικής, του θεάτρου και της όπερας.

Σε αυτό το πλαίσιο, το 2023 η Eurobank ανακοίνωσε τη συνεργασία της με το Μουσείο Μπενάκη, ως μόνιμος χορηγός του εκθεσιακού προγράμματος, ενώ υποστήριξε και την παραγωγή της όπερας «Μαντάμα Μπαττερφλάι» από την Εθνική Λυρική Σκηνή.

Στο πλαίσιο της συμπερίληψης, η Eurobank χρηματοδότησε την ειδική σήμανση για άτομα στο φάσμα του αυτισμού στο Ίδρυμα Βασίλη & Ελίζας Γουλανδρή, και μοίρασε σχεδόν 1.700 εισιτήρια σε 12 φιλανθρωπικά ιδρύματα, για να δώσει σε παιδιά και νέους, που δεν έχουν την οικονομική δυνατότητα, την ευκαιρία να έρθουν σε επαφή με την τέχνη και να αποκτήσουν πρόσβαση σε ποιοτική ψυχαγωγία.

Χορηγία ιστιοπλόων Π. Μάντη και Π. Καγιαλή

Εδώ και χρόνια, η Eurobank στέκεται στο πλευρό Ελλήνων αθλητών που μέσα από τους αγώνες τους δίνουν εντυπωσιακά παραδείγματα ήθους, επιμονής, προσήλωσης και αυτοπειθαρχίας, και κάνουν όλους τους Έλληνες υπερήφανους. Από το 2016, η Eurobank ανέλαβε Χρυσός Χορηγός των αθλητών ιστιοπλοΐας Παναγιώτη Μάντη και Παύλου Καγιαλή.

Το 2023 η ομάδα με το σκάφος Velos και με τη χορηγία του Private Banking της Eurobank κατέκτησε 5 φορές την 1η και τη 2η θέση σε 7 αγώνες ανοιχτής θάλασσας στην Ελλάδα. Ο Παύλος Καγιαλής με τον συναθλητή του Γιάννη Ορφανό συνέχισαν την προετοιμασία τους για την πρόκριση στους Ολυμπιακούς Αγώνες του 2024 στην κατηγορία 49er.



Ανακαλύψτε περισσότερα για την πρωτοβουλία [Μπροστά για την παιδεία](#), το πρόγραμμα υποτροφιών του CTY Greece, και τις [πρωτοβουλίες της Eurobank για την ανθεκτικότητα και την ανάκαμψη](#).



Εταιρική διακυβέρνηση

Υπεύθυνη Εταιρική Διακυβέρνηση

Η διαφάνεια, η αξιοπιστία, η κοινωνική υπευθυνότητα και η λογοδοσία αποτελούν θεμελιώδεις αρχές της εταιρικής διακυβέρνησης εντός του σύγχρονου εταιρικού και κοινωνικού περιβάλλοντος. Οι αρχές αυτές ορίζουν το πλαίσιο για την επίτευξη των στόχων του Ομίλου, διέπουν την οργάνωση, τις λειτουργίες και τις δραστηριότητές του, και αντανακλούν τις αξίες της Eurobank Holdings και της Eurobank (Τράπεζα), διασφαλίζοντας ταυτόχρονα τα συμφέροντα των μετόχων και όλων των υπόλοιπων ενδιαφερόμενων μερών. Επιπλέον, η Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου (Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου) παρέχει εύλογη διαβεβαίωση υπό τη μορφή ανεξάρτητης γνωμοδότησης, ως προς την επάρκεια και την επιχειρησιακή αποτελεσματικότητα του συστήματος εσωτερικού ελέγχου της Τράπεζας και των θυγατρικών της.

Κώδικας και Αρχές Εταιρικής Διακυβέρνησης

Σε συμμόρφωση με το Άρθρο 17 του Ν. 4706/2020 για τις ανώνυμες εταιρείες, που ορίζει ότι οι ανώνυμες εταιρείες οφείλουν να υιοθετούν και να εφαρμόζουν έναν κώδικα εταιρικής διακυβέρνησης, που συντάσσεται από οργανισμό εγνωσμένου κύρους, τόσο η Eurobank Holdings όσο και η Τράπεζα, η κύρια θυγατρική της, υιοθέτησαν και εφαρμόζουν τον [Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης \(Κώδικας\)](#), που βρίσκεται αναρτημένος στους διαδικτυακούς τόπους της Eurobank Holdings και της Eurobank.

Ο Κώδικας διασφαλίζει ότι οι εταιρείες:

- Λειτουργούν με αξιοπιστία, και με υπεύθυνο, δίκαιο και διαφανή τρόπο.
- Τηρούν την ελληνική νομοθεσία και τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές για την εταιρική διακυβέρνηση.
- Διασφαλίζουν τα νομικά συμφέροντα οποιουδήποτε συνδέεται με τις εταιρείες – μετόχους, πελάτες και ανθρώπινο δυναμικό.

GRI 2-9

GRI 2-17

GRI 2-11

ATHEX C-G1

ATHEX C-G2

Διοικητικό Συμβούλιο και Επιτροπές

Διοικητικό Συμβούλιο

Η διαχείριση της Eurobank Holdings και της Eurobank πραγματοποιείται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Eurobank Holdings και το Διοικητικό Συμβούλιο της Eurobank αντίστοιχα, τα οποία είναι συλλογικά υπεύθυνα για τη μακροπρόθεσμη επιτυχία τους. Τα Διοικητικά Συμβούλια (ΔΣ) ασκούν τις αρμοδιότητές τους σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία και τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές, καθώς και βάσει των Καταστατικών τους και των νομίμων αποφάσεων της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων.

Ο ρόλος των ΔΣ είναι να παρέχουν επιχειρηματική ηγεσία στον Όμιλο, εντός ενός πλαισίου συνετού και αποτελεσματικού ελέγχου, που επιτρέπει την εκτίμηση και διαχείριση των κινδύνων. Τα ΔΣ καθορίζουν τους στρατηγικούς στόχους του Ομίλου, διασφαλίζουν τη διαθεσιμότητα των αναγκαίων οικονομικών και ανθρώπινων πόρων για την εκπλήρωση του σκοπού του Ομίλου, και αξιολογούν τις επιδόσεις της διοίκησης. Επίσης ορίζουν τις αξίες και τα πρότυπα του Ομίλου, διασφαλίζοντας ότι αναγνωρίζονται και πληρούνται οι υποχρεώσεις προς τους μετόχους και τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη. Όλα τα μέλη των ΔΣ οφείλουν να ενεργούν με βάση τα συμφέροντα του Ομίλου, σε αρμονία με τα νόμιμα καθήκοντά τους.



Μάθετε περισσότερα για τις Αρχές Εταιρικής Διακυβέρνησης της Eurobank Holdings και τις Αρχές Εταιρικής Διακυβέρνησης της Eurobank. Πληροφορίες σχετικά με τη σύνθεση των Διοικητικών Συμβουλίων και σύντομα βιογραφικά σημειώματα για όλα τα μέλη τους είναι διαθέσιμα στη [Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης της Eurobank Holdings](#). Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις Δραστηριότητες του Διοικητικού Συμβουλίου το 2023 είναι διαθέσιμες στη [Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης της Eurobank Holdings](#).

Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου

Κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, τα ΔΣ της Eurobank Holdings και της Eurobank υποβοηθούνται από τις Επιτροπές του ΔΣ, στις οποίες αναθέτουν ορισμένες από τις αρμοδιότητές τους. Επιπλέον, τα ΔΣ εγκρίνουν τους κανονισμούς λειτουργίας των επιτροπών, λαμβάνουν τις τακτικές και ad hoc εκθέσεις αναφοράς τους, και αξιολογούν την απόδοσή τους σύμφωνα με τις διατάξεις της Πολιτικής αξιολόγησης του ΔΣ και των Επιτροπών του.

Επιτροπές Ελέγχου

Η κύρια λειτουργία των Επιτροπών Ελέγχου της Eurobank Holdings και της Eurobank είναι η υποβοήθηση του ΔΣ ως προς τις αρμοδιότητες εποπτείας του, ιδίως σε σχέση με:

- Τον έλεγχο της επάρκειας των συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου και Διαχείρισης Κινδύνων, καθώς και τη συμμόρφωση με τους κανόνες και κανονισμούς της εποπτικής διαδικασίας.
- Τον έλεγχο της διαδικασίας κατάρτισης των οικονομικών καταστάσεων και τη διασφάλιση της ακεραιότητάς τους.
- Την επιλογή των Εξωτερικών Ελεγκτών, καθώς και την αξιολόγηση της απόδοσης και της ανεξαρτησίας τους.
- Τη διασφάλιση της αποτελεσματικότητας και απόδοσης του Εσωτερικού Ελέγχου και της Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Επιτροπές Κινδύνων

Οι Επιτροπές Κινδύνων της Eurobank Holdings και της Eurobank παρέχουν υποστήριξη στο ΔΣ σε θέματα διαχείρισης κινδύνων και διασφαλίζουν ότι:

- Η παρακολούθηση της συνολικής τρέχουσας και μελλοντικής διάθεσης και στρατηγικής ανάληψης κινδύνων λαμβάνει υπόψη της όλες τις μορφές κινδύνων, ώστε να διασφαλίζεται ότι συνάδουν με την επιχειρηματική στρατηγική, τους στόχους, την εταιρική κουλτούρα και τις αξίες του οργανισμού.
- Το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων είναι κατάλληλο και ενσωματώνεται στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Οι Επιτροπές καθορίζουν επίσης τις αρχές διαχείρισης κινδύνων.
- Υπάρχουν κατάλληλες μεθοδολογίες, εργαλεία, υποδείγματα, πηγές δεδομένων, καθώς και κατάλληλο και επαρκές ανθρώπινο δυναμικό για να εντοπίζει, να αξιολογεί, να παρακολουθεί και να περιορίζει τους κινδύνους.

¹ Στα Ανώτερα Στελέχη περιλαμβάνονται τα Εκτελεστικά και Μη Εκτελεστικά Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας, τα μέλη της Διοικητικής Επιτροπής, οι Γενικοί Διευθυντές που δεν αποτελούν μέλη της Διοικητικής Επιτροπής, καθώς και οι Επικεφαλής Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου, Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου και Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου.

Επιτροπές Αποδοχών

Τα ΔΣ της Eurobank Holdings και της Eurobank έχουν αναθέσει στις αντίστοιχες Επιτροπές Αποδοχών τις εξής αρμοδιότητες:

- Την παροχή εξειδικευμένων και ανεξάρτητων συμβουλών για θέματα σχετικά με την πολιτική αποδοχών και την εφαρμογή της σε επίπεδο Ομίλου Eurobank Holdings/Eurobank, καθώς και για τα κίνητρα που προκύπτουν κατά τη διαχείριση κινδύνων, κεφαλαίων και ρευστότητας.
- Τη διαφύλαξη της σωστής άσκησης των καθηκόντων και αρμοδιοτήτων, την αποτελεσματική ευθυγράμμιση της αμοιβής του προσωπικού με τους κινδύνους που αναλαμβάνει και διαχειρίζεται η Eurobank Holdings/Eurobank, καθώς και την απαιτούμενη ευθυγράμμιση μεταξύ της Eurobank Holdings/Eurobank και του Ομίλου.
- Την έγκριση ή πρόταση προς έγκριση όλων των πιστωτικών ανοιγμάτων των ανώτερων στελεχών¹ και των οικείων τους (σύζυγοι, παιδιά, αδέρφια).

Τα μη εκτελεστικά μέλη του ΔΣ της Eurobank Holdings/Eurobank είναι υπεύθυνα για την έγκριση και περιοδική αναθεώρηση της πολιτικής αποδοχών της Eurobank Holdings/Eurobank, και επιβλέπουν την εφαρμογή της τόσο σε επίπεδο Τράπεζας όσο και σε επίπεδο Ομίλου.

Επιτροπές Υποψηφιοτήτων και Εταιρικής Διακυβέρνησης

Τα ΔΣ της Eurobank Holdings και της Eurobank έχουν αναθέσει στις αντίστοιχες Επιτροπές Υποψηφιοτήτων και Εταιρικής Διακυβέρνησης τις εξής αρμοδιότητες:

- Την καθοδήγηση της διαδικασίας ορισμού των Διοικητικών Συμβουλίων και των Επιτροπών τους, συμπεριλαμβανομένης της εύρεσης, ανάδειξης και πρότασης υποψηφίων μελών στα ΔΣ.
- Την εξέταση θεμάτων σχετικών με την επάρκεια, απόδοση και αποτελεσματικότητα των ΔΣ.
- Την αναθεώρηση πολιτικών, διαδικασιών και διευθετήσεων του Ομίλου που σχετίζονται με την εταιρική διακυβέρνηση.

Επιτροπή Ψηφιακής Τεχνολογίας και Μετασχηματισμού

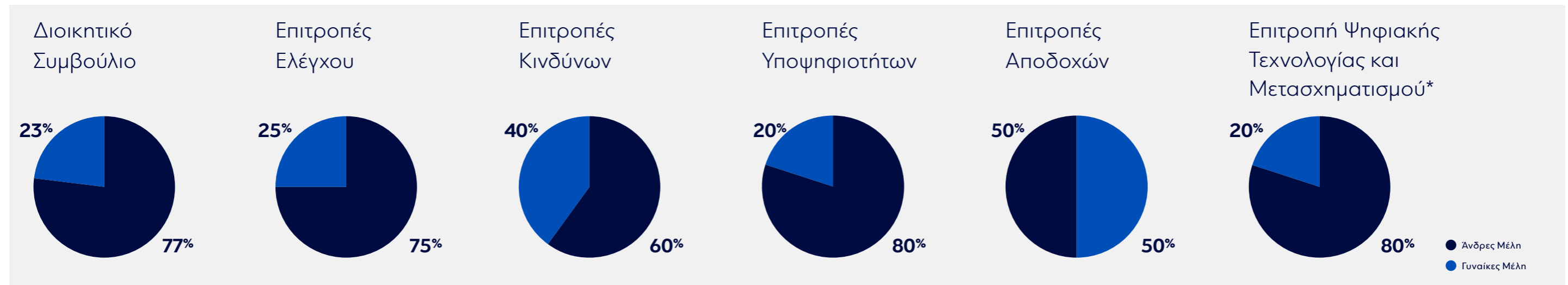
Η Επιτροπή Ψηφιακής Τεχνολογίας και Μετασχηματισμού της Eurobank αποτελεί συμβουλευτικό όργανο που αναθεωρεί προτάσεις και παρέχει τη στρατηγική του συμβουλή και καθοδήγηση σε προτάσεις που σχετίζονται με την ψηφιακή τεχνολογία, την καινοτομία, τον μετασχηματισμό και την κυβερνοασφάλεια του Ομίλου, προκειμένου να συνεισφέρει στην επίτευξη του οράματος και των στρατηγικών στόχων της Eurobank.



Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις Επιτροπές των ΔΣ είναι διαθέσιμες στον διαδικτυακό τόπο, στις σελίδες του ΔΣ της Eurobank Holdings και του ΔΣ της Eurobank.

Διοικητικό Συμβούλιο και Επιτροπές των ΔΣ Eurobank Holdings and Eurobank

	Διοικητικό Συμβούλιο	Επιτροπές Ελέγχου	Επιτροπές Κινδύνων	Επιτροπές Υποψηφιοτήτων και Εταιρικής Διακυβέρνησης	Επιτροπές Αποδοχών	Επιτροπή Ψηφιακής Τεχνολογίας και Μετασχηματισμού *	♀ ♂ Φύλο	🇬🇷 Εθνικότητα
Γεώργιος Π. Ζανιάς	Πρόεδρος, Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος	-	-	-	-	-	Άνδρας	Ελληνική
Γεώργιος Κ. Χρυσικός	Αντιπρόεδρος, Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος	-	-	-	Μέλος	-	Άνδρας	Ελληνική
Φωκίων Χ. Καραβίας	Διευθύνων Σύμβουλος	-	-	-	-	-	Άνδρας	Ελληνική
Σταύρος Ε. Ιωάννου	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος	-	-	-	-	Μέλος	Άνδρας	Ελληνική
Κωνσταντίνος Β. Βασιλείου	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος	-	-	-	-	-	Άνδρας	Ελληνική
Bradley Paul L. Martin	Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος	-	Μέλος	Μέλος	-	-	Άνδρας	Καναδική
Rajeev K. Kakar	Μν Εκτελεστικός Ανεξάρτητος Σύμβουλος	Μέλος	Πρόεδρος	Μέλος	-	Αντιπρόεδρος	Άνδρας	Ινδική
Jawaid A. Mirza	Μν Εκτελεστικός Ανεξάρτητος Σύμβουλος	Πρόεδρος	-	Αντιπρόεδρος	Αντιπρόεδρος	Μέλος	Άνδρας	Καναδική
Αλίκη Κ. Γρηγοριάδη	Μν Εκτελεστικός Ανεξάρτητος Σύμβουλος	-	Μέλος	-	Μέλος	Πρόεδρος	Γυναίκα	Ελληνική
Ρένα Ρουβιθά Πάνου	Μν Εκτελεστικός Ανεξάρτητος Σύμβουλος	Μέλος	-	Πρόεδρος	-	-	Γυναίκα	Κυπριακή
Cinzia V. Basile	Μν Εκτελεστικός Ανεξάρτητος Σύμβουλος	-	Αντιπρόεδρος	-	Πρόεδρος	-	Γυναίκα	Ιταλική
Burkhard Eckes	Μν Εκτελεστικός Ανεξάρτητος Σύμβουλος	Αντιπρόεδρος	-	Μέλος	-	-	Άνδρας	Γερμανική
John Arthur Hollows	Μν Εκτελεστικός Ανεξάρτητος Σύμβουλος	-	Μέλος	-	-	Μέλος	Άνδρας	Βρετανική
Συνολικός αριθμός μελών	13	4	5	5	4	5		



* Eurobank



Πληροφορίες σχετικά με την Πολιτική διαφοροποίησης των μελών του ΔΣ της Eurobank Holdings και των μελών του ΔΣ της Eurobank είναι διαθέσιμες στη Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης της Eurobank Holdings.

Επιτροπές Συνιστώμενες από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο

Δεδομένου ότι δεν υπάρχει ούτε σχετική κανονιστική απαίτηση ούτε επιχειρηματική ανάγκη, ο Διευθύνων Σύμβουλος δεν έχει συστήσει Επιτροπές σε επίπεδο Eurobank Holdings. Όσον αφορά την Τράπεζα, ο Διευθύνων Σύμβουλος συστήνει επιτροπές προς υποβοήθηση του έργου του, όπως απαιτείται, για την εκτέλεση των καθηκόντων και αρμοδιοτήτων του. Οι σημαντικότερες επιτροπές που συνίστανται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο παρατίθενται ακολούθως:

Διοικητική Επιτροπή

Η Διοικητική Επιτροπή διαχειρίζεται την υλοποίηση της στρατηγικής του Ομίλου, σύμφωνα με τις οδηγίες του ΔΣ.

Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού

Σκοπός της Επιτροπής Στρατηγικού Σχεδιασμού είναι η υποβοήθηση της Διοίκησης στον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την υλοποίηση της Στρατηγικής του Τραπεζικού Ομίλου, και η πρόταση στο ΔΣ πρωτοβουλιών σε σχέση με τη Στρατηγική του Τραπεζικού Ομίλου.

Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων

Κύρια αρμοδιότητα της Εκτελεστικής Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων είναι η εποπτεία του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων της Τράπεζας. Η Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων διασφαλίζει ότι οι σημαντικοί κίνδυνοι αναγνωρίζονται και τίθενται γρήγορα υπόψη της Επιτροπής Κινδύνων, καθώς και ότι θεσπίζονται οι αναγκαίες πολιτικές και διαδικασίες για τη συνετή διαχείριση των κινδύνων και τη συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις.

Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού και Παθητικού του Ομίλου

Οι κύριες αρμοδιότητες της Επιτροπής Διαχείρισης Ενεργητικού και Παθητικού του Ομίλου είναι οι εξής:

- Η εξέταση, η έγκριση, η κατάρτιση, η εφαρμογή και η εποπτεία – κατά περίπτωση – α) της θέσης ρευστότητας, του προφίλ κινδύνου καθώς και των στρατηγικών και πολιτικών χρηματοδότησης του Ομίλου, β) των κατευθυντήριων οδηγιών επιτοκίων, καθώς και του προφίλ και των πολιτικών επιτοκιακού κινδύνου του Ομίλου, γ) των κεφαλαιακών επενδύσεων, καθώς και της έκθεσης σε συναλλαγματικό κίνδυνο και της στρατηγικής αντιστάθμισης κινδύνων του Ομίλου, και δ) των επιχειρηματικών πρωτοβουλιών ή/και των επενδύσεων που επηρεάζουν το προφίλ κινδύνου κεφαλαίου, αγοράς και ρευστότητας της Τράπεζας.

- Η έγκριση σε πρώτο στάδιο και η παροχή σύστασης στην Επιτροπή Κινδύνων σχετικά με την τελική έγκριση των αντίστοιχων ορίων κινδύνων και της σχετικής πολιτικής/μεθοδολογίας (ιδιαίτερη προσοχή δίνεται στην έγκριση/παρακολούθηση των ορίων σε χώρες όπου η Eurobank έχει τοπική παρουσία).
- Η έγκριση ή πρόταση, όπως αρμόζει, αλλαγών σε αυτές τις πολιτικές, που συμβαδίζουν με τη διάθεση ανάληψης κινδύνου και τα επίπεδα έκθεσης της Τράπεζας, όπως καθορίζονται από την Επιτροπή Κινδύνων (και το ΔΣ, κατά περίπτωση) και τη Διοίκηση, πάντοτε σε συμμόρφωση με το πλαίσιο που θεσπίζεται από τις κανονιστικές/εποπτικές αρχές.

Κεντρικές Επιτροπές Πιστοδοτήσεων (I και II)

Κύριος στόχος των Κεντρικών Επιτροπών Πιστοδοτήσεων I και II (ΚΕΠ I και II) είναι να διασφαλίζουν αντικειμενική αξιολόγηση για όλο το ελληνικό χαρτοφυλάκιο επιχειρηματικών εξυπηρετούμενων δανείων και δανείων ιδιωτικής τραπεζικής, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Εγχειρίδιο Πιστοδοτικής Πολιτικής (Credit Policy Manual) και στο Πλαίσιο Διάθεσης για 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.

Επιτροπή Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων (Troubled Assets Committee)

Η Επιτροπή Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων αποτελεί το εγκριτικό σώμα της Τράπεζας, υπεύθυνο για την παροχή στρατηγικής καθοδήγησης και την εποπτεία των προβληματικών δανείων της Τράπεζας, διασφαλίζοντας ανεξαρτησία από το επιχειρηματικό σκέλος και συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις.

Επιτροπή Προϊόντων και Υπηρεσιών

Η Επιτροπή Προϊόντων και Υπηρεσιών (ΕΠ&Υ) είναι υπεύθυνη για τη δημιουργία και την εποπτεία του πλαισίου διακυβέρνησης για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρονται στους πελάτες της Eurobank στην Ελλάδα μέσω των φυσικών και εναλλακτικών καναλιών, σύμφωνα με τις εποπτικές και ρυθμιστικές απαιτήσεις.

Η ΕΠ&Υ έχει δημιουργήσει ένα πλαίσιο διακυβέρνησης για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, υπό τις αρμοδιότητές της, καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής τους, σύμφωνα με το οποίο αξιολογούνται οι χρηματοοικονομικοί και μη χρηματοοικονομικοί κίνδυνοι, λαμβάνοντας επίσης υπόψη τις οικονομικές επιδόσεις του προϊόντος ή της υπηρεσίας. Η ΕΠ&Υ πραγματοποιεί περιοδική αξιολόγηση όλων των προϊόντων και υπηρεσιών για να καθορίσει τη συνέχιση, την τροποποίηση ή τη διακοπή τους.



Δείτε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις Επιτροπές Συνιστώμενες από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο.

Διοικητική Επιτροπή ESG (Περιβάλλον, Κοινωνία και Διακυβέρνηση)

Οι κύριες αρμοδιότητες της Επιτροπής ESG παρουσιάζονται στην ενότητα «Διακυβέρνηση και λειτουργικό μοντέλο ESG».

Επιτροπή Κανονιστικών Θεμάτων

Ο σκοπός της Επιτροπής Κανονιστικών Θεμάτων είναι ο συντονισμός των αναγκαίων ενεργειών για τη βελτίωση της συμμόρφωσης της Τράπεζας με υφιστάμενες ή νέες κανονιστικές απαιτήσεις. Σε αυτό το πλαίσιο, η Επιτροπή εποπτεύει έργα για την αντιμετώπιση της επίδρασης νέων κανονιστικών απαιτήσεων, καθώς και βελτιώσεων στη διαδικασία ελέγχου που εντοπίζονται από τα ελεγκτικά όργανα της Τράπεζας, τους εξωτερικούς ελεγκτές και τις κανονιστικές αρχές.

Επιτροπή Πιστωτικών Χειρισμών

Ο κύριος σκοπός της Επιτροπής Πιστωτικών Χειρισμών (ΕΠΙΧ) είναι η αξιολόγηση πιστωτικών αιτημάτων για τα Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα, τα οποία δεν διαχειρίζεται η DoValue Greece SA ή δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητες που της έχουν ανατεθεί.

Επιτροπή Δεοντολογίας

Καθήκον της Επιτροπής Δεοντολογίας είναι η διασφάλιση της τήρησης του Κώδικα Δεοντολογίας της Τράπεζας, η ερμηνεία και ο συνεχής εμπλουτισμός του, καθώς και η συνεισφορά, γενικά, στη σύνθεση ενός κώδικα αξιών με τις οποίες οφείλει να συμμορφώνεται η συμπεριφορά των στελεχών και του προσωπικού της Τράπεζας, καθώς και τυχόν τρίτων προσώπων που συνεργάζονται συστηματικά με την Τράπεζα.

Υποψηφιότητες, Αποδοχές, Αξιολόγηση

Πολιτική και Πλαίσιο Αποδοχών

Η Τράπεζα έχει θεσπίσει Πολιτική Αποδοχών η οποία ισχύει για όλους τους εργαζομένους της και η οποία καλύπτει τις συνολικές αποδοχές τους. Η Πολιτική είναι καίριας σημασίας για τη δέσμευση της Τράπεζας ως προς την προσέλκυση, δέσμευση και διατήρηση των εργαζομένων της. Επιπλέον, η Τράπεζα έχει θεσπίσει Πλαίσιο Αποδοχών, το οποίο είναι ανταγωνιστικό και ενσωματωμένο στην Πολιτική Αποδοχών. Πληροφορίες σχετικά με την Πολιτική και το Πλαίσιο είναι διαθέσιμες στον διαδικτυακό τόπο της Eurobank.

Δείκτες αποδοχών περιλαμβάνονται στο ESG Data Pack.

GRI 2-10

GRI 2-19

Πολιτική Καταλληλότητας των Μελών του ΔΣ (αφορά την Eurobank Holdings και την Eurobank)

Η Πολιτική Καταλληλότητας των Μελών του ΔΣ καθορίζει τις κατευθυντήριες γραμμές και την επίσημη διαδικασία για την αναγνώριση, την επιλογή και τον ορισμό υποψήφιων μελών για το ΔΣ. Η Πολιτική διασφαλίζει ότι οι διορισμοί αυτοί γίνονται:

- Σύμφωνα με τις απαιτήσεις του νομικού και του κανονιστικού πλαισίου.
- Λαμβάνοντας υπόψη τις προσδοκίες των κύριων μετόχων.
- Επί τη βάση προσωπικών αξιών και ικανοτήτων, ακολουθώντας τις βέλτιστες πρακτικές.

Πολιτική Αξιολόγησης του ΔΣ και των Επιτροπών του (αφορά την Eurobank Holdings και την Eurobank)

Η Πολιτική Αξιολόγησης του ΔΣ και των Επιτροπών του θέτει τις αρχές, το πλαίσιο και τη διαδικασία για την ετήσια αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του Διοικητικού Συμβουλίου (ΔΣ) και των Επιτροπών του ΔΣ.

Πολιτική Αποδοχών του Διοικητικού Συμβουλίου

Η Eurobank Holdings έχει θεσπίσει Πολιτική Αποδοχών του ΔΣ σύμφωνα με τις σχετικές απαιτήσεις του Νόμου 4548/2018. Δείκτες αποδοχών περιλαμβάνονται στο ESG Data Pack.

Εσωτερικός Έλεγχος

Ο ρόλος της τρίτης γραμμής εντός της διοικητικής και οργανωτικής δομής της Eurobank ανατίθεται στον Εσωτερικό Έλεγχο Ομίλου, ως ανεξάρτητη και αντικειμενική διαβεβαιωτική και συμβουλευτική δραστηριότητα, σχεδιασμένη να προσθέτει αξία και να βελτιώνει τις λειτουργίες της Eurobank.

Στην οργανωτική δομή της Eurobank, ο Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου είναι ανεξάρτητος από τις Μονάδες της Τράπεζας που έχουν επιχειρησιακές αρμοδιότητες. Η απευθείας γραμμή αναφοράς στην Επιτροπή Ελέγχου ενδυναμώνει τη λειτουργία του Εσωτερικού Ελέγχου και διασφαλίζει την ανεξαρτησία του. Ο Επικεφαλής Ελέγχου Ομίλου (Chief Audit Executive) αναφέρεται λειτουργικά στην Επιτροπή Ελέγχου και διοικητικά στον Διευθύνοντα Σύμβουλο της Eurobank. Ο Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου παρέχει εύλογη διαβεβαίωση, υπό τη μορφή ανεξάρτητης γνωμοδότησης, ως προς την επάρκεια και την λειτουργική αποτελεσματικότητα του πλαισίου εσωτερικού ελέγχου της Eurobank, συμπεριλαμβανομένης της διακυβέρνησης, της διαχείρισης κινδύνου, και της τήρησης του πλαισίου διάθεσης ανάληψης κινδύνου (risk-appetite). Το αντικείμενο των αρμοδιοτήτων του Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου περιλαμβάνει συνολικά τις δραστηριότητες της Eurobank (Όμιλος).



Πληροφορίες σχετικά με την Ανεξάρτητη Αξιολόγηση είναι διαθέσιμες στους διαδικτυακούς τόπους της Eurobank Holdings και της Eurobank.

O

επιτυχημένες κυβερνοεπιθέσεις ή σημαντικά περιστατικά κυβερνοασφάλειας

Ο Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου ακολουθεί τις υποχρεωτικές κατευθυντήριες οδηγίες του Διεθνούς Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών (IIA), συμπεριλαμβανομένων των Βασικών Αρχών (Core Principles), του Ορισμού του Εσωτερικού Ελέγχου (Definition of Internal Auditing), του Κώδικα Δεοντολογίας (Code of Ethics) και των Διεθνών Προτύπων για την Επαγγελματική Εφαρμογή του Εσωτερικού Ελέγχου (International Standards for the Professional Practice of Internal Auditing).

Τα τελευταία χρόνια, ο Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου έχει αναγνωρίσει ως περιοχές εστίασης, το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων σχετικά με το Περιβάλλον, την Κοινωνία και τη Διακυβέρνηση (ESG) και των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων (CR&E) και το σχετικό σύστημα εσωτερικού ελέγχου, και έχει αναλάβει μια σειρά σχετικών πρωτοβουλιών και δράσεων στο πλαίσιο της στρατηγικής της. Στόχος των πρωτοβουλιών αυτών είναι η επαρκής ελεγκτική κάλυψη της περιοχής, σύμφωνα με τη στρατηγική της Τράπεζας, τις εξελίξεις στον κλάδο και το κανονιστικό πλαίσιο. Περισσότερες λεπτομέρειες για τους πυλώνες ESG/CR&E στους οποίους εστιάζει στρατηγικά ο Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου παρέχονται στην [Ενοποιημένη Έκθεση για τον Πυλώνα 3](#) για τη χρήση που έληξε στις 31.12.2023.

Ο Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου τεκμηριώνει τα αποτελέσματα των ελέγχων του σε παραδοτέα ελέγχου, τα οποία χρησιμοποιούνται για την ενημέρωση διάφορων παραληπτών (π.χ. Επιτροπή Ελέγχου, Επιτροπή ΔΣ, ανώτερη διοίκηση, εξωτερικοί ελεγκτές). Ο Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου παρίσταται στις συνεδριάσεις της Επιτροπής Ελέγχου για να παρουσιάσει μια σύνοψη των δραστηριοτήτων του και να αναδείξει σημαντικά ζητήματα, τουλάχιστον σε τριμηνιαία βάση.

Πληροφορίες σχετικά με την Ανεξάρτητη αξιολόγηση είναι διαθέσιμες στους διαδικτυακούς τόπους της [Eurobank Holdings](#) και της [Eurobank](#).

Ασφάλεια και προστασία δεδομένων πελατών

Οι κίνδυνοι του κυβερνοχώρου εξακολουθούν να έχουν επίδραση στον χρηματοπιστωτικό κλάδο παγκοσμίως, καθώς έχει αυξηθεί σημαντικά ο αριθμός και ο βαθμός πολυπλοκότητας των κυβερνοεπιθέσεων.

Οι κυβερνοεπιθέσεις, οι εξαπατήσεις πολιτών μέσω ηλεκτρονικών μέσων και οι παραβιάσεις προσωπικών δεδομένων είναι πλέον καθημερινό φαινόμενο, ειδικά στον χρηματοπιστωτικό κλάδο, εξαιτίας της εξέλιξης των νέων τεχνολογιών, της αυξημένης χρήσης των ψηφιακών καναλιών για την πραγματοποίηση οικονομικών συναλλαγών και των προηγμένων ικανοτήτων των κυβερνοεγκληματιών.

Η Eurobank, οι πελάτες της, και οι τρίτοι πάροχοι υπηρεσιών δεν αποτελούν εξαίρεση στα παραπάνω.

[GRI 3-3](#)

[ATHEX SS-S5](#)

[SASB-FN-CB-230a.1](#)

Κυβερνοασφάλεια

Η κυβερνοασφάλεια παραμένει κορυφαία προτεραιότητα για την Eurobank και, συγκεκριμένα, η προστασία των συναλλαγών, των πληροφοριών και των προσωπικών δεδομένων, καθώς και η ανθεκτικότητα των συστημάτων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) ενάντια στις συνεχώς αυξανόμενες και διαρκώς μεταβαλλόμενες κυβερνοαπειλές. Ειδικότερα, η στρατηγική κυβερνοασφάλειας της Τράπεζας βασίζεται σε μια πολύπλευρη αμυντική προσέγγιση σύμφωνα με το πλαίσιο ελέγχου «Πρόβλεψη, Πρόληψη, Ανίχνευση και Απόκριση».

Η Τράπεζα έχει υιοθετήσει ένα μοντέλο τριών γραμμών άμυνας (3LoD - 3 Lines of Defence) για να διασφαλίσει την ορθή διαχείριση κινδύνων και ελέγχων σε συνεχιζόμενη βάση. Στη δεύτερη γραμμή άμυνας, έχει οριστεί Υπεύθυνος Ασφάλειας Πληροφοριών (CISO) ο επικεφαλής της Εταιρικής Ασφάλειας Ομίλου, ο οποίος και αναφέρεται άμεσα σε Αναπληρωτή Διευθύνοντα Σύμβουλο, που είναι μέλος στο Διοικητικό Συμβούλιο (ΔΣ) και τη Διοικητική Επιτροπή της Eurobank. Ο CISO ενημερώνει επίσης τακτικά τη Διοικητική Επιτροπή, την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων και το ΔΣ, ώστε να τους παρέχει αντικειμενική διασφάλιση σχετικά με την αποτελεσματικότητα των ελέγχων κυβερνοασφάλειας της Eurobank.

Στη διάρκεια του 2023 η Eurobank αντιμετώπισε με επιτυχία όλες τις επιθέσεις κυβερνοασφάλειας, και έτσι δεν υπήρξαν:

- Παραβιάσεις δεδομένων που να αφορούν στοιχεία προσωπικής ταυτοποίησης.
- Διακοπές στις λειτουργίες της.
- Χρηματικές ζημιές.
- Περιστατικά κυβερνοασφάλειας που πρέπει να αναφερθούν στις Αρχές.

Το 2023 η Eurobank συνέχισε να επενδύει προδραστικά σε προηγμένες, αποτελεσματικές και οικονομικά αποδοτικές τεχνολογίες ασφάλειας και μηχανισμούς άμυνας, με σκοπό να αντιμετωπίσει τις διαρκώς αυξανόμενες απειλές και τις εξελισσόμενες κανονιστικές απαιτήσεις, να ελαχιστοποιήσει τις διακοπές και να προστατεύσει τα συστήματα και τα δεδομένα από μη εξουσιοδοτημένη ή παράνομη επεξεργασία και από τυχαία απώλεια, καταστροφή ή βλάβη.

Στη διάρκεια του 2023, η Eurobank:

- Εξακολούθησε να συμμορφώνεται με τις εξελισσόμενες κανονιστικές και νομικές απαιτήσεις.
- Εξακολούθησε να ενισχύει τις δυνατότητές της στον τομέα της κυβερνοασφάλειας για νέα ψηφιακά προϊόντα/υπηρεσίες, τηλεργασία και υιοθέτηση τεχνολογιών cloud, καθώς και για την αντιμετώπιση των διαρκώς αυξανόμενων απειλών (π.χ. Ransomware), και να συνεχίσει να συμμορφώνεται με τις εξελισσόμενες κανονιστικές απαιτήσεις.
- Συνέχισε να είναι πιστοποιημένη και να λειτουργεί βάσει των διεθνώς αναγνωρισμένων προτύπων ISO 27001, ISO 22301 και ISO 20000. Το αντικείμενο του προτύπου ISO 27001 επεκτάθηκε προκειμένου να καλύπτει και τις λειτουργίες των υπηρεσιών cloud της Τράπεζας.

- Πραγματοποίησε συνεχείς εκπαιδεύσεις και ενημερωτικές δράσεις του προσωπικού και των πελατών σχετικά με αναδυόμενες απειλές κυβερνοασφάλειας και διαδικτυακές απάτες, με διάφορες μεθόδους.
- Πραγματοποίησε εκτιμήσεις κινδύνου, δοκιμαστικές επιθέσεις και αξιολογήσεις ευπάθειας σε τακτική βάση, και αντιμετώπισε έγκαιρα παγκόσμιες 0-day ευπάθειες κυβερνοασφάλειας σε κρίσιμες υποδομές.
- Αξιολόγησε την κυβερνοασφάλεια των τρίτων παρόχων της για υπηρεσίες πληροφορικής (IT).
- Εφάρμοσε πολυεπίπεδη προστασία, όπως ενδεικτικά Endpoint Detection and Response (EDR), φιλτράρισμα email και διαδικτυακού περιεχομένου, προστασία DDoS και υπηρεσίες SIEM για την ανίχνευση ύποπτης δραστηριότητας.
- Εξακολούθησε να ενισχύει τις δυνατότητές της για τον εντοπισμό απειλών μέσω της χρήσης υπερσύγχρονων τεχνολογιών/υπηρεσιών και της συνεργασίας με άλλες τράπεζες, καθώς και με την Ελληνική Αστυνομία και την Εθνική Αρχή Κυβερνοασφάλειας.

Προστασία προσωπικών δεδομένων

Η προστασία των προσωπικών δεδομένων αποτελεί σημαντική προτεραιότητα για την Eurobank, όχι μόνο λόγω της νομικής υποχρέωσης, αλλά και γιατί αναγνωρίζει ότι είναι βασικό στοιχείο ορθής εταιρικής διακυβέρνησης και υπευθυνότητας, καθώς και βασικό στοιχείο για την ανοικοδόμηση σχέσεων εμπιστοσύνης με πελάτες και συνεργάτες.

Στο πλαίσιο αυτό, διασφαλίζει συνεχώς ότι λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα για τη συμμόρφωσή της με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 (ΓΚΠΔ), τον Ν. 4624/2019 και άλλες διατάξεις της σχετικής κείμενης ελληνικής και ενωσιακής νομοθεσίας περί δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Στο πλαίσιο των υποχρεώσεων του ΓΚΠΔ και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, η Eurobank λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για να παράσχει πληροφορίες στα υποκείμενα των δεδομένων (π.χ. τους πελάτες) σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων τους, με τρόπο συνοπτικό, διαφανή, κατανοητό και εύκολα προσβάσιμο, χρησιμοποιώντας σαφή και απλή γλώσσα.

Η βασική πολιτική απορρήτου της Eurobank [Ενημέρωση για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων](#) της Τράπεζας Eurobank ΑΕ σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 και τη σχετική ελληνική και ενωσιακή νομοθεσία] είναι μόνιμα διαθέσιμη στο διαδίκτυο και σε εκτυπωμένο έγγραφο στα καταστήματά της. Η εν λόγω πολιτική απορρήτου περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με:

- Το είδος και τις πηγές των προσωπικών δεδομένων που συλλέγει η Τράπεζα
- Τον λόγο και τον σκοπό που η Τράπεζα συλλέγει τα δεδομένα

- Τους αποδέκτες των δεδομένων των υποκειμένων των δεδομένων
- Τη δυνατότητα ή μη της Τράπεζας να διαβιβάσει τα δεδομένα των υποκειμένων δεδομένων σε τρίτες χώρες (εκτός ΕΟΧ)
- Το χρονικό διάστημα που η Τράπεζα μπορεί να διατηρήσει τα δεδομένα των υποκειμένων
- Τα δικαιώματα των υποκειμένων δεδομένων σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων τους
- Τον τρόπο με τον οποίο τα υποκείμενα δεδομένων μπορούν να ασκήσουν τα δικαιώματά τους
- Τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων
- Τον τρόπο με τον οποίο η Τράπεζα προστατεύει τα δεδομένα των υποκειμένων δεδομένων.

Επιπλέον, η πολιτική απορρήτου περιλαμβάνεται σε αρκετά συμβατικά και άλλα έγγραφα της Eurobank. Η εν λόγω πολιτική ενημερώνεται σύμφωνα με τις εξελίξεις της νομοθεσίας και όταν μεταβληθεί με οποιονδήποτε τρόπο η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων από την Τράπεζα. Περαιτέρω, η Τράπεζα εκδίδει συμπληρωματικές πολιτικές για περιπτώσεις επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων που δεν καλύπτονται από τη βασική πολιτική απορρήτου (π.χ. εργαζόμενοι, [επισκέπτες ιστοσελίδας](#), [cookies](#), [κάμερες κλειστού κυκλώματος](#) κ.ά.).

Με αυτές τις πολιτικές απορρήτου, η Eurobank προσπαθεί να εξηγήσει ξεκάθαρα και με διαφάνεια πώς και γιατί χρησιμοποιεί/κατέχει προσωπικά δεδομένα, πώς μπορεί να κοινοποιηθούν τα προσωπικά δεδομένα, καθώς και τις νομικές βάσεις για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων. Οι πελάτες και τα υποκείμενα των δεδομένων μπορούν να υποβάλλουν τους προβληματισμούς τους ταχυδρομικά ή με email στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων της Eurobank. Μπορούν επίσης να εξασκήσουν τα δικαιώματά τους επικοινωνώντας ταχυδρομικά ή με email με μια εξειδικευμένη Μονάδα, η οποία θα προσπαθήσει όσο καλύτερα γίνεται να απαντήσει στο αίτημα εντός του χρονικού ορίου που ορίζεται από τον ΓΚΠΔ.

Το 2023 η Eurobank ανανέωσε την πιστοποίησή της στο διεθνές πρότυπο ασφάλειας ISO 27001, το οποίο καλύπτει και την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων σε cloud.

Η Τράπεζα συνεχίζει να ενισχύει τις δυνατότητές της να διασφαλίζει τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας της ιδιωτικής ζωής. Για τον σκοπό αυτό:

- Έχει ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (DPO), επικεφαλής της Μονάδας Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, που δρα ανεξάρτητα και αναφέρεται απευθείας σε Αναπληρωτή Διευθύνοντα Σύμβουλο, ο οποίος διατηρεί θέση στο

509

**αιτήματα πρόσβασης
πελατών/υποκειμένων
δεδομένων** διευθετήθηκαν
εντός των προθεσμιών
που ορίζει ο ΓΚΠΔ

Διοικητικό Συμβούλιο και τη Διοικητική Επιτροπή της Eurobank. Ο DPO ενημερώνει τακτικά το Διοικητικό Συμβούλιο και την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων σχετικά με τις πιο σημαντικές πτυχές της συμμόρφωσης με τον ΓΚΠΔ. Η Μονάδα Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων υποστηρίζει τον DPO στην άσκηση των καθηκόντων του.

- Φροντίζει ο DPO να συμμετέχει ενεργά στα έργα της Eurobank, συμπεριλαμβανομένων και αυτών του ψηφιακού μετασχηματισμού και της παροχής νέων προϊόντων και υπηρεσιών (privacy by design).
- Διατηρεί κεντρικό αρχείο επεξεργασίας ενεργειών και διεξάγει αξιολογήσεις επιπτώσεων στο απόρρητο των δεδομένων σε έργα/προϊόντα/διαδικασίες που σχετίζονται με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων, για τον σκοπό της ανάλυσης και της ελαχιστοποίησης των κινδύνων για τα υποκείμενα των δεδομένων.
- Συνέταξε και εξέδωσε την Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, καθώς και άλλες σχετικές οδηγίες, που καλύπτουν όλες τις δραστηριότητες και επικαιροποιούνται τακτικά.
- Ακολουθεί πολιτικές και διαδικασίες σχεδιασμένες να διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία περί της προστασίας των δεδομένων.
- Έχει σχεδιάσει και τροποποιήσει τους συμβατικούς όρους που σχετίζονται με προϊόντα και υπηρεσίες που παρέχονται στους πελάτες.
- Διασφαλίζει ότι οι κατάλληλοι όροι απορρήτου συμπεριλαμβάνονται στις συμβάσεις με τρίτους, που ενδέχεται να έχουν πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα που διαθέτει η Eurobank. Στους τρίτους συμπεριλαμβάνονται ενδεικτικά ανεξάρτητοι υπεύθυνοι επεξεργασίας, από κοινού υπεύθυνοι επεξεργασίας ή εκτελούντες την επεξεργασία/υπεργολάβοι επεξεργασίας.
- Έχει δημιουργήσει ένα επιχειρησιακό πλαίσιο για την αποτελεσματική και έγκαιρη διαχείριση αιτημάτων από πελάτες και υποκείμενα των δεδομένων για άσκηση των δικαιωμάτων τους (πρόσβαση, διόρθωση, περιορισμός, αντίρρηση, διαγραφή, φορητότητα κ.λπ.) ή ως προς την επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων.

- Έχει δημιουργήσει κατάλληλες διαδικασίες για τη λήψη και διαχείριση συγκατάθεσης ως προς την επεξεργασία δεδομένων, όπου αυτή απαιτείται, καθώς και για την ανάκλησή της. Η Eurobank προωθεί νέα προϊόντα και υπηρεσίες, πέραν όσων έχει ήδη λάβει ο πελάτης, μόνο αν ο πελάτης έχει παράσχει εκ των προτέρων ρητή συγκατάθεση. Οι σχετικές νομικές διατάξεις περί ανεπιθύμητης ηλεκτρονικής επικοινωνίας λαμβάνονται υπόψη εξίσου όσον αφορά τις προωθητικές ενέργειές της.
- Η Eurobank, ως υπεύθυνος επεξεργασίας δεδομένων, ειδοποιεί την εποπτική αρχή, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και (όταν είναι εφικτό) εντός 72 ωρών από τη στιγμή που εντοπίζει οποιαδήποτε παραβίαση προσωπικών δεδομένων, εκτός κι αν αυτή η παραβίαση των προσωπικών δεδομένων δεν είναι πιθανό να οδηγήσει σε απειλή των δικαιωμάτων και ελευθεριών φυσικών προσώπων. Για την αξιολόγηση και διαχείριση τυχόν συμβάντων, έχει δημιουργηθεί μια Ομάδα Διαχείρισης Συμβάντων, που περιλαμβάνει τη Μονάδα στην οποία έλαβε χώρα το συμβάν, τη Μονάδα Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, καθώς και άλλες κατάλληλες και αρμόδιες Μονάδες της Eurobank.
- Διασφαλίζει ότι οι εργαζόμενοι εκπαιδεύονται σχετικά με ζητήματα του ΓΚΠΔ, παρέχοντας κατάλληλη ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού που εμπλέκεται σε εργασίες επεξεργασίας.
- Έχει θεσπίσει μέτρα για την παρακολούθηση και τον μετριασμό των κινδύνων απορρήτου των δεδομένων. Περαιτέρω, η Τράπεζα διεξάγει τακτικές αξιολογήσεις κινδύνων απορρήτου ή ελέγχους στις τεχνολογίες και τις διαδικασίες που επηρεάζουν τα δεδομένα χρηστών.

Κατά τη διάρκεια του 2023, 1 περιστατικό γνωστοποιήθηκε στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Για το περιστατικό αυτό, λήφθηκαν αμέσως διορθωτικές ενέργειες για τον μετριασμό του δυνητικού κινδύνου του υποκειμένου των δεδομένων που επηρεάστηκε. Την ίδια περίοδο, η Τράπεζα έλαβε 509 αιτήματα πρόσβασης πελατών/υποκειμένων δεδομένων (DSAR) και τα διαχειρίστηκε επιτυχώς εντός των χρονικών ορίων που ορίζονται από τον ΓΚΠΔ.

95%

**του προσωπικού
και των εξωτερικών
συνεργατών**
ολοκλήρωσαν το νέο
πρόγραμμα ψηφιακής
μάθησης για τον **Κώδικα
Δεοντολογίας και Ηθικής**

Λειτουργία με ηθική και ακεραιότητα

Η Eurobank παρέχει οικονομική ασφάλεια μέσω της εφαρμογής 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 μέσω της αποτελεσματικής διαχείρισης δυνητικών συγκρούσεων συμφερόντων. Η Τράπεζα έχει επίσης θεσπίσει το κατάλληλο σύστημα εταιρικής διακυβέρνησης, με αρχές, ρόλους και επιτροπές που ενισχύουν τη διαφάνεια, την ισότιμη μεταχείριση και την ακεραιότητα. Έχει δεσμευτεί να σέβεται και να προάγει τα ανθρώπινα δικαιώματα, καθώς και να αποφεύγει την ακούσια πρόκληση δυσμενών επιπτώσεων ή συμβολή σε δυσμενείς επιπτώσεις στα ανθρώπινα δικαιώματα που μπορεί να επηρεάσουν τους εργαζομένους, τους προμηθευτές, τους συνεργάτες, τους πελάτες και άλλα μέρη που συνδέονται άμεσα με τις δραστηριότητες, τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της.

Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής

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

Ο Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής επέχει θέση κανονιστικού πλαισίου για την Eurobank, και λειτουργεί συμπληρωματικά και επικουρικά σε σχέση με την ισχύουσα νομοθεσία. Επιπλέον, ο Κώδικας συμπληρώνεται από συγκεκριμένες πολιτικές (ενδεικτικά, Πολιτική κατά της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς, Πολιτική για τη Σύγκρουση Συμφερόντων και Πολιτική για την Αναφορά Παράνομης/Ανήθικης Συμπεριφοράς), οι οποίες χρησιμεύουν ως περαιτέρω σημείο αναφοράς για το προσωπικό της Eurobank.

Έλεγχος και παρακολούθηση

Η αποτελεσματική εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής διασφαλίζεται μέσα από σειρά μέτρων και ελέγχων που περιλαμβάνουν τη διενέργεια ασκήσεων παρακολούθησης, τη χρήση συστημάτων, την παροχή κατάλληλης εκπαίδευσης στα μέλη του προσωπικού και την ύπαρξη και λειτουργία ενός αρμόδιου οργάνου που εξετάζει περιπτώσεις που αφορούν τον Κώδικα.

Η Κανονιστική Συμμόρφωση, καθώς και τα υπόλοιπα αρμόδια ελεγκτικά όργανα της Eurobank, είναι εξουσιοδοτημένα να διενεργούν παρακολουθήσεις και ελέγχους σχετικά με τη συμμόρφωση με τις αρχές του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, σε όλα τα επίπεδα και τις λειτουργίες της Eurobank.

Όλα τα μέλη της ανώτερης διοίκησης ηγούνται με το παράδειγμά τους, εφαρμόζοντας με ιδιαίτερη επιμέλεια και αφοσίωση τις διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής. Επιπλέον, έχουν το καθήκον να επικοινωνούν τις αξίες της Eurobank και να εμπνέουν όλους τους εργαζομένους που έχουν στην ευθύνη τους.

Τόσο ο Κώδικας όσο και οι επιμέρους πολιτικές που τον συμπληρώνουν (π.χ. Πολιτική για την Αναφορά Παράνομης/Ανήθικης 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 επί τη βάση σύμβασης παροχής υπηρεσιών ορισμένου χρόνου και έργου. Όσον αφορά τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, τα μέλη του προσωπικού βεβαιώνουν ότι έχουν διαβάσει και αποδέχονται τον Κώδικα μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας.

Ός προς τη διαχείριση των ερωτημάτων που πιθανόν θα ανακύψουν σε σχέση με τη σωστή εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, αρμόδια είναι η Κανονιστική Συμμόρφωση. Τυχόν διαπιστωμένες παραβιάσεις των διατάξεων του Κώδικα δύναται να παραπεμφθούν στα αρμόδια όργανα της Eurobank και μπορεί να οδηγήσουν 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 επικοινωνούν με την Κανονιστική Συμμόρφωση ή να κάνουν χρήση των λοιπών διαύλων επικοινωνίας που περιγράφονται στον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής και στην Πολιτική για την Αναφορά Παράνομης/Ανήθικης Συμπεριφοράς.

Εκπαίδευση επί του Κώδικα

Η Κανονιστική Συμμόρφωση παρέχει εκπαίδευση τόσο επί του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής όσο και επί ζητημάτων διαφθοράς και δωροδοκίας, με σκοπό την ευαισθητοποίηση και την καλλιέργεια ισχυρής κουλτούρας αξιών και ακεραιότητας εντός του Ομίλου. Επιπροσθέτως, η εισαγωγική ενημέρωση των νεοπροσληφθέντων περιλαμβάνει και εκπαίδευση επί των προαναφερθέντων θεματικών.

Το 2023, υλοποιήθηκε ένα νέο πρόγραμμα ψηφιακής μάθησης με θέμα τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, που απευθυνόταν σε όλο το προσωπικό. Το 95% των εργαζομένων και των εξωτερικών συνεργατών ολοκλήρωσε το μαθησιακό πρόγραμμα.

Εντός του 2023, δεν υπήρξαν:

- Διαπιστωμένα περιστατικά δωροδοκίας και διαφθοράς.
- Διαπιστωμένα περιστατικά απόλυσης ή επιβολής πειθαρχικών μέτρων σε εργαζομένους λόγω διαφθοράς.
- Διαπιστωμένα περιστατικά τερματισμού ή μη ανανέωσης συμβάσεων με επιχειρηματικούς εταίρους λόγω παραβάσεων σχετιζόμενων με διαφθορά.
- Δημόσιες νομικές υποθέσεις διαφθοράς εναντίον του οργανισμού ή των εργαζομένων του.
- Χρηματικές ζημιές λόγω παραβιάσεων της επιχειρηματικής ηθικής που να οφείλονται σε δικαστικές προσφυγές σχετιζόμενες με κατάχρηση προνομιικών πληροφοριών, συμπράξεις ή συμπεριφορά αθέμιτου ανταγωνισμού, χειραγώγηση της αγοράς .

Διεθνείς κανονισμοί για οικονομικές κυρώσεις

Η Eurobank έχει αναπτύξει πολιτικές, διαδικασίες και μηχανισμούς παρακολούθησης προκειμένου να συμμορφώνεται πλήρως με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, και να αντιμετωπίζει περιπτώσεις που αφορούν την παραβίαση διεθνών κανονισμών, αναγνωρίζοντας οποιαδήποτε περίπτωση οικονομικής οντότητας/ οργανισμού/χώρας που συνδέεται (κατά περίπτωση) με τρομοκρατικές δραστηριότητες, εμπορία ανθρώπων, διακίνηση ναρκωτικών και όπλων, και απαγορεύοντας και διακόπτοντας κάθε συναλλαγή.

Το προσωπικό λαμβάνει τη σχετική εκπαίδευση, ώστε να κατανοεί και να εντοπίζει περιπτώσεις που αφορούν οικονομικές κυρώσεις, καθώς και περιπτώσεις για τις οποίες προβλέπεται μερική ή ολική απαγόρευση οικονομικής δραστηριότητας. Επιπλέον, το προσωπικό, και ειδικότερα τα εξουσιοδοτημένα στελέχη, ενθαρρύνονται να αναφέρουν όλες τις υποθέσεις οικονομικών αδικημάτων που γίνονται αντιληπτές.

Μηχανισμός Αναφοράς Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς

Η Eurobank λειτουργεί με υψηλά πρότυπα ηθικής, ακεραιότητας, διαφάνειας και υπευθυνότητας. Στρατηγικής σημασίας δέσμευση αποτελεί η διαφύλαξη της φήμης και της πελατείας της. Γι' αυτό, είναι πρωταρχικής σημασίας οι εργαζόμενοι να ενεργούν με εντιμότητα και υψηλό αίσθημα ευθύνης.

Στο πλαίσιο αυτό, η Eurobank εφαρμόζει τον κανόνα μηδενικής ανοχής σε περιστατικά απάτης, διαφθοράς, παραβίασης νομοθεσίας σχετιζόμενης με το ξέπλυμα χρήματος, και γενικότερα σε ενέργειες που ζημιώνουν υλικά και επικοινωνιακά την Eurobank.

Η Eurobank εφαρμόζει Πολιτική για την Αναφορά Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς και αντίστοιχη Δήλωση Πολιτικής για να διευκολύνει τα μέλη του προσωπικού της και τυχόν ενδιαφερόμενα τρίτα μέρη να υποβάλλουν αναφορές – μέσω των συνιστώμενων εσωτερικών ή εξωτερικών διαύλων αναφοράς – σχετικά με πραγματικά περιστατικά, απόπειρες ή υπόνοιες περιστατικών που συνιστούν απάτη ή ανήθικη συμπεριφορά, εξαλείφοντας ταυτόχρονα τυχόν ανησυχίες ότι η αναφορά μπορεί να οδηγήσει σε δυσμενείς συνέπειες για τους ίδιους.

Οι επικεφαλής των Μονάδων οφείλουν να διασφαλίζουν ένα εργασιακό περιβάλλον που δημιουργεί αίσθημα ασφάλειας στο προσωπικό, ώστε να επικοινωνεί ελεύθερα και να αναφέρει τα τυχόν θέματα που εμπνέονται στην αντίληψή του. Σε κάθε περίπτωση, το προσωπικό έχει τη δυνατότητα να απευθύνεται στα αρμόδια όργανα αναφέροντας θέματα ή περιπτώσεις που θα μπορούσαν να συνιστούν:

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

Σύμφωνα με την Πολιτική για την Αναφορά Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς, η Eurobank παρέχει προστασία από αντίποινα και διατηρεί μυστική την ταυτότητα όσων έχουν καταθέσει όλες τις πληροφορίες που γνωρίζουν και τις οποίες θεωρούν ακριβείς και αληθινές.

Όλα τα μέλη του προσωπικού ενθαρρύνονται να εγείρουν ζητήματα που τους απασχολούν και να προβαίνουν σε αναφορές όταν υποψιάζονται ενδεχόμενες παρατυπίες ή όταν αντιμετωπίζουν συμπεριφορές ή καταστάσεις που μπορεί να εγείρουν ανησυχίες ηθικής, νομικής ή κανονιστικής φύσεως.

Η υποβολή αναφοράς για τα παραπάνω περιστατικά γίνεται είτε στην ηλεκτρονική διεύθυνση ethicshotline@eurobank.gr, είτε στην τηλεφωνική γραμμή 214-4058990 (καθημερινά, 24 ώρες το 24ωρο), είτε μέσω επιστολής στην ταχυδρομική διεύθυνση Πεσμαζόγλου 2-6, ΤΚ 105 59 Αθήνα, υπόψη του Υπεύθυνου Παραλαβής και Παρακολούθησης των Αναφορών (ΥΠΠΑ).

Κάθε άλλο εσωτερικό όργανο που ενδέχεται να λάβει αναφορές αυτής της φύσης (Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου, Εσωτερικός Έλεγχος, κ.λπ.) οφείλει να ενημερώσει τον ΥΠΠΑ και να του προωθήσει την αναφορά.

Στη διάρκεια του 2023 παρελήφθησαν 13 Αναφορές Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς, εκ των οποίων 8 σχετίζονταν με θέματα συμπεριφοράς και οι υπόλοιπες 5 αφορούσαν ζητήματα που άπτονταν του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής και των Πολιτικών του Ομίλου. Όλες οι αναφορές διερευνήθηκαν και πραγματοποιήθηκαν οι δέουσες πειθαρχικές ενέργειες.

Σύγκρουση συμφερόντων

Η Eurobank έχει θεσπίσει Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων και [Δήλωση Πολιτικής Σύγκρουσης Συμφερόντων](#), για τον εντοπισμό και τη διαχείριση καταστάσεων που οδηγούν ή μπορεί να οδηγήσουν σε πραγματική ή δυνητική σύγκρουση συμφερόντων σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.

Σύγκρουση συμφερόντων μπορεί να προκύψει όταν τα προσωπικά, επαγγελματικά ή οικονομικά συμφέροντα ενός μέλους του προσωπικού έρχονται σε αντίθεση προς τα συμφέροντα της Eurobank ή βασικών ενδιαφερόμενων μερών (π.χ. πελατών, μετόχων, προμηθευτών κ.ά.). Στην Eurobank αναγνωρίζουμε ότι ο σωστός εντοπισμός και η διαχείριση συναλλαγών μεταξύ των συνδεδεμένων με την Eurobank μερών και της Τράπεζας ενισχύει τη διαφάνεια και αποτρέπει κάθε σύγκρουση συμφερόντων. Επιπλέον διασφαλίζει ότι οι οικονομικές καταστάσεις και οι εκθέσεις της Eurobank προς τις ρυθμιστικές αρχές περιέχουν τις απαιτούμενες γνωστοποιήσεις, σύμφωνα με τα διεθνή λογιστικά πρότυπα και το εφαρμοστέο κανονιστικό πλαίσιο.

Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι υπεύθυνο για τα εξής:

- Τη θέσπιση μιας εσωτερικής κουλτούρας που προάγει τη συμμόρφωση σε όλα τα επίπεδα, περιλαμβανομένης της αποτελεσματικής διαχείρισης των περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων.
- Τη διασφάλιση της ύπαρξης μιας επαρκούς Πολιτικής Σύγκρουσης Συμφερόντων.

Κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου:

- Διασφαλίζουν ότι ενεργούν με ανεξάρτητη βούληση.
- Αναγνωρίζουν εκ των προτέρων περιπτώσεις σύγκρουσης συμφερόντων και τις γνωστοποιούν όπως απαιτείται.
- Εφαρμόζουν μέτρα περιορισμού.

Γνωστοποιήσεις σχετικά με τις θέσεις που κατέχουν τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου σε Διοικητικά Συμβούλια εταιρειών εκτός Ομίλου υπάρχουν διαθέσιμες στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση.

Καταπολέμηση της δωροδοκίας και της διαφθοράς

Η Eurobank επιδεικνύει μηδενική ανοχή στη δωροδοκία και τη διαφθορά. Προς τούτο, η Πολιτική κατά της δωροδοκίας και της διαφθοράς και η [Δήλωση Πολιτικής κατά της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς](#) ισχύει για όλο το προσωπικό της Eurobank, με σκοπό την αποτροπή περιπτώσεων δωροδοκίας και διαφθοράς και την προαγωγή της ακεραιότητας στο επιχειρηματικό περιβάλλον. Η Eurobank παρέχει διαρκή κατάρτιση και ενημέρωση του προσωπικού σχετικά με την αποτροπή και τον εντοπισμό των περιπτώσεων δωροδοκίας και διαφθοράς. Μέσα από εκπαιδευτικά μαθήματα και εσωτερική επικοινωνία ενισχύεται η ευαισθητοποίηση του προσωπικού σχετικά με αναδυόμενους κινδύνους κατά την αντιμετώπιση περιπτώσεων δωροδοκίας και διαφθοράς.

Η Eurobank επίσης αξιολογεί συστηματικά τους προμηθευτές για τον μετριασμό του κινδύνου δωροδοκίας και διαφθοράς. Όροι για την καταπολέμηση της δωροδοκίας περιλαμβάνονται επίσης στα συμβατικά έγγραφα.

Κανονιστική Συμμόρφωση

Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου

Η Κανονιστική Συμμόρφωση είναι ανεξάρτητη Μονάδα η οποία αναφέρεται λειτουργικά στο Διοικητικό Συμβούλιο μέσω της Επιτροπής Ελέγχου 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 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 βιώσιμη κουλτούρα συμμόρφωσης 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 2023 ήταν:

- Επέκταση του Πλαισίου Αξιολόγησης Κινδύνων Συμμόρφωσης, συμπεριλαμβανομένου του συντονισμού των δραστηριοτήτων αξιολόγησης των κινδύνων συμμόρφωσης στους τομείς της εταιρικής διακυβέρνησης και της προστασίας δεδομένων.

- Εισαγωγή μιας λύσης RegTech για την ανάλυση των κανονιστικών συνθηκών και την προκαταρκτική αξιολόγηση επιπτώσεων (η εφαρμογή ξεκίνησε το 2022).
- Βελτίωση της διαδικασίας αξιολόγησης κινδύνων AML και ενίσχυση του συστήματος παρακολούθησης συναλλαγών AML.
- Ενίσχυση των διαδικασιών υποβολής εκθέσεων στο TEKE και εκθέσεων FATCA/CRS, της διαδικασίας και των υποδομών παρακολούθησης Πολιτικά Εκτεθειμένων Προσώπων (PEP), καθώς και της διαδικασίας και των υποδομών συλλογής εγγράφων Know-Your-Customer (KYC).
- Εισαγωγή ενός αυτοματοποιημένου μηχανισμού αξιολόγησης κινδύνων νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (ML/TF) για χρηματοπιστωτικά ιδρύματα/τράπεζες, καθώς και επιπλέον σεναρίων στο σύστημα παρακολούθησης τραπεζικών συναλλαγών μέσω ανταποκριτών (correspondent banking transactions)
- Ανάπτυξη πινάκων βαθμολογίας για χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, και μηνιαία έκθεση δραστηριότητας Power BI για τραπεζική μέσω ανταποκριτών.
- Παροχή συνεχούς υποστήριξης και παρακολούθησης της εφαρμογής των έργων AML e2e στην Βουλγαρία και την Κύπρο (έναρξη το 2022).
- Εφαρμογή επιπλέον δράσεων για την αύξηση της αποτελεσματικότητας των ελέγχων MiFID.
- Συμμετοχή με συμβουλευτικό ρόλο σε έργο σε επίπεδο τράπεζας για συμβουλευτικά προϊόντα και υπηρεσίες, και σε έργα σε επίπεδο τράπεζας που σχετίζονται με τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα, καταθετικά προϊόντα και υπηρεσίες πληρωμών.
- Λήψη πιστοποίησης ISO 37002 για τη διαχείριση του συστήματος Αναφοράς Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς (νέα πιστοποίηση).
- Περαιτέρω αναθεώρηση της Πολιτικής για την Αναφορά Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς και διορισμός Υπεύθυνου Παραλαβής και Παρακολούθησης των Αναφορών, που έχει την ευθύνη της παραλαβής και της παρακολούθησης των αναφορών που λαμβάνονται μέσα από τους διαύλους αναφοράς παράνομης ή ανήθικης συμπεριφοράς.
- Αναθεώρηση του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής.
- Ανάπτυξη ενός καταλόγου ελέγχου συμμόρφωσης.

- Συνέχιση των πρωτοβουλιών για την ανάπτυξη δεξιοτήτων data analytics εντός της Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου, καθώς και ανάπτυξη σε μεγαλύτερο βάθος του Πλαισίου Διάθεσης Ανάλυσης Κανονιστικών Κινδύνων.
- Οριστικοποίηση της χαρτογράφησης των δεξιοτήτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου και αναγνώριση πρωτοβουλιών ανάπτυξης ως προς το επιθυμητό μοντέλο λειτουργίας της Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου.
- Επιτυχημένη ολοκλήρωση προγραμμάτων ψηφιακής μάθησης – όπως εξειδικευμένα εργαστήρια AML ανά επιχειρηματικό τομέα, ψηφιακή μάθηση πάνω στον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής – και ολοκλήρωση της διαμόρφωσης ειδικού χώρου στο intranet της Τράπεζας στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών ευαισθητοποίησης.

Οι στόχοι του τέθηκαν από την Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου το 2023 επιτεύχθηκαν:

- Διατήρηση τουλάχιστον του 65% όσον αφορά το ποσοστό των στελεχών της Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου που διαθέτουν επαγγελματικές πιστοποιήσεις στις θεματικές που αφορούν την αντιμετώπιση ξεπλύματος χρήματος/ χρηματοδότησης τρομοκρατίας, συμμόρφωση, λειτουργικό κίνδυνο και συναφή αντικείμενα.
- Παροχή εκπαίδευσης πάνω στον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής και στις επιμέρους πολιτικές του τουλάχιστον στο 95% των υπαλλήλων και στελεχών της Τράπεζας.
- Παροχή εκπαιδευτικών προγραμμάτων πάνω σε ζητήματα προστασίας του καταναλωτή, πληρωμές και καταναλωτική πίστη, στο πλαίσιο των ενεργειών της Τράπεζας για την προστασία του καταναλωτή. Τα προγράμματα αυτά ήταν: Οδηγία (ΕΕ) 2023/2225 – Συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές (CCD II), Οδηγία για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (DMFSD2), Οδηγία για τη στεγαστική πίστη 2 (MCD2), Πακέτο πληρωμών, δηλ. Κανονισμός FIDA, η νέα Οδηγία για τις υπηρεσίες πληρωμών (PSD3) και ο Κανονισμός για τις υπηρεσίες πληρωμών (PSR), Κανονισμός για τις άμεσες μεταφορές πίστωσης σε ευρώ (Instant Payment Regulation, IPR), Μη τραπεζικός δανεισμός, Στρατηγική λιανικής επενδυτικής για τραπεζοασφαλιστικές υπηρεσίες, Νόμος 4994/18.11.2022 για τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών, Επικαιροποίηση του Πλαισίου Διαχειριστών (Servicers Framework)· Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 για τις ψηφιακές υπηρεσίες (DSA), και Πορτοφόλι ψηφιακής ταυτότητας της ΕΕ (EU ID wallet).

- Επικαιροποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, της Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων, της Πολιτικής του Ομίλου για τον Ανταγωνισμό, καθώς των δημόσιων δηλώσεων.
- Παροχή εκπαίδευσης σε ζητήματα ανταγωνισμού σε σχετικό προσωπικό.
- Παροχή εκπαίδευσης σε ζητήματα προστασίας των καταναλωτών, με σκοπό την ευαισθητοποίηση και καλλιέργεια μιας ισχυρής κουλτούρας αξιών εντός του Ομίλου.

Στο πλαίσιο της ανάπτυξης του προσωπικού, η Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου συνέχισε το υπάρχον πρόγραμμα εκπαίδευσης και πιστοποίησης για τους ανθρώπινους πόρους της.

Όσον αφορά το 2024, η Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου έχει ως στόχο:

- Να συνεχίσει να διατηρεί τουλάχιστον το 65% όσον αφορά το ποσοστό των στελεχών της Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου που διαθέτουν επαγγελματικές πιστοποιήσεις στις θεματικές που αφορούν ξέπλυμα χρήματος/χρηματοδότηση τρομοκρατίας, συμμόρφωση, λειτουργικό κίνδυνο και συναφή αντικείμενα.
- Να παράσχει εξειδικευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα στο προσωπικό της Τράπεζας πάνω σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης, καθώς και σε θέματα σχετικά με την προστασία των καταναλωτών μέσα από λύσεις ψηφιακής μάθησης.
- Να αξιολογήσει την επίδραση του νέου Πακέτου AML και να σχεδιάσει ένα σχέδιο δράσης.
- Να υλοποιήσει ένα εργαλείο αξιολόγησης των κινδύνων συμμόρφωσης
- Να ορίσει έναν εξωτερικό σύμβουλο για να πραγματοποιήσει ανεξάρτητη αξιολόγηση της Μεθοδολογίας αξιολόγησης των κινδύνων συμμόρφωσης (Compliance Risk Assessment, CRA)
- Να διευρύνει το αντικείμενο της Αξιολόγησης των κινδύνων συμμόρφωσης ώστε να καλύπτει περιοχές που δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου, όπως είναι οι κανονισμοί προληπτικής εποπτείας (prudential regulations), η ασφάλεια πληροφοριών, οι εξωτερικές αναθέσεις (outsourcing) και το πλαίσιο βιωσιμότητας.
- Να αναπτύξει ειδικές μεθοδολογίες CFT και Αξιολόγησης Κινδύνου Κυρώσεων (Sanctions Risk Assessment).

- Να επικαιροποιήσει την υφιστάμενη Αξιολόγηση Επιχειρηματικού Κινδύνου AML ώστε να διασφαλίσει την εναρμόνισή της με τις εξελίξεις και τις κανονιστικές προσδοκίες.
- Να πραγματοποιήσει πλήρη επαναξιολόγηση του Πλαισίου Ελέγχου Υπηρεσιών Trade Finance και να καταρτίσει ένα σχέδιο δράσης για περαιτέρω ενίσχυση των ελέγχων της Τράπεζας στις υπηρεσίες Trade.
- Να χρησιμοποιήσει AML Analytics για να διασφαλίσει την αποδοτικότητα (μεταξύ άλλων πλεονεκτημάτων από τον περιορισμό του κινδύνου), καθώς και για να βελτιώσει τις υποδομές για τις δραστηριότητες AML/CFT.
- Να συνεχίσει με την υφιστάμενη παρακολούθηση των κυρώσεων κατά της Ρωσίας.
- Να λάβει πιστοποίηση ISO για τις Δραστηριότητες AML, και τις Διαδικασίες καταπολέμησης της δωροδοκίας και της διαφθοράς.
- Να εφαρμόσει το Σχέδιο δράσης FATCA/CRS.
- Να συνεχίσει την εφαρμογή επιπλέον δράσεων για την αύξηση της αποτελεσματικότητας των ελέγχων MiFID.
- Να παράσχει συμβουλές και να παρακολουθεί τη συμμόρφωση της Τράπεζας με το κανονιστικό πλαίσιο.
- Να συνεχίσει να συμμετέχει με συμβουλευτικό ρόλο σε έργα σε επίπεδο Τράπεζας που αφορούν τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα, καταθετικά προϊόντα και υπηρεσίες πληρωμών.
- Να υποστηρίξει τις πρωτοβουλίες ετοιμότητας της Τράπεζας όσον αφορά τη συμμόρφωση με επερχόμενους κανονισμούς, όπως είναι η Στρατηγική λιανικής επενδυτικής, οι Οδηγίες για την πίστωση καταναλωτή και τη στεγαστική πίστη, και η νέα Οδηγία για τις υπηρεσίες πληρωμών (PSD3).
- Να επικαιροποιήσει τις δημόσιες δηλώσεις.
- Να προετοιμάσει και να υλοποιήσει ένα νέο πρόγραμμα ψηφιακής μάθησης που να απευθύνεται σε όλο το προσωπικό σχετικά με θέματα σύγκρουσης συμφερόντων, καθώς και ένα νέο πρόγραμμα ψηφιακής μάθησης σχετικά με την κατάχρηση αγοράς, που να απευθύνεται σε συγκεκριμένα μέλη του προσωπικού



Μάθετε περισσότερα για την [Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου](#).

17%**μείωση των νέων
παραπόνων
σε σχέση με
το 2022****96,5%****ποσοστό επίλυσης των
υποθέσεων των πελατών**

Διαχείριση παραπόνων και υπεύθυνη ενημέρωση πελατών

Η σχέση και η συνεργασία της Eurobank με τους πελάτες της αποτελεί πρωταρχικό στρατηγικό στόχο. Με την επιδίωξη της έντιμης και διαφανούς επικοινωνίας, έχει θεσπίσει συγκεκριμένες διαδικασίες πληροφόρησης όσον αφορά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της. Μέσω της Πολιτικής Διαχείρισης Παραπόνων και διαδικασιών πιστοποιημένων κατά ISO, η Τράπεζα διαχειρίζεται τα παράπονα των πελατών της με κατανόηση, παρακολουθώντας την απόδοση (ή το αποτέλεσμα) με βάση ποιοτικούς δείκτες. Προσβλέποντας στην ενδυνάμωση των σχέσεων με τους πελάτες, η Eurobank σύστησε τη Μονάδα Βελτίωσης Εμπειρίας Πελάτη (Customer Excellence), για να αναβαθμίσει την εξυπηρέτηση πελατών σε κάθε σημείο επαφής τους με την Τράπεζα και να διασφαλίσει σχέσεις εμπιστοσύνης.

Διαχείριση παραπόνων

Η Τράπεζα διαχειρίζεται τα παράπονα των πελατών με πνεύμα καλής συνεργασίας, κατανόησης και σεβασμού, επιδιώκοντας πάντοτε μια κατάλληλη και αμοιβαία αποδεκτή λύση. Όλα τα παράπονα αντιμετωπίζονται με αμεροληψία και ειλικρινή πρόθεση για την επίτευξη μιας δίκαιης λύσης.

Για την επίτευξη των στόχων και την καλύτερη και αμεσότερη ανταπόκριση στα παράπονα των πελατών, η Τράπεζα έχει εναρμονίσει την Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων με τις διατάξεις της ΠΕ157/2019 της Τράπεζας της Ελλάδος, όπως ισχύουν, και επικαιροποιεί τις σχετικές διαδικασίες και διεργασίες με βάση τα Διεθνή Πρότυπα (ISO 9001 και 10002).

Μια σύντομη περιγραφή της Πολιτικής είναι διαθέσιμη σε ηλεκτρονική μορφή, μέσα από την ειδική, εύκολα προσβάσιμη και εύχρηστη ενότητα στον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας, με στόχο την ενημέρωση των πελατών σχετικά με τον τρόπο υποβολής παραπόνων, αλλά και τη διαδικασία διαχείρισής τους. Επιπλέον, οι πελάτες ενημερώνονται ότι σε περίπτωση που δεν είναι ευχαριστημένοι με την προτεινόμενη λύση, μπορούν να επικοινωνήσουν με τον Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή.

Η μέτρηση της απόδοσης των ενεργειών που πραγματοποιούνται γίνεται μέσω ποιοτικών δεικτών που έχει ορίσει η Τράπεζα, ενώ εξάγονται στατιστικά στοιχεία τα οποία αποτυπώνονται σε αναφορές μέσω των οποίων ενημερώνονται οι Μονάδες αλλά και η Διοίκηση της Τράπεζας.

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

Κάθε πληροφορία αξιοποιείται για τον εντοπισμό και την ανάδειξη των αιτιών που προκαλούν τη δυσαρέσκεια των πελατών και προτείνονται βελτιωτικές ενέργειες για την παροχή καλύτερης εξυπηρέτησης και την πρόληψη τυχόν μελλοντικών θεμάτων.

Με γνώμονα τη σημασία της διαχείρισης παραπόνων, η εποπτεία των αποτελεσμάτων πραγματοποιείται σε τακτική βάση από τη Διοικητική Επιτροπή της Τράπεζας, καθώς και από την επιτροπή Διοικητικού Συμβουλίου.

Επίδοση ως προς τα παράπονα πελατών	2023
Ποσοστό ικανοποίησης πελατών	53%
Ετήσια αύξηση ποσοστού ικανοποίησης πελατών	11%
Παράπονα που επιλύθηκαν εντός 2 εργάσιμων	51%
Ετήσια μείωση των νέων παραπόνων	17%
Υποθέσεις πελατών που ελήφθησαν	12.773
Υποθέσεις πελατών που επιλύθηκαν	12.330
Συνολικό ποσοστό επίλυσης	96,5%

Customer Excellence - Βελτίωση εμπειρίας πελάτη

Για την Eurobank, η ενίσχυση των σχέσεων με τους πελάτες και η καλλιέργεια της συνεργασίας αποτελεί σημαντικό εγχείρημα και πρωταρχικό στρατηγικό στόχο. Γι' αυτό, συστήθηκε η Μονάδα Βελτίωσης Εμπειρίας Πελάτη προσβλέποντας στην άριστη εξυπηρέτηση των πελατών σε κάθε σημείο επαφής τους με την Τράπεζα και στη διασφάλιση σχέσεων 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 νέες πηγές, καθιερώνοντας νέες έρευνες NPS σε διάφορα σημεία επαφής (καταστήματα, e-Banking, Eurobank Mobile App, v-Banking, ATM, EuroPhone Banking) και για σημαντικά προϊόντα. Τα στοιχεία αυτά αναλύονται και αξιολογούνται για τον εντοπισμό περιοχών που χρήζουν βελτίωσης καθώς και για τη λήψη διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών, ώστε οι υπηρεσίες που παρέχει η Τράπεζα να ανταποκρίνονται πλήρως στις επιθυμίες και προσδοκίες των πελατών της. Επιπλέον, για την καλύτερη παρακολούθηση των αποτελεσμάτων, έχουν οριστεί ποιοτικοί δείκτες που παρακολουθούνται σε συνεχή βάση.

Παράλληλα, υπάρχει διαρκής μέριμνα ώστε να διασφαλίζεται η πελατοκεντρική κουλτούρα στα στελέχη της Eurobank, μέσα από ειδικά σχεδιασμένα εκπαιδευτικά προγράμματα, πρωτοβουλίες διάχυσης γνώσης και καλών πρακτικών, ενέργειες αναγνώρισης της εξαιρετικής επίδοσης, αλλά και με επισκέψεις στην πρώτη γραμμή εξυπηρέτησης.

Το 2023:

- Συγκεντρώθηκαν περισσότερες από 155.000 αξιολογήσεις πελατών ως προς το επίπεδο της τραπεζικής τους εμπειρίας μέσω τακτικών μετρήσεων.
- Αναλύθηκαν 60.000 σχόλια που βοήθησαν σε βελτιώσεις υφιστάμενων υπηρεσιών ή/και τον σχεδιασμό νέων.
- Πραγματοποιήθηκε προσωπική επικοινωνία με περισσότερους από 460 πελάτες, προκειμένου η Τράπεζα να τους ενημερώσει για τις ενέργειες που επρόκειτο να λάβει σχετικά με τα σχόλιά τους.

Η Τράπεζα επίσης ανταποκρίθηκε γραπτώς σε όλους τους πελάτες που απάντησαν σε μετρήσεις NPS για να τους ευχαριστήσει και να τους διαβεβαιώσει ότι λαμβάνει σοβαρά υπόψη την αξιολόγησή τους.

Υπεύθυνη ενημέρωση

Η ειλικρινής επικοινωνία με τους πελάτες της αποτελεί βασική προτεραιότητα για την Eurobank. Γι' αυτό η διαφάνεια στις σχέσεις της μαζί τους έχει στρατηγική σημασία.

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

- Ανέπτυξε τμήματα υποστήριξης πελατών, καθώς και παραδοσιακά και ψηφιακά δίκτυα εξυπηρέτησης.
- Δημιούργησε απλές και κατανοητές διαδικασίες, και έντυπα για την παροχή κατάλληλης και σαφούς ενημέρωσης για το σύνολο των προσφερόμενων προϊόντων/υπηρεσιών.
- Εφαρμόζει το κανονιστικό πλαίσιο και τον Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας και έχει θεσπίσει μηχανισμούς ελέγχου για τη διασφάλιση της εφαρμογής του νομοθετικού πλαισίου.

Πριν από την έναρξη της συναλλακτικής τους σχέσης με την Τράπεζα και πριν από την παροχή οποιασδήποτε υπηρεσίας ή προϊόντος, οι πελάτες μπορούν να ανατρέξουν στους:

- Γενικούς Όρους Συναλλαγών
- Όρους Παροχής Υπηρεσιών Πληρωμών

Στη συνέχεια, μέσω των ειδικών προσυμβατικών εντύπων για κάθε προϊόν και του Τιμολογίου Τραπεζικών Εργασιών, καθώς και μέσα από τα κανάλια εξυπηρέτησης πελατών και επικοινωνίας (π.χ. του δικτύου καταστημάτων, του διαδικτυακού τόπου της Τράπεζας www.eurobank.gr ή των εφαρμογών e-Banking / v-Banking) οι πελάτες μπορούν να ενημερωθούν αναλυτικά σχετικά με:

- Την επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων, τους πιθανούς αποδέκτες αυτής της επεξεργασίας, καθώς και τα δικαιώματά τους σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων.
- Τις χρεώσεις της Τράπεζας για τα προϊόντα και της υπηρεσίες της.
- Την προστασία των καταθέσεων και των επενδύσεών τους από Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων.

Πριν από τη λήψη δανείου, οι πελάτες λαμβάνουν:

- Την τυποποιημένη προσυμβατική ενημέρωση, με τα κύρια χαρακτηριστικά του δανείου.
- Εξατομικευμένες πληροφορίες για τον σκοπό της πίστωσης, την πιθανή διάρκεια του δανείου, το είδος του επιτοκίου και τον τρόπο υπολογισμού του, το νόμισμα, την περιοδικότητα καταβολής δόσεων και τις μορφές εξασφάλισης του δανείου.

Μετά τη σύναψη της χορηγητικής σύμβασης ο πελάτης ενημερώνεται σε τακτική βάση μέσω της περιοδικής ενημέρωσης που του παρέχεται αλλά και κατόπιν σχετικού αιτήματός του.

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



Μάθετε περισσότερα σχετικά με το [πλαίσιο διακυβέρνησης προϊόντων και υπηρεσιών](#).

πάνω από **500** στοχευμένες ενέργειες επικοινωνίας

Η Τράπεζα έχει επίσης θεσπίσει πολιτική και διαδικασίες για την εποπτεία και διακυβέρνηση των προϊόντων/υπηρεσιών καθόλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής τους, σύμφωνα με τις σχετικές κανονιστικές απαιτήσεις και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές. Τα έγγραφα αυτά διασφαλίζουν ότι, καθόλη τη διάρκεια ζωής τους, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες συμφωνούν με τους πιθανούς στόχους και τις ανάγκες των πελατών στους οποίους απευθύνονται (ιδιώτες, private banking, εταιρικοί, θεσμικοί), καθώς και με τη στρατηγική κινδύνου, τη διάθεση ανάληψης κινδύνου και την κουλτούρα σχετικά με την αντιμετώπιση κινδύνων της Τράπεζας, ενώ διορθωτικές κινήσεις πραγματοποιούνται εφόσον αυτό κρίνεται αναγκαίο. Η Τράπεζα εφαρμόζει αποτελεσματικές πρακτικές για τον προσδιορισμό της αγοράς-στόχου, καθώς και της αρνητικής αγοράς-στόχου, κατά περίπτωση, για αυτά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα τη συνολική τους συνέπεια με τις ανάγκες, τα χαρακτηριστικά και τους στόχους των πελατών της.

Ως προς τους δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην αποπληρωμή των οφειλών τους, η Τράπεζα προτείνει λύσεις ρύθμισης δανείων, όπως είναι μεταξύ άλλων η μείωση της μηνιαίας δόσης, η δυνατότητα τοκοπληρωμής, η παράταση διάρκειας δανείου, η μείωση επιτοκίου και η διαγραφή τόκων. Για τις οφειλές σε καθυστέρηση ο δανειολήπτης έχει τη δυνατότητα να βρει πληροφορίες για την υπαγωγή στη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων βάσει του Κώδικα Δεοντολογίας Δανείων του Νόμου 4224/2013, στον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας (www.eurobank.gr).

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

Υπεύθυνο μάρκετινγκ και επικοινωνία

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

Παράλληλα, μέσω των ειδικών εργαλείων προσωποποιημένης επικοινωνίας, δίνεται η ευκαιρία στον πελάτη να ενημερώνεται άμεσα και έγκαιρα για τις καινούριες προσφορές στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που επιλέγει.

Οι καμπάνιες μάρκετινγκ που στοχεύουν συγκεκριμένες ομάδες πελατών λαμβάνουν υπόψη σε ποιο στάδιο βρίσκεται ο πελάτης (νέος πελάτης ή πελάτης που μπορεί να έχει υποβάλει ένα παράπονο για κάποιο συγκεκριμένο προϊόν ή υπηρεσία) και έτσι ακολουθούν συγκεκριμένη διαδικασία σε κάθε στάδιο.

Η επικοινωνία δεν υφίσταται αποκλειστικά για τον σκοπό της προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών, αλλά στοχεύει επίσης:

- Στην επιβράβευση της σχέσης με τους πελάτες.
- Στη βελτιστοποίηση του customer journey με την πληροφόρηση σε κάθε βήμα.
- Στη λήψη σχολίων από τον πελάτη.

Κατά την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών, η Τράπεζα:

- Συμμορφώνεται με την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία.
- Λαμβάνει υπόψη τους προαιρετικούς κώδικες που αφορούν την επικοινωνία, το μάρκετινγκ και τα διαφημιστικά υλικά.

Έχει επίσης θεσπίσει μηχανισμούς ελέγχου και δικλίδες ασφαλείας, προκειμένου να διασφαλίζεται η συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

Για τη στοχευμένη επικοινωνία με τους πελάτες της (μέσω email, μηνυμάτων sms, μηνυμάτων στο e-Banking, μηνυμάτων μέσω της εφαρμογής άμεσων μηνυμάτων Viber, τηλεφωνικών κλήσεων κ.λπ.) η Τράπεζα προσαρμόζεται πλήρως, σε όλα τα διαθέσιμα κανάλια και τις επικαιροποιημένες μεθόδους που χρησιμοποιεί, στις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 (ΓΚΠΔ) και τη λοιπή σχετική νομοθεσία (Ν. 4624/2019, 3471/2006 κ.λπ.).

Το 2023:

- Πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 500 στοχευμένες καμπάνιες μάρκετινγκ, μέσω όλων των καναλιών επικοινωνίας (ψηφιακών και φυσικών).
- Οργανώθηκαν περισσότερες από 250 διαδικτυακές, φυσικές ή υβριδικές εκδηλώσεις προκειμένου να διατηρηθεί η συνεχής επαφή με τους πελάτες της Τράπεζας.

Για τη διασφάλιση της ορθής διαφημιστικής προβολής, η Eurobank υλοποίησε ένα ειδικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα στο οποίο παρουσιάστηκαν θέματα μάρκετινγκ και επικοινωνίας σχετικά με επενδυτικά προϊόντα και υπηρεσίες. Στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα συμμετείχαν εκπρόσωποι της Eurobank από όλα τα μέρη που ασχολούνται με αυτούς τους τομείς, και πιο συγκεκριμένα από το μάρκετινγκ, το ψηφιακό μάρκετινγκ, τη συμμόρφωση, το νομικό τμήμα, την Asset Management ΑΕΔΑΚ,

το personal banking, το private banking, τις καταθέσεις, καθώς και τα επενδυτικά προϊόντα και υπηρεσίες. Κύριος στόχος του εκπαιδευτικού προγράμματος ήταν:

- Η ενημέρωση όλων των ενδιαφερόμενων μερών σχετικά με τις ισχύουσες οδηγίες, τους κανόνες και τις υποχρεώσεις που αφορούν το μάρκετινγκ επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών.
- Τη διαμόρφωση κοινής αντίληψης για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, έτσι ώστε ολόκληρη η ομάδα να είναι εξοικειωμένη με τις απαιτήσεις.

Επιπλέον, 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 καμπάνια μάρκετινγκ σχεδιάζεται μέσα σε ένα οργανωμένο και διαφανές πλαίσιο, το οποίο περιλαμβάνει συστηματικές διαδικασίες και αρμοδιότητες για όλες τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες. Η υλοποίηση κάθε διαφημιστικής/προωθητικής ενέργειας πραγματοποιείται κατόπιν σχετικής έγκρισης από τις αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας, σύμφωνα με τις σχετικές κανονιστικές και νομικές απαιτήσεις, ενώ το εκάστοτε περιεχόμενό της ελέγχεται αρμοδίως.

Το 2023 δεν σημειώθηκε κανένα συμβάν μη συμμόρφωσης με κανονισμούς και προαιρετικούς κώδικες που αφορούν την πληροφόρηση και σήμανση, ή τις ενέργειες μάρκετινγκ για προϊόντα και υπηρεσίες και, ως εκ τούτου, δεν επιβλήθηκε στην Τράπεζα κανένα πρόστιμο.

Έργα έρευνας αγοράς

Το 2023 η Eurobank υλοποίησε περισσότερα από 30 ερευνητικά έργα.

Μέσα στη χρονιά, κατόρθωσε να ενισχύσει περαιτέρω τις δυνατότητές της διευρύνοντας το ερευνητικό της αντικείμενο και διαφοροποιώντας την εστίαση των ερευνών. Βελτιώνοντας την πρόσβασή της σε εργαλεία marketing intelligence, η Τράπεζα ήταν σε θέση να προσαρμοστεί ταχύτατα σε αλλαγές στην αγορά, καθώς και να αντλήσει και να αναλύσει πληροφορίες πιο γρήγορα και αποτελεσματικά.

Η Έρευνα Αγοράς της Eurobank έχει ως στόχο:

- Τη διερεύνηση και υποστήριξη της ανάπτυξης καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών.
- Την επιμονή στην επιλογή καίριων βασικών δεικτών εντός της μελέτης παρακολούθησης (tracking study), με έμφαση σε ζωτικές πτυχές όπως η αξία της εταιρικής ταυτότητας (brand value) και η επίδραση της διαφήμισης.
- Τη διεύρυνση και πλήρη αξιοποίηση τόσο ποιοτικών όσο και ποσοτικών ερευνών για την υποστήριξη της εταιρικής στρατηγικής και των επιτελικών δράσεων.

Η Eurobank συνεχίζει να αναγνωρίζει και να αξιοποιεί ευκαιρίες της αγοράς, με σκοπό να εξελίξει και να τελειοποιήσει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της, σύμφωνα με τους στρατηγικούς και επιχειρηματικούς της στόχους.

Συστήματα Διαχείρισης

Ο Όμιλος εξακολουθεί να ενισχύει τις εσωτερικές του διαδικασίες και να διαχειρίζεται τους κινδύνους με τον καλύτερο και πιο αποτελεσματικό τρόπο μέσω της εφαρμογής συστημάτων διαχείρισης που συμμορφώνονται με τα διεθνή πρότυπα ISO (Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης).

Οι πιστοποιήσεις της Eurobank Holdings όσον αφορά τα συστήματα διαχείρισης παρατίθενται ακολούθως.

Ελλάδα

Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ISO 9001)

- Για την Eurobank από το 2000 – με έμφαση σε συγκεκριμένο φάσμα υπηρεσιών.
- Για την Eurobank Holdings από το 2000.
- Για την Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ από το 2013.

Από το 2021 η Eurobank έχει λάβει βεβαίωση συμμόρφωσης κατά το πρότυπο ISO 10002 Διαχείριση Ποιότητας – Ικανοποίηση Πελατών για τη βελτίωση της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων.

Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ISO 14001)

- Για την Eurobank από το 2004 – καλύπτει το 100% των δραστηριοτήτων της Eurobank.
- Για την Business Exchanges ΑΕ από το 2013.

Από το 2009 είναι επίσης εγγεγραμμένη στο Μητρώο των Ευρωπαϊκών Επιχειρήσεων που ακολουθούν το Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Οικολογικού Ελέγχου της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (EMAS), το οποίο τηρείται από το Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας (αριθ. εγγραφής EL-000080).

Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας (ISO 50001)

- Για την Eurobank από το 2015 – καλύπτει το 100% των δραστηριοτήτων της Eurobank.

Από το 2022 η Eurobank εφαρμόζει το διεθνές πρότυπο ISO 14064-1:2018, με οδηγίες για την ποσοτικοποίηση και την αναφορά σχετικά με τις εκπομπές και τις απορροφήσεις αερίων του θερμοκηπίου.

Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία (ISO 45001)

- Για την Eurobank από το 2006 – καλύπτει όλους τους εργαζόμενους και τις δραστηριότητες, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων ολόκληρου του δικτύου καταστημάτων και των 7 κεντρικών κτιρίων.

Σύστημα Διαχείρισης Παροχής Υπηρεσιών Πληροφορικής (ISO 20000)

- Για την Eurobank από το 2013 – διασφαλίζει την αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών πληροφορικής στις υπόλοιπες Μονάδες εντός της Τράπεζας, εστιάζει στα συστήματα και τις υποδομές πληροφορικής.

Σύστημα Διαχείρισης της Επιχειρηματικής Συνέχειας (ISO 22301)

- Για την Eurobank από το 2013 – διασφαλίζει τη συνέχιση των εργασιών και την ανθεκτικότητα σε περιπτώσεις πιθανής απειλής, υποστηρίζει ταυτόχρονα τη συνεχιζόμενη παροχή υπηρεσιών στους πελάτες.

Σύστημα Διαχείριση Ασφάλειας Πληροφοριών (ISO/IEC 27001)

- Για την Eurobank από το 2004 – σε σχέση με τη διοίκηση και λειτουργία των συστημάτων πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών στις φυσικές εγκαταστάσεις και το cloud.

Σύστημα Διαχείρισης Καταγγελιών (ISO 37002)

- Η Eurobank εφαρμόζει σύστημα διαχείρισης αναφοράς παράνομης ή ανήθικης συμπεριφοράς που έχει λάβει βεβαίωση συμμόρφωσης κατά ISO 37002 από το 2023.

Στα σχέδια για το 2024 περιλαμβάνεται η πιστοποίηση κατά ISO 20400 (Σύστημα Διαχείρισης Βιώσιμων Προμηθειών) και ISO 37001 (Σύστημα Διαχείρισης για την καταπολέμηση της Δωροδοκίας) για την Eurobank, καθώς και η επέκταση του αντικειμένου το ISO 9001 για να συμπεριλάβει νέες υπηρεσίες.

Κύπρος

Από το 2023 η Eurobank Cyprus έχει πιστοποιήσει το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης που εφαρμόζει κατά ISO 14001 και είναι εγγεγραμμένη στο Μητρώο των Ευρωπαϊκών Επιχειρήσεων που ακολουθούν το Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Οικολογικού Ελέγχου της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (EMAS).

GRI 2-6

GRI 204-1

Σχέσεις με προμηθευτές και βιώσιμες προμήθειες

Σχέσεις με προμηθευτές

Μονάδα Προμηθειών Ομίλου

Με στόχο την κάλυψη των αναγκών του δικτύου των καταστημάτων και των Κεντροποιημένων Μονάδων του Ομίλου, η Μονάδα Προμηθειών Ομίλου λαμβάνει τα σχετικά αιτήματα online. Τα αιτήματα αυτά πρώτα αξιολογούνται και εγκρίνονται από εξουσιοδοτημένα στελέχη της Τράπεζας, μέσω των αρμόδιων Επιχειρησιακών Μονάδων.

Όλα τα βήματα που πρέπει να ακολουθηθούν περιγράφονται αναλυτικά στην Πολιτική Προμηθειών της Eurobank, όπως έχει διαμορφωθεί μετά την πρόσφατη αναθεώρηση, καθώς και στην οδηγία Διεθνών Προμηθειών που βρίσκεται διαθέσιμη στο intranet portal της Τράπεζας.

Η Τράπεζα εφαρμόζει με πλήρως ηλεκτρονικό τρόπο όλον τον κύκλο των προμηθειών, ώστε να διασφαλίζει την αποτελεσματική διαχείριση όλων των αιτημάτων προμηθειών. Μια νέα λύση ηλεκτρονικών προμηθειών που εφαρμόζεται ήδη προσφέρει νέες δυνατότητες για τη δημιουργία αναφορών και καλύτερη παρακολούθηση των αιτημάτων αγοράς σε όλη την Τράπεζα, σε κάθε στάδιο του κύκλου προμηθειών.

Μετά την ανάθεση της προμήθειας, στις συμβάσεις προστίθενται όλοι οι σχετικοί όροι με το αντίστοιχο έργο, αγαθό ή υπηρεσία, με στόχο την ελαχιστοποίηση των οποιωνδήποτε κινδύνων από την εκάστοτε προμήθεια, ενώ ιδιαίτερη προσοχή δίνεται σε θέματα προσωπικών δεδομένων (ΓΚΠΔ). Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με τις οδηγίες του DPO και των Νομικών Υπηρεσιών, κάθε σύμβαση απαιτεί και προβλέπει όλους τους αναγκαίους όρους σε σχέση με τους κανονισμούς περί προστασίας δεδομένων.

Με τη χρήση της πλατφόρμας αξιολόγησης προμηθευτών, η Τράπεζα αξιολογεί τους προμηθευτές με ποιοτικά και ποσοτικά κριτήρια, σε ετήσια βάση. Για κάθε προμηθευτή προκύπτει μια σταθμισμένη αντικειμενική βαθμολογία που αποτυπώνει την εξέλιξη και την ποιότητα της σχέσης του με την Τράπεζα.

79,4%

**των συνολικών εξόδων
της Τράπεζας** αφορούν
τοπικούς προμηθευτές

Το 2023 με μια ματιά

- Ξεκίνησε το φιλόδοξο έργο «Booking application», με στόχο την προώθηση νέων τρόπων εργασίας, λαμβάνοντας υπόψη το υβριδικό μοντέλο (φυσική και εξ αποστάσεως παρουσία) που έχει υιοθετήσει η Τράπεζα.
- Η εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων στο συγκρότημα κτιρίων στη Ν. Ιωνία συνέβαλε στην εξοικονόμηση ενέργειας και αύξησε το αποτύπωμα ESG της Τράπεζας.
- Συμπεριλήφθηκαν τα κριτήρια ESG στις Προσκλήσεις Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος (ΠΕΕ) και στη σχετική τεχνική αξιολόγηση έργων πληροφορικής (IT) και μη (non-IT). Έως σήμερα, το 70% των προσφορών που αξιολογούνται από τον Τομέα Προμηθειών για έργα εκτός πληροφορικής (non- IT) του Ομίλου ήδη περιλαμβάνουν κριτήρια ESG. Το 2023 η Τράπεζα διαχειρίστηκε:
- 1.103 αιτήματα για προμήθειες πληροφορικής (IT), συνολικού ύψους €172 εκατ.
- 4.107 αιτήματα για αγαθά και υπηρεσίες, συνολικού ύψους €62 εκατ.
- 447 ολοκληρωμένες συμβάσεις με προμηθευτές, από τις οποίες 252 αποτελούσαν ανανεώσεις συμβάσεων και 195 ήταν νέες συμβάσεις.

Συνεργασία με τους προμηθευτές

Η Eurobank δίνει ιδιαίτερη έμφαση στις σχέσεις που αναπτύσσει με τους προμηθευτές και συνεργάτες της. Το 2023 ο Όμιλος συνέχισε τη λειτουργία του κεντροποιημένου μοντέλου προμηθειών, το οποίο περιλαμβάνει τόσο θυγατρικές εσωτερικού όσο και εξωτερικού, ενώ η ανάληψη διαγωνισμών για την εκτέλεση σημαντικών στρατηγικών έργων οδήγησε σε σημαντική εξοικονόμηση κόστους.

Τον Ιούλιο του 2023, η Τράπεζα διενήργησε την ετήσια αξιολόγηση για τις κατηγορίες των προμηθευτών της – προμηθευτές IT, συμβουλευτικές υπηρεσίες, τεχνικές υπηρεσίες και κατασκευαστικές υπηρεσίες, καθώς και για λοιπά αγαθά και υπηρεσίες – προσθέτοντας για λόγους ποιότητας αλλά και διαχείρισης του κινδύνου ειδικούς δείκτες που μετρούν:

- Τον βαθμό εξάρτησης των προμηθευτών από την Τράπεζα σε σχέση με τον συνολικό τους κύκλο εργασιών.
- Τον βαθμό εξάρτησης της Τράπεζας από τους προμηθευτές της σε σχέση με τον συνολικό κύκλο εργασιών αυτών στον Οργανισμό.

Επιπλέον, στο πλαίσιο εμπλουτισμού και επικαιροποίησης της σχέσης με τους προμηθευτές, ο Τομέας Προμηθειών Ομίλου λαμβάνει ανατροφοδότηση για τον εκάστοτε προμηθευτή μέσω των αρμόδιων Επιχειρησιακών Μονάδων, που λειτουργούν ως εξουσιοδοτημένοι αξιολογητές.

Οι προμηθευτές της Τράπεζας και οι σχέσεις με τον καθένα εξ αυτών αναθεωρούνται μέσω επίσημων διαδικασιών σε τακτά χρονικά διαστήματα. Η Επιτροπή Προμηθειών

του Ομίλου εξασφαλίζει την τήρηση των διαδικασιών τόσο σε σχέση με τη διαδικασία και την αναγκαιότητα της προμήθειας όσο και σε σχέση με τη συγκράτηση του λειτουργικού κόστους.

Για λόγους διαφάνειας και διασφάλισης των συμφερόντων του Ομίλου, η Τράπεζα ακολουθεί διαγωνιστική διαδικασία, η οποία επίσης περιλαμβάνει τα βήματα που ακολουθούνται για την ένταξη Νέου Προμηθευτή στην Τράπεζα. Βάσει αυτής της διαδικασίας κάθε νεοεισερχόμενος προμηθευτής που δεν είναι ήδη πελάτης Eurobank, καλείται μεταξύ άλλων να προσκομίσει δημοσιευμένες ετήσιες οικονομικές καταστάσεις, προκειμένου να είναι στη διάθεση της Τράπεζας, καθώς και τη νομιμοποίηση της εταιρείας σχετικά με τη νομική μορφή, την ενημερότητά της και τους νόμιμους εκπροσώπους της.

Η Τράπεζα συνεργάζεται κατά κύριο λόγο με προμηθευτές που δραστηριοποιούνται, έχουν έδρα ή διατηρούν παράρτημα στην Ελλάδα (κυρίως στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη). Το 79,4% των συνολικών εξόδων της Τράπεζας το 2023 αφορά εγχώριους προμηθευτές (που έχουν έδρα και δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα), σε σύγκριση με το 76% το 2022.

Βιώσιμες προμήθειες

Στο πλαίσιο της εφαρμογής βιώσιμων πρακτικών προμηθειών, θεσπίστηκαν κριτήρια ESG για τις διαγωνιστικές διαδικασίες για αγαθά IT και non-IT, σύμφωνα με τις προβλέψεις της διαγωνιστικής διαδικασίας. Το 2023 πραγματοποιήθηκαν πρωτοβουλίες για ένταξη κριτηρίων ESG στις διαγωνιστικές διαδικασίες/ΠΠΕ για έργα IT, σε συνεργασία με τον Τομέα IT Vendor Management. Πλέον λαμβάνονται υπόψη παράγοντες που σχετίζονται με την επίδραση ενός προϊόντος, μιας υπηρεσίας ή ενός έργου σε ζητήματα ESG της εταιρείας ή του προμηθευτή. Έτσι, η συνεισφορά στην προστασία του περιβάλλοντος, την πράσινη ανάπτυξη και την τοπική κοινωνία θεωρείται ότι έχει θετικό πρόσημο.

Επιπλέον, όσον αφορά τους παράγοντες διακυβέρνησης, ζητούνται από τους προμηθευτές πιστοποιήσεις (π.χ. ISO 9001, 14001, 50001) κατά τη διάρκεια της διαγωνιστικής διαδικασίας (ΠΠΕ) και κατά το στάδιο τεχνικής αξιολόγησης, καθώς και γνωστοποιήσεις σχετικά με το λειτουργικό τους αποτύπωμα, αξιολογήσεις ESG, καθώς και Έκθεση Βιωσιμότητας.

Ο συνολικός στόχος είναι να επιλέγονται, όπου είναι εφικτό, φιλικά προς το περιβάλλον και κοινωνικά υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες από προμηθευτές που εναρμονίζονται με αυτές τις αρχές. Οι διαδικασίες προμηθειών αποτελούν τμήμα των πιστοποιημένων Συστημάτων Διαχείρισης της Τράπεζας, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα ISO 9001, ISO 14001 και ISO 50001.

Ήδη, βρίσκεται σε εξέλιξη σχέδιο για να λάβει η Τράπεζα πιστοποίηση ISO 20400 για τις Βιώσιμες Προμήθειες, σε συνεργασία με διάφορες Επιχειρησιακές Μονάδες της Τράπεζας.



Βιώσιμη λειτουργία
σε επιλεγμένες
θυγατρικές εξωτερικού

Postbank

Eurobank Cyprus

Ουσιαστικό θέμα: Ενέργεια

- Ολοκληρώθηκε η εγκατάσταση φωτοβολταϊκών panels στη στέγη του κτιρίου των κεντρικών γραφείων στη Σόφια. Η συνολική εγκατεστημένη ισχύς είναι 388kWp και η ετήσια παραγωγή πράσινης ενέργειας αναμένεται να φτάσει τις 432.000 kWh. Η ηλεκτρική ενέργεια που παράγεται σε ημέρες με έντονη ηλιοφάνεια θα καλύπτει τουλάχιστον το 30% των ημερήσιων αναγκών του κτιρίου σε ηλεκτρισμό.
 - Ολοκληρώθηκε η πρώτη φάση του έργου ανακαίνισης μεγάλης κλίμακας του κτιρίου των κεντρικών γραφείων στη Σόφια, το οποίο ξεκίνησε το 2022. Στην ανακαίνιση συμπεριλαμβάνεται η εγκατάσταση συστήματος HVAC (σύστημα θέρμανσης, κλιματισμού και αερισμού) τελευταίας γενιάς, καθώς και ένα υπερσύγχρονο σύστημα διαχείρισης κτιρίου (BMS), για την αυτοματοποιημένη παρακολούθηση και τον έλεγχο της απόδοσης του κτιρίου. Το BMS διασφαλίζει τη βέλτιστη χρήση του εγκατεστημένου συστήματος HVAC και των συστημάτων φωτισμού, αυξάνοντας τόσο την ενεργειακή απόδοση όσο και την αίσθηση της άνεσης.
 - Σημειώθηκε σημαντική πρόοδος όσον αφορά την πρωτοβουλία για την πλήρη ανακαίνιση του δικτύου καταστημάτων. Τα ανακαινισμένα καταστήματα δεν είναι μόνο πιο ελκυστικά και άνετα για τους πελάτες και τους εργαζομένους, αλλά είναι επίσης εξοπλισμένα με ενεργειακά αποδοτικά συστήματα HVAC και φωτισμό LED.
 - Τα μέτρα αυτά συμβάλλουν σε:
 - 16% μείωση στην κατανάλωση ενέργειας σε σχέση με την περασμένη χρονιά.
 - 40% μείωση των εκπομπών CO₂ από τη χρήση ηλεκτρικής ενέργειας σε σχέση με το 2022, και 34% σωρευτική μείωση σε σχέση με το 2021.
 - 25% μείωση στην κατανάλωση φυσικού αερίου σε σχέση με το 2022, ποσοστό που αντιπροσωπεύει εξοικονόμηση 108 τόνων εκπομπών αερίων άνθρακα από την καύση φυσικού αερίου.
- 7,64% μείωση της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας σε σχέση με το έτος αναφοράς 2021 (2021: 1.336.066,55 kWh, 2023: 1.234.050,92).
 - 7,64% μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (Scope 2) σε σχέση με το 2021.
 - 43,72kWp συνολική ισχύς εγκατεστημένων φωτοβολταϊκών συστημάτων. Η Eurobank Cyprus βρίσκεται επίσης σε διαδικασία εγκατάστασης πάνω από 25 kWp μέσα στο 2024.
 - 40.238,29 kWh (2021: 0 kWh) της ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε από την τράπεζα προήλθε από ΑΠΕ (αυτοπαραγωγή με φωτοβολταϊκά συστήματα). Επιπλέον, ένα πλεόνασμα της τάξεως του 6.736,37 kWh πωλήθηκε στην Αρχή Ηλεκτρισμού Κύπρου (ΑΗΚ).
 - 6% στόλος βιώσιμων οχημάτων.
 - Πραγματοποιήθηκαν ενεργειακές αναβαθμίσεις σε κτίρια (π.χ. αισθητήρες κίνησης για τον φωτισμό και αντληιακή προστασία υαλοπινάκων)
 - Πραγματοποιήθηκαν ενεργειακές επιθεωρήσεις κτιρίων και οχημάτων τον Δεκέμβριο του 2023.
 - Ελήφθησαν οι πιστοποιήσεις ISO 14001 (Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης) και EMAS.
 - Τέθηκε σε ισχύ εσωτερική Περιβαλλοντική Πολιτική.
 - Πραγματοποιήθηκε έρευνα για τις συνήθειες μετακίνησης των εργαζομένων. Ο υπολογισμός των σχετικών εκπομπών αερίων βρίσκεται σε εξέλιξη.

Ουσιαστικό θέμα: Προσωπικό και συνθήκες εργασίας / Άλλα θέματα σχετικά με την εργασία

- Μεγάλος εργοδότης, που προσφέρει διάφορες μορφές αποδοχών, προγράμματα wellbeing και κοινωνικές παροχές στους εργαζομένους της. Το 2023 αναβάθμισε το πρόγραμμα των παροχών, εντάσσοντας μια σειρά νέων εταιρικών εκπώσεων.
 - Αναγνώριση ως «Κορυφαίος Εργοδότης» το 2023 στη Βουλγαρία, με λήψη πιστοποιητικού από το ανεξάρτητο διεθνές Top Employers Institute (Ινστιτούτο Κορυφαίων Εργοδοτών), για τις προσπάθειές της να εφαρμόσει διάφορες πρωτοβουλίες για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων των εργαζομένων της και να παράσχει ένα περιβάλλον μέσα στο οποίο μπορούν να ξεδιπλώσουν όλες τις δυνατότητές τους.
 - Εισαγωγή προγραμμάτων εσωτερικής εκπαίδευσης για διάφορες θέσεις.
 - Εκκίνηση του πρώτου εσωτερικού προγράμματος mentoring αποκλειστικά για γυναίκες: Women UNLOCK POTENTIAL of Women (Γυναίκες ξεκλειδώνουν τις δυνατότητες γυναικών).
 - Εφαρμογή μιας εντελώς νέας αντίληψης για την εισαγωγική κατάρτιση των νεοπροσληφθέντων εργαζομένων στο δίκτυο καταστημάτων: POSTBANK COMPASS.
- Προώθηση πρωτοβουλιών για την υποστήριξη της υγείας και ασφάλειας στην εργασία, καθώς και της ευημερίας και της αφοσίωσης των εργαζομένων. Από το 2023, έχουν υλοποιηθεί μια σειρά πρωτοβουλιών στο πλαίσιο ενός ολιστικού Πλάνου Δράσης Ευημερίας (Wellbeing Action Plan), το οποίο περιλαμβάνει σεμινάρια ευεξίας και ομιλίες από ειδικούς.
 - Διενέργεια έρευνας ικανοποίησης εργαζομένων πάνω σε πρωτοβουλίες ευημερίας.
 - Διενέργεια έρευνας Βαρόμετρου ESG.
 - Παρακολούθηση της διαφορετικότητας ως προς το φύλο (gender diversity) - Ετήσια αναφορά προς το Διοικητικό Συμβούλιο.
 - Υλοποίηση εσωτερικής καμπάνιας με συστάσεις για αυτοπροστασία και μέτρα ασφάλειας σε περίπτωση πλημμύρας.

Ουσιαστικό θέμα: Ενίσχυση της καινοτομίας

- Υποστήριξη του μοναδικού προγράμματος ανάπτυξης Dare to Scale, πρώτο στο είδος του στη Βουλγαρία, για 5η συνεχή χρονιά, με στόχο επιχειρήσεις που έχουν τη δυναμική να μεγαλώσουν σημαντικά τον κύκλο των εργασιών τους (scale up).
 - Βασικός συνεργάτης για 9η συνεχή χρονιά στον διαγωνισμό Μικρές Επιχειρήσεις της Χρονιάς, «The Big Small», που διοργανώθηκε από την εφημερίδα «24 Chasa».
- Ενεργή υποστήριξη της επιχειρηματικότητας, της επιχειρηματικής έρευνας και καινοτομίας, με τη στήριξη του προγράμματος Cyprus Seeds από την πρώτη στιγμή της θέσπισής του.

Postbank

Eurobank Cyprus

Ουσιαστικό θέμα: Ασφάλεια και προστασία δεδομένων πελατών / Επιδράσεις σχετικές με την πληροφόρηση για καταναλωτές ή/και τελικούς χρήστες

- Διασφάλιση της ασφάλειας των δεδομένων, της προστασίας της ιδιωτικής ζωής και της ασφάλειας των πληροφοριών των πελατών της μέσω της εφαρμογής των πλαισίων που έχουν δημιουργηθεί (π.χ. Πολιτική Ασφάλειας IT, Μεθοδολογία Διαχείρισης Κινδύνων Κυβερνοασφάλειας, Πολιτική Διατήρησης Δεδομένων και Πολιτική για την Ταξινόμηση των Δεδομένων).
- Υλοποίηση υποχρεωτικής ετήσιας εκπαίδευσης για όλο το προσωπικό σχετικά με ζητήματα προστασίας των προσωπικών δεδομένων (GDPR) και ασφάλειας IT.

- Εφαρμογή Πολιτικής Προστασίας Δεδομένων, Πολιτική Απορρήτου, και σχετικών διαδικασιών με στόχο τη συμμόρφωση προς τις απαιτήσεις του GDPR και διενέργεια εκπαιδευτικών συνεδριών για τους εργαζόμενους με θέμα την προστασία των δεδομένων.
- Καμία περίπτωση αναφοράς περιστατικών παραβίασης δεδομένων στον Επίτροπο Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα ή στα αντίστοιχα υποκείμενα των δεδομένων το 2023.
- Πραγματοποίηση εκπαίδευσεων όσον αφορά την ευαισθητοποίηση σε θέματα ασφάλειας IT καθώς και ασκήσεις προσομοίωσης phishing, καθώς και αξιολογήσεις ευπάθειας και penetration testing, ώστε να εντοπιστούν τυχόν ευπάθειες ή αδυναμίες των συστημάτων πληροφορικής.

Ουσιαστικό θέμα: Διαφθορά και δωροδοκία / Προστασία πληροφοριοδοτών / Εταιρική κουλτούρα

- Εφαρμογή όλων των πολιτικών του Ομίλου σχετικά με την επιχειρηματική ηθική και ακεραιότητα.
- Υιοθέτηση ολοκληρωμένου Κώδικα Δεοντολογίας που ορίζει τους κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς που πρέπει να τηρούνται από όλους τους εργαζόμενους, σύμφωνα με τις αρχές της Τράπεζας σχετικά με την επιχειρηματική ηθική και αριστεία, τη διαφάνεια, τα ανθρώπινα δικαιώματα και την ευθύνη.
- Υποχρεωτική ετήσια εκπαίδευση για όλο το προσωπικό σε ζητήματα που αφορούν το ξέπλυμα χρήματος και τον εσωτερικό Κώδικα Δεοντολογίας.

- Εφαρμογή όλων των πολιτικών του Ομίλου σχετικά με την επιχειρηματική ηθική και ακεραιότητα.
- Ολοκλήρωση της Ετήσιας επικύρωσης του Κώδικα Δεοντολογίας της Τράπεζας από το προσωπικό.
- Υιοθέτηση πολιτικής κατά της παρενόχλησης.
- Ενημέρωση του προσωπικού σε θέματα ESG μέσω του e-learning «ESG & The World» τον Σεπτέμβριο του 2023, παρακολούθηση ειδικών επιμορφωτικών συνεδριών για τους εργαζόμενους και εργασθηρίων με τον Όμιλο.

Ουσιαστικό θέμα: Ισότητα μεταχείριση και ευκαιρίες για όλους

- Είναι αντίθετη προς κάθε μορφή διακρίσεων, ανισότητας ή παραβίασης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, καθώς αναγνωρίζει και προάγει τη μοναδικότητα του ατόμου, σύμφωνα με την Πολιτική του Ομίλου για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη και τη Δήλωση για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα.
- Διασφαλίζει ότι όλες οι πολιτικές, οι διαδικασίες και οι πρακτικές διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού διέπονται από τον σεβασμό για τα ανθρώπινα δικαιώματα, διασφαλίζοντας ότι η διαφορετικότητα και η ισοτιμία αναγνωρίζονται και προάγονται.
- Το 78% του συνολικού αριθμού των εργαζομένων είναι γυναίκες.

- Είναι αντίθετη προς κάθε μορφή διακρίσεων, ανισότητας ή παραβίασης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, καθώς αναγνωρίζει και προάγει τη μοναδικότητα του ατόμου, σύμφωνα με την Πολιτική του Ομίλου για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη και τη Δήλωση για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα.
- Ακολουθεί τις κατευθυντήριες οδηγίες σχετικά με τις αποδοχές, τις προσλήψεις, την ανάπτυξη των ανθρώπων και των ταλαντούχων εργαζομένων, τη διαχείριση της απόδοσης, τη μάθηση, τη δέσμευση και την επικοινωνία, καθώς και την ασφάλεια και υγεία, ώστε να διασφαλίζει ίσες και δίκαιες ευκαιρίες προς όλους τους εργαζομένους.
- Αναλαμβάνει πρωτοβουλίες και υιοθετεί βέλτιστες διεθνείς πρακτικές για την καθιέρωση ενός εργασιακού περιβάλλοντος διαφορετικότητας, ισότητας και συμπερίληψης, που ανταποκρίνεται στις διαφορετικές κουλτούρες και ομάδες, και όπου ο καθένας έχει την ευκαιρία να διαπρέψει, σύμφωνα με την Πολιτική του Ομίλου για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη.
- Το 62% του συνολικού αριθμού των εργαζομένων είναι γυναίκες.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Οικονομικά Στοιχεία

για τη χρήση
που έληξε 31
Δεκεμβρίου 2023

Η πλήρης Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2023
είναι διαθέσιμη στο [eurobankholdings.gr](https://www.eurobankholdings.gr)



**Eurobank Ergasias Υπηρεσιών
και Συμμετοχών Α.Ε.**

Όθωνος 8, Αθήνα 105 57
τηλ.: (+30) 214 40 61000
Αρ. Γ.Ε.ΜΗ. 000223001000

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Ενοποιημένη Κατάσταση Αποτελεσμάτων

Χρήση που έληξε την 31 Δεκεμβρίου	2023 € εκατ.	2022 Αναμορφωμένα ⁽¹⁾ € εκατ.
Τόκοι έσοδα	4.454	2.226
Τόκοι έξοδα	(2.280)	(746)
Καθαρά έσοδα από τόκους	2.174	1.480
Έσοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες	570	554
Έξοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες	(123)	(127)
Καθαρά έσοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες	447	427
Έσοδα από μη τραπεζικές υπηρεσίες	97	95
Αποτελέσματα χαρτοφυλακίου συναλλαγών	71	725
Αποτελέσματα από επενδυτικούς τίτλους	57	(9)
Λοιπά έσοδα/(έξοδα)	68	323
Λειτουργικά έσοδα	2.914	3.041
Λειτουργικά έξοδα	(915)	(857)
Λειτουργικά κέρδη προ απομειώσεων, προβλέψεων για κινδύνους και εξόδων αναδιάρθρωσης	1.999	2.184
Προβλέψεις για πιστωτικούς κινδύνους από δάνεια και απαιτήσεις πελατών	(412)	(276)
Λοιπές απομειώσεις, προβλέψεις για κινδύνους και συναφή έξοδα	(96)	(103)
Έξοδα αναδιάρθρωσης	(37)	(89)
Αναλογία κερδών από επενδύσεις σε συγγενείς εταιρείες και κοινοπραξίες	88	35
Κέρδη προ φόρου από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	1.542	1.751
Φόρος εισοδήματος	(261)	(406)
Καθαρά κέρδη από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	1.281	1.345
Καθαρά κέρδη/(ζημιές) από μη συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(153)	2
Καθαρά κέρδη	1.128	1.347
Καθαρά κέρδη/(ζημιές) που αναλογούν σε τρίτους	(12)	0
Καθαρά κέρδη που αναλογούν στους μετόχους	1.140	1.347
Κέρδη ανά μετοχή	€	€
- Βασικά και προσαρμοσμένα κέρδη ανά μετοχή	0,31	0,36
Κέρδη ανά μετοχή από συνεχιζόμενες δραστηριότητες		
- Βασικά και προσαρμοσμένα κέρδη ανά μετοχή	0,34	0,36

⁽¹⁾ Η συγκριτική πληροφόρηση έχει αναμορφωθεί λόγω: α) της αναδρομικής εφαρμογής του ΔΠΧΑ 17 από τη συγγενή εταιρεία του Ομίλου, Eurolife FFH Insurance Group Ανώνυμος Εταιρεία Συμμετοχών και β) της παρουσίασης των δραστηριοτήτων της εταιρείας Eurobank Direktna a.d. (Σερβία) ως μη συνεχιζόμενων.

ATHEX C-G8

Ενοποιημένος Ισολογισμός

31 Δεκεμβρίου	2023 € εκατ.	2022 Αναμορφωμένα ⁽¹⁾ € εκατ.
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ		
Ταμείο και διαθέσιμα σε κεντρικές τράπεζες	10.943	14.994
Απαιτήσεις από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	2.354	1.329
Τίτλοι εμπορικού χαρτοφυλακίου	379	134
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	881	1.185
Δάνεια και απαιτήσεις από πελάτες	41.545	41.677
Χαρτοφυλάκιο επενδυτικών τίτλων	14.710	13.261
Επενδύσεις σε συγγενείς εταιρείες και κοινοπραξίες	541	187
Ιδιοχρησιμοποιούμενα ενσώματα πάγια στοιχεία	773	775
Επενδύσεις σε ακίνητα	1.357	1.410
Άυλα πάγια στοιχεία	334	297
Αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις	3.991	4.161
Λοιπά στοιχεία ενεργητικού	1.767	1.980
Στοιχεία ενεργητικού προς πώληση	206	84
Σύνολο ενεργητικού	79.781	81.474
ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ		
Υποχρεώσεις προς κεντρικές τράπεζες	3.771	8.774
Υποχρεώσεις προς χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	3.078	1.814
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	1.450	1.661
Υποχρεώσεις προς πελάτες	57.442	57.239
Υποχρεώσεις από πιστωτικούς τίτλους	4.756	3.552
Λοιπές υποχρεώσεις	1.385	1.702
Σύνολο υποχρεώσεων	71.882	74.742
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ		
Μετοχικό κεφάλαιο	818	816
Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	1.161	1.161
Αποθεματικά και αποτελέσματα εις νέον	5.920	4.660
Ίδια κεφάλαια που αναλογούν στους μετόχους της Εταιρείας	7.899	6.637
Δικαιώματα τρίτων	0	95
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	7.899	6.732
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων και υποχρεώσεων	79.781	81.474

⁽¹⁾ Η συγκριτική πληροφόρηση έχει αναμορφωθεί λόγω της αναδρομικής εφαρμογής του ΔΠΧΑ 17 από τη συγγενή εταιρεία του Ομίλου, Eurolife FFH Insurance Group Ανώνυμος Εταιρεία Συμμετοχών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

Μεθοδολογία εκπόνησης

Η Eurobank εκδίδει τον Ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023 με στόχο την πλήρη ενημέρωση των ενδιαφερόμενων μερών (stakeholders) σχετικά με τις επιδόσεις της στους πυλώνες της βιώσιμης ανάπτυξης (οικονομία, κοινωνία, περιβάλλον). Η παρούσα έκδοση συντάχθηκε σύμφωνα με τα πρότυπα της διεθνούς πρωτοβουλίας Global Reporting Initiative (GRI) (2021), εφαρμόζοντας τις αρχές έκδοσης απολογισμών (ακρίβεια, ισορροπία, σαφήνεια, συγκρισιμότητα, πληρότητα, πλαίσιο βιωσιμότητας, τακτική και έγκαιρη ενημέρωση, επαληθευσιμότητα). Η συγκεκριμένη προσέγγιση σχετικά με την έκδοση απολογισμών αποσκοπεί στην ολοκληρωμένη και διαφανή πληροφόρηση των ενδιαφερόμενων μερών, σχετίζεται με την ανταπόκριση της Eurobank στις προσδοκίες και τα συμφέροντά τους, και επενδύει στη διαρκή προώθηση ενός ανοικτού διαλόγου μαζί τους.

Τα περιεχόμενα του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023 καθορίστηκαν με βάση τις προσδοκίες και τους προβληματισμούς των ενδιαφερόμενων μερών αλλά και με βάση τις δραστηριότητες της Eurobank και του τραπεζικού κλάδου. Η Eurobank υιοθέτησε προδραστικά την ανάλυση διπλής ουσιαστικότητας για πρώτη χρονιά, σύμφωνα με τα νέα Ευρωπαϊκά Πρότυπα Εκθέσεων βιωσιμότητας (ESRS), που αποτελεί τη βασική διαδικασία που χρησιμοποιήθηκε για να προσδιορίσει τα περιεχόμενα του Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023. Η Eurobank εντόπισε, αξιολόγησε, ιεράρχησε και επαλήθευσε τις επιδράσεις στο Περιβάλλον, την Κοινωνία και τη Διακυβέρνηση (ESG) που προκύπτουν από τις δραστηριότητές της, ενώ αξιολόγησε επίσης τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που ενδέχεται να έχουν ουσιαστική οικονομική επίδραση στην Eurobank, σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας της. Σε αυτό το πλαίσιο, η Eurobank έχει υιοθετήσει μια μακρόπνοη προσέγγιση ενσωματώνοντας την έννοια της Διπλής Ουσιαστικότητας στις επιχειρησιακές και χρηματοδοτικές δραστηριότητές της.

Η Διοίκηση της Eurobank συμμετέχει ενεργά στην ανάλυση διπλής ουσιαστικότητας, ενώ η Διοικητική Επιτροπή ESG της Eurobank επικυρώνει τα ουσιαστικά θέματα που προκύπτουν προς γνωστοποίηση. Η Ανώτατη Διοίκηση, που περιλαμβάνει τον GSSO, τους Αναπληρωτές Διευθύνοντες Συμβούλους και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, ελέγχει και εγκρίνει τον τελικό Απολογισμό Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023. 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 (2024) του Χρηματιστηρίου Αθηνών. Ο παρών απολογισμός ενσωματώνει επίσης τις 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ (UN Global Compact) και τις Αρχές Υπευθυνότητας AccountAbility AA1000 2018. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις γνωστοποιήσεις του Απολογισμού, σύμφωνα με τις οδηγίες των προτύπων GRI, του προτύπου SASB για τις εμπορικές τράπεζες, των Αρχών Υπευθυνότητας AccountAbility AA1000 2018 και του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών, ανατρέξτε στα αντίστοιχα Παραρτήματα.

Το πεδίο εφαρμογής του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023 περιλαμβάνει τις δραστηριότητες που ασκεί η Eurobank Holdings

GRI 2-2

GRI 2-3

GRI 2-5

GRI 2-14

και οι βασικές θυγατρικές της (βλ. ESG Data Pack) στην Ελλάδα και το εξωτερικό, στα σημεία όπου αυτό αναφέρεται, κατά την περίοδο 01.01.2023 έως 31.12.2023, σύμφωνα και με την περίοδο οικονομικής αναφοράς της Τράπεζας. Τα ουσιαστικά θέματα που δημοσιοποιούνται σε όλον τον απολογισμό σχετίζονται κυρίως με την Τράπεζα λόγω της σημασίας της για τον Όμιλο, ενώ δημοσιοποιούνται επίσης πληροφορίες σχετικά με την απόδοση και την προσέγγιση βασικών θυγατρικών. Όσον αφορά τις μετρήσεις και άλλες ποσοτικές πληροφορίες που δημοσιοποιούνται σε όλο τον απολογισμό, υπάρχει επισήμανση σχετικά με το αν αφορούν την Τράπεζα ή τον Όμιλο.

Για τη σύνταξη του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023, συστάθηκε ειδική ομάδα έργου με εκπροσώπους από επιλεγμένες Μονάδες (Στρατηγικής Ομίλου, Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου, Marketing και Επικοινωνίας Ομίλου, Group Corporate Secreteriat, Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου, Retail Banking, Corporate & Investment Banking, Διεθνών Δραστηριοτήτων, Εταιρικής Ασφάλειας Ομίλου, Προμηθειών, Σχέσεων με Επενδυτές, Group Finance, Κινδύνου Βιωσιμότητας Ομίλου, ESG) και συντονιστή το Programme Field. Βασικό έργο της ομάδας αποτέλεσε η συγκέντρωση και αξιολόγηση των απαιτούμενων πληροφοριών και δεδομένων που αφορούν τη βιώσιμη ανάπτυξη (οικονομία, κοινωνία, ανθρώπινο δυναμικό, περιβάλλον), καθώς και η διασφάλιση ότι καλύπτονται όλα τα θέματα. Αναγνωρίζοντας τη σημασία της εξωτερικής διασφάλισης του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023, και με στόχο τη διαφάνεια και την ενίσχυση της αξιοπιστίας των δεδομένων και των πληροφοριών που παρουσιάζονται, η Διοίκηση αποφάσισε να αναθέσει στην ανεξάρτητη ελεγκτική εταιρεία DELOITTE ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΟΡΚΩΤΩΝ ΕΛΕΓΚΤΩΝ ΛΟΓΙΣΤΩΝ την εξωτερική διασφάλιση του περιεχομένου του Απολογισμού.

Με σκοπό να εκπληρώσει τις δεσμεύσεις της προς τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής (PRB) του UNEP FI, η Eurobank περιλαμβάνει την 4η Έκθεση Προόδου PRB στον Ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023, σύμφωνα με τη συνιστώμενη πρακτική. Η Έκθεση Περιορισμένης Διασφάλισης Ανεξάρτητου Ελεγκτή για τον Ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023 της Eurobank βρίσκεται στη σελίδα 184, και για την 4η Έκθεση Προόδου PRB του UNEP FI στη σελίδα 178. Ο Απολογισμός Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023 εκδόθηκε τον Ιούλιο 2024.

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 2023 μπορούν να υποβάλλονται τηλεφωνικά (+30 211 1868229), με email (CorporateCommunications@eurobank.gr) ή ταχυδρομικά (Τράπεζα Eurobank AE, Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας, Πραξιτέλους 40-44, 10561 Αθήνα, Ελλάδα). Ο προηγούμενος Απολογισμός, που αφορούσε την περίοδο 01.01.2022 έως 31.12.2022, δημοσιεύτηκε τον Ιούλιο του 2023. Οι προηγούμενοι Απολογισμοί (ετήσιος κύκλος υποβολής εκθέσεων) είναι διαθέσιμοι διαδικτυακά.

Ο Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023, εκδίδεται στα Αγγλικά και μεταφράζεται στα Ελληνικά. Σε περίπτωση ασυμφωνίας στην απόδοση των όρων μεταξύ της αγγλικής και της ελληνικής έκδοσης, υπερισχύει η αγγλική έκδοση.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Ευρετήριο Προτύπων GRI

Πρότυπο GRI/ Άλλη πηγή	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού / Άμεση Απάντηση	Σελίδα/ες	Παραλείψεις	Εξωτερική διασφάλιση
Δήλωση χρήσης	Η Eurobank εξέδωσε τον απολογισμό σύμφωνα με τα GRI πρότυπα για την περίοδο 01/01/2023 - 31/12/2023				
GRI 1 που χρησιμοποιήθηκε	GRI 1: Foundation 2021				
Εφαρμοστέο Κλαδικό Πρότυπο GRI	N/A				
GRI 2: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2021	2-1 Στοιχεία του Οργανισμού	Σχετικά με την Eurobank	16-18		✓
	2-2 Οντότητες που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης του Οργανισμού	Δραστηριότητες Μεθοδολογία Εκπόνησης Ετήσια Οικονομική Έκθεση	19-34 155		✓
	2-3 Περίοδος αναφοράς, συχνότητα και στοιχεία επικοινωνίας	Μεθοδολογία Εκπόνησης	155		✓
	2-4 Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	ESG Data Pack Περιβαλλοντική Έκθεση 2023			✓
	2-5 Εξωτερική διασφάλιση	Μεθοδολογία Εκπόνησης Έκθεση Περιορισμένης Διασφάλισης Ανεξάρτητου Ελεγκτή	155 184-186		✓
	2-6 Δραστηριότητες, αλυσίδα αξίας και άλλες επιχειρηματικές σχέσεις	Σχετικά με την Eurobank Δραστηριότητες Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση ουσιαστικότητας Σχέσεις με προμηθευτές Δεν υπάρχουν σημαντικές αλλαγές στα 2-6-a, 2-6-b, και 2-6-c σε σύγκριση με την προηγούμενη περίοδο αναφοράς	16-18 19-34 64-71 148-149		✓
	2-7 Εργαζόμενοι	Οι άνθρωποι της Eurobank σε αριθμούς ESG Data Pack	110-115	2-7 b-iii - Πληροφορία μη διαθέσιμη/ελλιπής *	✓
	2-8 Εργαζόμενοι χωρίς εξαρτημένη σχέση εργασίας	N/A		Συνολική δημοσιοποίηση - Πληροφορία μη διαθέσιμη*	✓
	2-9 Δομή διακυβέρνησης και σύνθεση	Διοικητικό Συμβούλιο και Επιτροπές	131-135	2-9 c-iii-vi-vii-viii - Πληροφορία μη διαθέσιμη/ελλιπής *	✓
	2-10 Διορισμός και επιλογή του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	Υποψηφιότητες, Αποδοχές, Αξιολόγηση	135		✓
	2-11 Πρόεδρος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	Διοικητικό Συμβούλιο και Επιτροπές Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης 2023	131-135		✓
	2-12 Ρόλος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης στην εποπτεία της διαχείρισης των επιπτώσεων	Διακυβέρνηση ESG Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης 2023	54-59		✓
	2-13 Εκκώρση αρμοδιοτήτων για τη διαχείριση των επιδράσεων	Διακυβέρνηση ESG	48-52		✓
	2-14 Ρόλος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης στην κατάρτιση απολογισμών βιωσιμότητας	Διακυβέρνηση ESG Μεθοδολογία Εκπόνησης	48-52 155		✓
	2-15 Σύγκρουση συμφερόντων	Λειτουργία με ηθική και ακεραιότητα Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης 2023	139-143	2-15 b - Πληροφορία μη διαθέσιμη/ελλιπής *	✓
	2-16 Επικοινωνία κρίσιμων ανησυχιών	N/A		Συνολική δημοσιοποίηση - Πληροφορία μη διαθέσιμη* unavailable*	✓
	2-17 Συλλογική γνώση του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	Υπεύθυνη Εταιρική Διακυβέρνηση Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης 2023	131-135		✓
	2-18 Αξιολόγηση της απόδοσης του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης 2023			✓
	2-19 Πολιτικές αποδοχών	Υποψηφιότητες, Αποδοχές, Αξιολόγηση	135	2-19b - Πληροφορία μη διαθέσιμη/ελλιπής *	✓

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Πρότυπο GRI/ Άλλη πηγή	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού / Άμεση Απάντηση	Σελίδα/ες	Παραλείψεις	Εξωτερική διασφάλιση
GRI 2: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2021	2-20 Διαδικασία για τον καθορισμό της αμοιβής	Πολιτική Αποδοχών του ΔΣ			✓
	2-21 Δείκτης συνολικών ετήσιων αποδοχών	ESG Data Pack			✓
	2-22 Δήλωση για τη στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους	5-8		✓
	2-23 Δεσμεύσεις πολιτικής	Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής Διαχείριση κινδύνου ESG και CR&E	74-79	2-23 ai-iii - Πληροφορία μη διαθέσιμη/ελλιπής *	✓
	2-24 Ενσωμάτωση δεσμεύσεων πολιτικής	N/A		Συνολική δημοσιοποίηση - Πληροφορία μη διαθέσιμη*	✓
	2-25 Διαδικασίες για την αποκατάσταση αρνητικών επιδράσεων	Μηχανισμός Αναφοράς Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς	140-141	2-25 b, c, d, e - Πληροφορία μη διαθέσιμη/ελλιπής *	✓
	2-26 Μηχανισμοί για την αναζήτηση συμβουλών και τη διατύπωση ανησυχιών	Μηχανισμός Αναφοράς Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς	140-141		✓
	2-27 Συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς	N/A		Συνολική δημοσιοποίηση - Πληροφορία μη διαθέσιμη*	✓
	2-28 Συμμετοχή σε ενώσεις	Συμμετοχές σε οργανισμούς και διακρίσεις	35		✓
	2-29 Προσέγγιση για τη διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση ουσιαστικότητας	64-71		✓
2-30 Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας	Συλλογική εκπροσώπηση εργαζομένων	122	2-30b - Πληροφορία μη διαθέσιμη/ελλιπής *	✓	
*Αναφερθίμες Παραλείψεις					
Τα νέα Πρότυπα GRI 2021 περιλαμβάνουν ολοκληρωμένες δημοσιοποιήσεις διακυβέρνησης για τις οποίες η Eurobank ανέφερε ορισμένες παραλείψεις για την Ετήσια Έκθεση Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023 λόγω των διαδικασιών που είναι υπό ανάπτυξη. Πιστεύουμε ότι η δημοσιοποίηση μπορεί να βελτιωθεί περαιτέρω σε σχέση με την περιγραφή και την ενσωμάτωση των δημοσιοποιήσεων Διακυβέρνησης ESG. Ως εκ τούτου, στοχεύουμε να καλύψουμε αυτές τις δημοσιοποιήσεις, με την εφαρμογή επιχειρησιακών πολιτικών και διαδικασιών, εντός των εκθέσεων των επόμενων ετών.					
Ουσιαστικά Θέματα					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-1 Διαδικασία για τον καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση ουσιαστικότητας	64-71		✓
	3-2 Κατάλογος ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση ουσιαστικότητας	64-71		✓
Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση ουσιαστικότητας Περιβάλλον Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης	64-71 103-108 80-88		✓
GRI 305: Εκπομπές 2016	305-1 Άμεσες (Scope 1) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου ESG Data Pack	106		✓
	305-2 Έμμεσες (Scope 2) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου ESG Data Pack	106		✓
	305-3 Λοιπές έμμεσες (Scope 3) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου ESG Data Pack	106		
	305-4 Ένταση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου ESG Data Pack	106		
	305-5 Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου ESG Data Pack	106		
	305-7 Οξειδία του αζώτου (NOx), Οξειδία του θείου (SOx) και άλλες σημαντικές αέριες εκπομπές	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου ESG Data Pack	106		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Πρότυπο GRI/ Άλλη πηγή	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού / Άμεση Απάντηση	Σελίδα/ες	Παραλείψεις	Εξωτερική διασφάλιση
Μετριασμός της κλιματικής αλλαγής					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση ουσιαστικότητας Περιβάλλον Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης	64-71 103-108 80-88		✓
Εσωτερικός δείκτης Eurobank	Χρηματοδοτούμενες εκπομπές από τομείς που συμβάλλουν σε μεγάλο βαθμό στην κλιματική αλλαγή	Χρηματοδοτούμενες εκπομπές και πορεία για την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα	90-91		
Εργατικό δυναμικό και συνθήκες εργασίας / Άλλα δικαιώματα που σχετίζονται με την εργασία					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση ουσιαστικότητας Επίδραση εργοδότη	64-71 110-122		✓
GRI 401: Απασχόληση 2016	401-1 Νέες προσλήψεις και αποχωρήσεις εργαζομένων	Προσέλκυση και διατήρηση ταλέντων ESG Data Pack	111-112		✓
GRI 403: Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία 2018	403-1 Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Ασφάλεια, υγεία και wellbeing στην εργασία	115-118		
	403-2 Αναγνώριση επικινδυνότητας, εκτίμηση κινδύνων και διερεύνηση περιστατικών	Ασφάλεια, υγεία και wellbeing στην εργασία	115-118		
	403-4 Συμμετοχή εργαζομένων, διαβούλευση και επικοινωνία σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Ασφάλεια, υγεία και wellbeing στην εργασία	115-118	403-4 b – Πληροφορία μη διαθέσιμη/ελλιπής *	
	403-5 Εκπαίδευση εργαζομένων στην υγεία και ασφάλεια στην εργασία	Ασφάλεια, υγεία και wellbeing στην εργασία	115-118		
	403-6 Προώθηση της υγείας των εργαζομένων	Ασφάλεια, υγεία και wellbeing στην εργασία	115-118		
	403-7 Πρόληψη και μετριασμός των επιπτώσεων στην επαγγελματική υγεία και ασφάλεια που συνδέονται άμεσα με τις επιχειρηματικές σχέσεις	Ασφάλεια, υγεία και wellbeing στην εργασία	115-118		
	403-8 Εργαζόμενοι που καλύπτονται από σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Ασφάλεια, υγεία και wellbeing στην εργασία	115-118	403-8 b, c - Πληροφορία μη διαθέσιμη/ελλιπής *	
Ασφάλεια και προστασία δεδομένων πελατών					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση ουσιαστικότητας Ασφάλεια και προστασία δεδομένων πελατών	64-71 137-138		✓
GRI 418: Ιδιωτικότητα πελατών 2016	418-1 Τεκμηριωμένα παράπονα που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και σε απώλειες δεδομένων πελατών	Προστασία προσωπικών δεδομένων	137-138		
Sustainability Accounting Standards Board (SASB) Εμπορικές Τράπεζες	FN-CB-230a.1 Αριθμός παραβιάσεων δεδομένων, ποσοστό παραβιάσεων που περιλαμβάνουν στοιχεία προσωπικής ταυτοποίησης και αριθμός κατόχων λογαριασμών που επηρεάστηκαν	Κυβερνοασφάλεια	136-137		
Ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στη διαχείριση κινδύνων					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση ουσιαστικότητας Διαχείριση κινδύνου ESG και CR&E	64-71 74-79		✓
GRI 201: Οικονομική Επίδοση 2016	201-2 Οικονομικές συνέπειες και άλλοι κίνδυνοι και ευκαιρίες που οφείλονται στην κλιματική αλλαγή	Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων, δεσμεύσεις και στόχοι Διαχείριση κινδύνου ESG και CR&E	50-53 74-79		
Ενίσχυση της καινοτομίας					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση ουσιαστικότητας Προώθηση και ενίσχυση ενός περιβάλλοντος καινοτομίας	64-71 122-124		✓
Εσωτερικός δείκτης Eurobank	Ποσοστό μεταβολής στην αξία των ψηφιακών συναλλαγών	ESG Data Pack			
	Ποσοστό μεταβολής στον όγκο των ψηφιακών συναλλαγών	ESG Data Pack			✓

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Πρότυπο GRI/ Άλλη πηγή	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού / Άμεση Απάντηση	Σελίδα/ες	Παραλείψεις	Εξωτερική διασφάλιση
Βιώσιμες χρηματοδοτικές και επενδυτικές λύσεις					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση ουσιαστικότητας Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης	64-71 80-88		✓
Εσωτερικός δείκτης Eurobank	Προσεγγίσεις βιώσιμης χρηματοδότησης	Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης	80-88		
Ενέργεια					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση ουσιαστικότητας Κατανάλωση ενέργειας	64-71		✓
GRI 302: Energy 2016	302-1 Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	Κατανάλωση ενέργειας ESG Data Pack	104-105		✓
	302-3 Ενεργειακή ένταση	Κατανάλωση ενέργειας ESG Data Pack	104-105		✓
	302-4 Μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης	Κατανάλωση ενέργειας ESG Data Pack	104-105		✓
Οικονομική συμπερίληψη					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση ουσιαστικότητας Οικονομική συμπερίληψη Στρατηγική Επιχειρησιακής Επίδρασης, δεσμεύσεις και στόχοι	64-71 96-100 48-49		✓
GRI Financial Services Sector Supplement	FS 13 Σημεία πρόσβασης σε περιοχές με χαμηλό πληθυσμό ή σε οικονομικά μειονεκτική θέση	Τραπεζικές υπηρεσίες για όλους	97-100		
Εσωτερικός δείκτης Eurobank	Ποσοστό ATM προσαρμοσμένων στις απαιτήσεις προσβασιμότητας	Τραπεζικές υπηρεσίες για όλους	97-100		✓
Επιπτώσεις που σχετίζονται με την πληροφόρηση για τους καταναλωτές και/ή τους τελικούς χρήστες					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση ουσιαστικότητας Υπεύθυνο μάρκετινγκ και επικοινωνία	64-71 146-147		✓
GRI 417: Μάρκετινγκ και Σήμανση 2016	417-2 Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με τις πληροφορίες και τη σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών	Υπεύθυνο μάρκετινγκ και επικοινωνία ESG Data Pack	146-147		
	417-3 Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με τις επικοινωνιακές μάρκετινγκ	Υπεύθυνο μάρκετινγκ και επικοινωνία ESG Data Pack	146-147		✓
Διαφθορά και δωροδοκία					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση ουσιαστικότητας Λειτουργία με ηθική και ακεραιότητα	64-71 139-143		✓
GRI 205: Καταπολέμηση της Διαφθοράς 2016	205-3 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και σχετικές ενέργειες	Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής	139-140		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Πρότυπο GRI/ Άλλη πηγή	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού / Άμεση Απάντηση	Σελίδα/ες	Παραλείψεις	Εξωτερική διασφάλιση
Προστασία από παράνομη ή ανήθικη συμπεριφορά					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση ουσιαστικότητας Μηχανισμός Αναφοράς Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς	64-71 140-141		✓
Sustainability Accounting Standards Board (SASB) Εμπορικές Τράπεζες	FN-CB-510a.1 Συνολικό ποσό χρηματικών απωλειών ως αποτέλεσμα νομικών διαδικασιών που σχετίζονται με απάτη, αθέμιτη χρηματιστηριακή εκμετάλλευση εμπιστευτικών πληροφοριών, αντιμονοπωλιακή, αντιανταγωνιστική συμπεριφορά, χειραγώγηση της αγοράς, παράβαση καθήκοντος ή άλλους συναφείς νόμους ή κανονισμούς του χρηματοπιστωτικού κλάδου	Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής	139-140		
	FN-CB-510a.2 Περιγραφή των πολιτικών και των διαδικασιών για την παράνομη και ανήθικη συμπεριφορά	Μηχανισμός Αναφοράς Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς	140-141		
Εταιρική κουλτούρα					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση ουσιαστικότητας Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής	64-71 139-140		✓
Εσωτερικός δείκτης Eurobank	Ποσοστό του προσωπικού και των εξωτερικών συνεργατών που εκπαιδεύονται στον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής	Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής	139-140		✓
Ίση αντιμετώπιση και ευκαιρίες για όλους					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση ουσιαστικότητας Επίδραση εργοδότη Στρατηγική Επιχειρησιακής Επίδρασης, δεσμεύσεις και στόχοι	64-71 110-122 48-49		✓
GRI 404: Κατάρτιση και Εκπαίδευση 2016	404-1 Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά εργαζόμενο	Μάθηση και ανάπτυξη ESG Data Pack	112-114	404-1 a-ii Πληροφορία μη διαθέσιμη/ελλιπής*	✓
	404-2 Προγράμματα βελτίωσης των δεξιοτήτων των εργαζομένων και υποστήριξης της μετάβασής τους	Μάθηση και ανάπτυξη	112-114		
	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	ESG Data Pack		404-3 Πληροφορία μη διαθέσιμη/ελλιπής*	✓
GRI 405: Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες 2016	405-1 Διαφορετικότητα στα όργανα διακυβέρνησης και στους εργαζομένους	Διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη ESG Data Pack	118-120	405-1b,ii Πληροφορία μη διαθέσιμη/ελλιπής*	✓
	405-2 Δείκτης βασικού μισθού και αποδοχών γυναικών προς ανδρών	ESG Data Pack			

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Πρότυπο GRI/ Άλλη πηγή	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού / Άμεση Απάντηση	Σελίδα/ες	Παραλείψεις	Εξωτερική διασφάλιση
Λοιπά θέματα βιωσιμότητας					
Οικονομικά, κοινωνικά και πολιτιστικά δικαιώματα των κοινοτήτων					
GRI 203: Έμμεσες οικονομικές επιδράσεις 2016	203-1 Επενδύσεις στις υποδομές και υποστηριζόμενες υπηρεσίες	Εθνική ανθεκτικότητα και επίδραση στην κοινωνία	128-129		
	203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιδράσεις	Εθνική ανθεκτικότητα και επίδραση στην κοινωνία	128-129		
Δέσμευση με τους πελάτες για τη βιωσιμότητα					
Εσωτερικός δείκτης Eurobank	Σεμινάρια Digital Academy και συμμετέχοντες	Συμμετοχή σε ενέργειες ESG και ανάπτυξη δεξιοτήτων εκτός της Eurobank	126-127		
Κοινωνική συμπερίληψη των καταναλωτών και/ή των τελικών χρηστών					
Εσωτερικός δείκτης Eurobank	Τραπεζικά προϊόντα με στόχο την αντιμετώπιση κοινωνικών ζητημάτων και την προώθηση της κοινωνικής συμπερίληψης	Προϊόντα και υπηρεσίες με θετική κοινωνική και περιβαλλοντική επίδραση	94-96		
Προσβασιμότητα					
Εσωτερικός δείκτης Eurobank	Μέτρα δέσμευσης για τη διασφάλιση της προσβασιμότητας σε όλες τις υπηρεσίες για τα άτομα με ειδικές ανάγκες	Τραπεζικές υπηρεσίες για όλους	97-100		
Ανάπτυξη ικανοτήτων για την προώθηση θεμάτων βιωσιμότητας σε εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη					
Εσωτερικός δείκτης Eurobank	Μέτρα για την προώθηση της ευαισθητοποίησης των εξωτερικών ενδιαφερόμενων μερών σχετικά με τη βιωσιμότητα	Συμμετοχή σε ενέργειες ESG και ανάπτυξη δεξιοτήτων εκτός της Eurobank	126-127		
Άμεσες επιπτώσεις απώλειας της βιοποικιλότητας					
Εσωτερικός δείκτης Eurobank	Πρακτικές διαχείρισης κινδύνου βιοποικιλότητας	Βιοποικιλότητα	91		
Απόβλητα					
GRI 306: Απόβλητα	306-3 Παραγόμενα απόβλητα	Διαχείριση στερεών αποβλήτων και ανακύκλωση ESG Data Pack Περιβαλλοντική Έκθεση 2023	108		
Λοιπά GRI θέματα					
GRI 201: Οικονομική Επίδοση 2016	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Άμεση Οικονομική Αξία	44		✓
GRI 204: Πρακτικές προμηθειών 2016	204-1 Δαπάνες σε τοπικούς προμηθευτές	Σχέσεις με προμηθευτές ESG Data Pack	148-149		✓
GRI 301: Υλικά 2016	301-1 Χρησιμοποιούμενα υλικά κατά βάρος ή όγκο	Χρήση χαρτιού ESG Data Pack	107-108		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV

Δείκτης Athex ESG

Κατηγορία ESG		ID	Δείκτης	Παραπομπή	
Περιβάλλον	Βασικοί Δείκτες	C-E1	Άμεσες εκπομπές (Scope 1)	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου ESG Data Pack	
		C-E2	Έμμεσες εκπομπές (Scope 2)	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου ESG Data Pack	
		C-E3	Ενεργειακή κατανάλωση και παραγωγή	Κατανάλωση ενέργειας ESG Data Pack	
	Προηγμένοι Δείκτες	A-E1	Άλλες έμμεσες εκπομπές (Scope 3)	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου ESG Data Pack	
		A-E2	Κίνδυνοι και ευκαιρίες για την κλιματική αλλαγή	Διαχείριση κινδύνων Διαχείριση κινδύνων ESG και CR&E	
		A-E3	Διαχείριση αποβλήτων	Διαχείριση στερεών αποβλήτων και ανακύκλωση	
		A-E6	Πολιτική κλιματικής αλλαγής	Διαχείριση κινδύνων ESG και CR&E Διπλή αξιολόγηση ουσιαστικότητας	
		A-E8	Συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου Χρηματοδοτούμενες εκπομπές και πορεία για την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα ESG Data Pack	
	Κλαδικό Δείκτης	SS-E2	Εκπομπές ατμοσφαιρικών ρύπων	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου ESG Data Pack	
		SS-E3	Κατανάλωση νερού	Κατανάλωση νερού ESG Data Pack	
Κοινωνία	Βασικοί Δείκτες	C-S1	Συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη	
		C-S2	Γυναίκες εργαζόμενες	Διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη	
		C-S3	Γυναίκες εργαζόμενες σε διευθυντικές θέσεις	Διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη	
		C-S4	Κινητικότητα προσωπικού	Προσέλκυση και διατήρηση ταλέντων ESG Data Pack	
		C-S5	Κατάρτιση εργαζομένων	Μάθηση και ανάπτυξη	
		C-S6	Πολιτική ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Δήλωση της Eurobank για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα	
		C-S7	Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Συλλογική εκπροσώπηση εργαζομένων	
		C-S8	Αξιολόγηση προμηθευτών	Διπλή αξιολόγηση ουσιαστικότητας	
	Προηγμένοι Δείκτες	A-S1	Βιώσιμη οικονομική δραστηριότητα	Εφαρμογή του κανονισμού για την ταξινόμηση της ΕΕ	
		A-S2	Δαπάνες κατάρτισης εργαζομένων	Μάθηση και ανάπτυξη	
		A-S3	Μισθολογική διαφορά μεταξύ των δύο φύλων	Διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη	
		A-S4	Αναλογία αμοιβής διευθύνοντος συμβούλου - εργαζομένων	ESG Data Pack	
		Κλαδικό Δείκτης	SS-S5	Πρόστιμα παραβίασης ασφάλειας δεδομένων και απορρήτου	Ασφάλεια και προστασία δεδομένων πελατών
			SS-S6	Επιδόσεις στον τομέα της υγείας και της ασφάλειας	Ασφάλεια, υγεία και wellbeing στην εργασία
SS-S7	Πρακτικές μάρκετινγκ		Διαχείριση παραπόνων και υπεύθυνη ενημέρωση πελατών		
SS-S8	Ικανοποίηση πελατών		Διαχείριση παραπόνων		
SS-S10	Ενσωμάτωση παραγόντων ESG στις επιχειρηματικές δραστηριότητες		Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Διαχείριση κινδύνου ESG και CR&E		

Κατηγορία ESG		ID	Δείκτης	Παραπομπή
Διακυβέρνηση	Βασικοί Δείκτες	C-G1	Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου	Υπεύθυνη Εταιρική Διακυβέρνηση ESG Data Pack
		C-G2	Εποπτεία βιώσιμης ανάπτυξης	Διοικητικό Συμβούλιο και Επιτροπές
		C-G3	Ουσιαστικά θέματα	Διπλή αξιολόγηση ουσιαστικότητας
		C-G4	Πολιτική βιωσιμότητας	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Πλαίσιο Πολιτικής Βιωσιμότητας
		C-G5	Πολιτική επιχειρηματικής δεοντολογίας	Λειτουργία με ηθική και ακεραιότητα
		C-G6	Πολιτική ασφάλειας δεδομένων	Προστασία προσωπικών δεδομένων
		C-G7	Αναφορά βιώσιμης ανάπτυξης	Δραστηριότητες
		C-G8	Οικονομικές καταστάσεις	Οικονομική ανασκόπηση Ενοποιημένη Κατάσταση Αποτελεσμάτων Ενοποιημένος Ισολογισμός
	Προηγμένοι Δείκτες	A-G1	Στρατηγική, Επιχειρηματικό μοντέλο και αλυσίδα αξίας	Δραστηριότητες Στρατηγική Βιωσιμότητας Διπλή αξιολόγηση ουσιαστικότητας
		A-G2	Παραβιάσεις επιχειρηματικής δεοντολογίας	Λειτουργία με ηθική και ακεραιότητα
		A-G3	Στόχοι ESG	Στρατηγική Επιχειρησιακής Επίδρασης, δεσμεύσεις και στόχοι
		A-G4	Μεταβλητές αμοιβές	Διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη
		A-G5	Εξωτερική διασφάλιση	Έκθεση Περιορισμένης Διαφάνειας Ανεξάρτητου Ελεγκτή
		A-G6	Ομόλογα ESG	Στόχοι και επιδόσεις βιώσιμης χρηματοδότησης 2023 Χαρτοφυλάκιο τραπεζικής επιχειρήσεων
	Κλαδικό Δείκτης	SS-G1	Πολιτική καταγγελίας δυσλειτουργιών	Μηχανισμός Αναφοράς Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς
		SS-G2	Διαχείριση κρίσιμων κινδύνων	Διαχείριση κινδύνου ESG και CR&E
SS-G3		Διαχείριση συστημικών κινδύνων	Διαχείριση κινδύνων	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V

AA1000 AccountAbility Principles (2018)

Αρχές AA1000	Παραπομπή στον Ετήσιο Απολογισμό
Η Αρχή της Συμμετοχικότητας	<ul style="list-style-type: none"> • Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους • Βιώσιμη ανάπτυξη στη Eurobank <ul style="list-style-type: none"> - Γιατί η βιώσιμη ανάπτυξη έχει σημασία για την Eurobank - Στρατηγική Βιωσιμότητας - Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση ουσιαστικότητας
Η Αρχή της Ουσιαστικότητας	<ul style="list-style-type: none"> • Βιώσιμη ανάπτυξη στη Eurobank <ul style="list-style-type: none"> - Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση ουσιαστικότητας
Η Αρχή της Ανταπόκρισης	<ul style="list-style-type: none"> • Βιώσιμη ανάπτυξη στη Eurobank <ul style="list-style-type: none"> - Στρατηγική Βιωσιμότητας - Διακυβέρνηση ESG και λειτουργικό μοντέλο • Βιώσιμη χρηματοδότηση και διαχείριση κινδύνων ESG <ul style="list-style-type: none"> - Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης • Βιώσιμη λειτουργία <ul style="list-style-type: none"> - Περιβάλλον - Κοινωνία - Διακυβέρνηση
Η Αρχή της Επίδρασης (των ενεργειών της εταιρείας)	<ul style="list-style-type: none"> • Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους • Βιώσιμη ανάπτυξη στη Eurobank <ul style="list-style-type: none"> - Στρατηγική Βιωσιμότητας - Διακυβέρνηση ESG και λειτουργικό μοντέλο • Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση ουσιαστικότητας • Βιώσιμη χρηματοδότηση και διαχείριση κινδύνων ESG <ul style="list-style-type: none"> - Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης • Βιώσιμη λειτουργία <ul style="list-style-type: none"> - Περιβάλλον - Κοινωνία - Διακυβέρνηση

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής UNEP FI

Έκθεση προόδου 4ου έτους



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

Επιχειρηματικό μοντέλο

Περιγράψτε (συνοπτικά) το επιχειρηματικό μοντέλο της τράπεζάς σας, συμπεριλαμβανομένων των κύριων τμημάτων πελατών που εξυπηρετούνται, των τύπων προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχονται, των κύριων τομέων και τύπων δραστηριοτήτων στις κύριες γεωγραφικές περιοχές στις οποίες η τράπεζά σας δραστηριοποιείται ή παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες. Επιπλέον, ποσοτικοποιήστε τις πληροφορίες, π.χ. γνωστοποιώντας την κατανομή του χαρτοφυλακίου της τράπεζάς σας (%) ως προς τις γεωγραφικές περιοχές, τα τμήματα (δηλαδή εντός ισολογισμού και/ή εκτός ισολογισμού) ή γνωστοποιώντας τον αριθμό των πελατών που εξυπηρετήθηκαν.

Απόκριση

Η Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών ΑΕ (Eurobank Holdings) είναι μια εταιρεία συμμετοχών με έδρα στην Αθήνα (Όθωνος 8, 105 57), εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών. Η Eurobank Holdings και οι θυγατρικές της (Όμιλος) έχουν συνολικά στοιχεία ενεργητικού ύψους €79,8 δισ. και 10.728 υπαλλήλους (στοιχεία 31ης Δεκεμβρίου 2023).

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

Με συνολικό δίκτυο 540 καταστημάτων στην Ελλάδα και το εξωτερικό, ο Όμιλος Eurobank παρέχει ένα ολοκληρωμένο φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών σε πελάτες λιανικής και εταιρικούς πελάτες. Στην Ελλάδα, οι δραστηριότητες της Eurobank περιλαμβάνουν δίκτυο λιανικής τραπεζικής, εξειδικευμένα κέντρα εξυπηρέτησης επιχειρήσεων, δίκτυο private banking και δυναμική ψηφιακή παρουσία. Ο Όμιλος Eurobank έχει επίσης παρουσία στη Βουλγαρία, τη την Κύπρο, το Λουξεμβούργο και το Ηνωμένο Βασίλειο (Λονδίνο).

[Σύνδεσμοι και παραπομπές](#)

**Ετήσιος Απολογισμός
Δραστηριοτήτων και
Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023**

[Προφίλ](#)

Εναρμόνιση στρατηγικής

Στην εταιρική στρατηγική σας προσδιορίζονται στρατηγικές προτεραιότητες που αφορούν τη βιώσιμη ανάπτυξη;

- Ναι
 Όχι

Περιγράψτε πώς η τράπεζά σας έχει εναρμονίσει ή/και σχεδιάζει να εναρμονίσει τη στρατηγική της ώστε να συνάδει με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDG), τη Συμφωνία του Παρισιού για το Κλίμα καθώς και με άλλα συναφή εθνικά και περιφερειακά πλαίσια.

Στις στρατηγικές προτεραιότητες ή στις πολιτικές για την υλοποίηση αυτών των προτεραιοτήτων, η τράπεζά σας παραπέμπει σε κάποιο από τα ακόλουθα πλαίσια ή σε κάποια από τις ακόλουθες κανονιστικές απαιτήσεις αναφοράς;

- Κατευθυντήριες αρχές του ΟΗΕ για τις επιχειρήσεις και τα ανθρώπινα δικαιώματα
 Θεμελιώδεις συμβάσεις της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας
 Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (UN Global Compact)
 Διακήρυξη των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Αυτοχθόνων Λαών
 Οποιοσδήποτε εφαρμοστέες κανονιστικές απαιτήσεις αναφοράς σχετικά με αξιολογήσεις περιβαλλοντικού κινδύνου, π.χ. σχετικά με τον κλιματικό κίνδυνο - προσδιορίστε ποιες: Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Οικολογικού Ελέγχου (EMAS), Έκθεση Κλιματικού και Περιβαλλοντικού Κινδύνου (TCFD), γνωστοποιήσεις του Πυλώνα III, σύστημα ταξινόμησης της ΕΕ (κανονισμός (ΕΕ) 2020/852 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου)
 Οποιοσδήποτε εφαρμοστέες κανονιστικές απαιτήσεις αναφοράς σχετικά με αξιολογήσεις κοινωνικού κινδύνου, π.χ. σχετικά με τη σύγχρονη δουλειά - προσδιορίστε ποιες: Διεθνές πλαίσιο Global Reporting Initiative (GRI), γνωστοποιήσεις του Πυλώνα III, οδηγία (ΕΕ) σχετικά με την αναφορά μη χρηματοοικονομικών πληροφοριών (N. 4403/2016)
 Τίποτα από τα παραπάνω

Απόκριση

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

Γι' αυτό, η Τράπεζα θέτει σε προτεραιότητα τη διαχείριση και τον περιορισμό τυχών υποκείμενων οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων που προκύπτουν κατά την ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών, ενώ παράλληλα συμμορφώνεται με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο. Στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων της, η Τράπεζα προσεγγίζει τη βιωσιμότητα με ολιστικό τρόπο, σύμφωνα με τις δεσμεύσεις που έχει αναλάβει, τις απαιτήσεις του κανονιστικού πλαισίου και διεθνώς αναγνωρισμένες βέλτιστες πρακτικές.

Η Eurobank σχεδίασε, ενέκρινε και επί του παρόντος εφαρμόζει τη στρατηγική βιωσιμότητας του Ομίλου η οποία περιλαμβάνει στόχους και δεσμεύσεις που εντάσσονται σε δύο βασικούς πυλώνες:

- Στρατηγική επιχειρησιακής επίδρασης: Η επίδραση που προκύπτει από τη λειτουργία και το αποτύπωμα του οργανισμού
- Στρατηγική επίδρασης χρηματοδοτήσεων: Η επίδραση που προκύπτει από τη δανειοδοτική και επενδυτική δραστηριότητα σε συγκεκριμένους κλάδους και πελάτες.

[Σύνδεσμοι και παραπομπές](#)

**Ετήσιος Απολογισμός
Δραστηριοτήτων και
Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023**

Στρατηγική Βιωσιμότητας
Στρατηγική σχετικά με
την Έκθεση Κλιματικού
και Περιβαλλοντικού
Κινδύνου με βάση τις
συστάσεις της TCFD

Έκθεση Πυλώνα III – 11.
Κίνδυνοι ESG

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

Αρχή 1n: Εναρμόνιση

Α. Στρατηγική επιχειρησιακής επίδρασης

Η στρατηγική επιχειρησιακής επίδρασης ορίζει τις επιχειρησιακές προτεραιότητες και τους επιχειρησιακούς στόχους ως προς τη βιωσιμότητα. Το ESG/η στρατηγική επιχειρησιακής επίδρασης αναπτύσσονται μέσω ορόσημων και βασικών δεικτών επιδόσεων που στηρίζουν τους μακροπρόθεσμους στόχους που καθορίζονται σε πολλαπλές ροές έργων, και εκτείνονται στον χρονικό ορίζοντα της επόμενης δεκαετίας.

- Η στρατηγική επιχειρησιακής επίδρασης αναπτύσσεται και εφαρμόζεται σε 3 πυλώνες με τους αντίστοιχους εταιρικούς στόχους: Περιβαλλοντική επίδραση, με στόχο την ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιδράσεων σε όλες τις δραστηριότητες της Τράπεζας για την προώθηση της περιβαλλοντικής διαχείρισης και την επίτευξη κλιματικής ουδετερότητας. Επίδραση εργοδότη, με στόχο την παροχή ενός ποικιλόμορφου και συμπεριληπτικού περιβάλλοντος για τους ανθρώπους και τους πελάτες της Τράπεζας, προάγοντας ταυτόχρονα τη βιώσιμη ανάπτυξη και την ευημερία προς όφελος της κοινωνίας.
- Επίδραση διακυβέρνησης και επιχειρηματική επίδραση, με στόχο την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης για τη βιωσιμότητα, εσωτερικά και σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας, εντείνοντας ταυτόχρονα τις προσπάθειες σχετικά με τη δεοντολογία και τη διαφάνεια.

Β. Στρατηγική επίδρασης χρηματοδοτήσεων

Η Τράπεζα προωθεί ευνοϊκά οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά αποτελέσματα σε όλες τις πτυχές και σε όλους τους τομείς των χρηματοδοτικών της δραστηριοτήτων, προσπλωμένη στη βιωσιμότητα και την υπεύθυνη διαχείριση. Για την επίτευξη αυτού του σκοπού, η στρατηγική επίδρασης χαρτοφυλακίου της Τράπεζας είναι δομημένη με βάση τους ακόλουθους 4 στρατηγικούς πυλώνες:

- Ενίσχυση των σχέσεων με τους πελάτες και καλύτερη ενημέρωση για να προσαρμόσουν την επιχείρησή τους και να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις της κλιματικής αλλαγής.
- Δράσεις που στηρίζουν τους πελάτες στις προσπάθειες μετάβασής τους σε ένα πιο βιώσιμο οικονομικό περιβάλλον • Μέσα και εργαλεία, όπως πλαίσια και προϊόντα που στηρίζουν τη βιώσιμη χρηματοδότηση.
- Αξιολόγηση και διαχείριση κινδύνου των σημαντικών ανοιγμάτων που συνδέονται με την κλιματική αλλαγή.

Από το 2019 η Eurobank έχει αναγνωρίσει και ενσωματώσει τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής του UNEP FI στη στρατηγική και τις δραστηριότητές της, όπως δημοσιοποιείται στις εκθέσεις προόδου.



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 επίδραση.

2.1 Ανάλυση επιδράσεων (βασικό βήμα 1)

Δείτε ότι η τράπεζά σας έχει διενεργήσει ανάλυση επιδράσεων των χαρτοφυλακίων της για να εντοπίσει τις περιοχές στις οποίες έχει τις σημαντικότερες επιδράσεις και να προσδιορίσει περιοχές προτεραιότητας για τον καθορισμό στόχων. Η ανάλυση επιδράσεων θα ενημερώνεται τακτικά⁽¹⁾ και θα πληροί τις ακόλουθες απαιτήσεις/στοιχεία (α-δ)⁽²⁾:

α) Πεδίο εφαρμογής: Ποιο είναι το πεδίο εφαρμογής της ανάλυσης επιδράσεων της τράπεζάς σας; Περιγράψτε τα τμήματα των βασικών τομέων δραστηριότητας, των προϊόντων/υπηρεσιών της τράπεζας στις κύριες γεωγραφικές περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται (όπως περιγράφονται στο σημείο 1.1) που έχουν ληφθεί υπόψη στην ανάλυση επιδράσεων. Επιπλέον, περιγράψτε ποιοι τομείς δεν έχουν περιληφθεί ακόμη και γιατί

Απόκριση

Η Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών ΑΕ είναι η μητρική εταιρεία του Ομίλου Eurobank, ο οποίος αποτελείται από την Τράπεζα Eurobank ΑΕ και τις θυγατρικές της και έχει παρουσία σε πολλές χώρες. Η Eurobank ΑΕ έχει υπογράψει τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής του UNEPFI. Ως εκ τούτου, αναλύεται μόνο το χαρτοφυλάκιο της Eurobank ΑΕ.

Στο πλαίσιο της δέσμευσής της στις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής, η Τράπεζα αξιοποίησε το Εργαλείο Ανάλυσης Επιδράσεων του UNEP FI, ένα μέσο για τον εντοπισμό των πιο σημαντικών περιοχών επίδρασης σε επίπεδο χαρτοφυλακίου, με βάση τη φύση, το περιεχόμενο και τη διασπορά του χαρτοφυλακίου της.

Το πεδίο εφαρμογής της ανάλυσης επιδράσεων του χαρτοφυλακίου της Τράπεζας περιελάμβανε τις τρεις βασικές επιχειρηματικές δραστηριότητες,

- τραπεζική ιδιωτών,
- τραπεζική επιχειρήσεων και
- τραπεζική μεγάλων επιχειρήσεων.

Αν και η Τράπεζα αναλαμβάνει δραστηριότητες επενδυτικής τραπεζικής, η επενδυτική τραπεζική δεν περιλήφθηκε στην ανάλυση καθώς δεν αποτελεί σημαντικό μέρος του χαρτοφυλακίου της Τράπεζας.

Η ανάλυση επιδράσεων αρχικά διενεργήθηκε για την πρώτη Έκθεση Προόδου των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής το 2020 και επαναλήφθηκε για τη φετινή έκθεση προόδου με τη χρήση ενημερωμένων πόρων και εργαλείων, καθώς και με στοιχεία για το έτος 2023 από τα χαρτοφυλάκια της Τράπεζας για το σύνολο των δραστηριοτήτων της στην Ελλάδα. Οι δραστηριότητες διαχείρισης στοιχείων ενεργητικού αποτελούν βασικό στοιχείο των δραστηριοτήτων της Τράπεζας, ωστόσο εξαιρούνται από αυτήν την ανάλυση καθώς δεν αποτελούν μέρος του εργαλείου ανάλυσης επιδράσεων.

β) Σύνθεση χαρτοφυλακίου: Η τράπεζά σας έλαβε υπόψη τη σύνθεση του χαρτοφυλακίου της (%) στην ανάλυση; Καταγράψτε την ποσοστιαία σύνθεση του χαρτοφυλακίου σας συνολικά και κατά γεωγραφική περιοχή

- κατά τομέα και κλάδο⁽³⁾ δραστηριότητας για τα επιχειρηματικά, εταιρικά και επενδυτικά χαρτοφυλάκια (δηλαδή έκθεση ανά κλάδο ή ανάλυση κλάδου σε ποσοστό %), και/ή
- κατά προϊόντα & υπηρεσίες και κατά είδος πελάτη για χαρτοφυλάκια λιανικής τραπεζικής και τραπεζικής ιδιωτών.

Εάν η τράπεζά σας έχει υιοθετήσει διαφορετική προσέγγιση για τον προσδιορισμό της κλίμακας της έκθεσής της, περιγράψτε τον τρόπο με τον οποίο εντοπίσατε τις βασικές/σημαντικότερες δραστηριότητες κατά τομέα ή κλάδο.

Σύνδεσμοι και παραπομπές

Ετήσιος Απολογισμός
Δραστηριοτήτων και
Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023

Δραστηριότητες

⁽¹⁾ Αυτό σημαίνει ότι όταν η αρχική ανάλυση επιδράσεων έχει διενεργηθεί σε προηγούμενη περίοδο, οι πληροφορίες θα πρέπει να επικαιροποιούνται, το πεδίο εφαρμογής θα πρέπει να επεκτείνεται και η ποιότητα της ανάλυσης θα πρέπει να βελτιώνεται με την πάροδο του χρόνου.

⁽²⁾ Περαιτέρω κατευθύνσεις παρέχονται στις διαδραστικές οδηγίες σχετικά με την ανάλυση επιδράσεων και τον καθορισμό στόχων.

⁽³⁾ Σε αυτό το σημείο ιδιαίτερη σημασία έχουν οι βασικοί τομείς με τις σημαντικότερες θετικές και αρνητικές επιδράσεις.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

Αρχή 2η: Επιδράσεις και Θέσιση στόχων

Απόκριση

Η Τράπεζα έλαβε υπόψη την κατανομή του χαρτοφυλακίου της στην Ελλάδα σε όλους τους τομείς δραστηριοτήτων όπως αυτοί ορίζονται στο εργαλείο ανάλυσης επιδράσεων του UNEP FI:

Τραπεζική ιδιωτών

- Για την ανάλυση δεδομένων του χαρτοφυλακίου τραπεζικής ιδιωτών χρησιμοποιήθηκαν ως δείκτες τόσο ο χρηματικός όγκος όσο και ο αριθμός των πελατών.
- % χρηματικού όγκου και αριθμού ιδιωτών πελατών κατά τύπο προϊόντων σύμφωνα με τη διεθνή πρότυπη βιομηχανική ταξινόμηση όλων των οικονομικών δραστηριοτήτων (ISIC)

	Χρηματικός όγκος (%)	Αριθμός πελατών (%)
Τρεχούμενοι και αποταμιευτικοί λογαριασμοί		
Τρεχούμενοι λογαριασμοί	17,2	24,3
Αποταμιευτικοί λογαριασμοί	26,9	49,3
Πιστοποιητικά καταθέσεων	55,9	7,7
Ανεξόφλητα δάνεια		
Πιστωτικές κάρτες	5,4	10,4
Καταναλωτικά δάνεια και υπεραναλήψεις	7,6	4,6
Στεγαστικά δάνεια	83,1	2,6
Δάνεια για την αγορά αυτοκινήτου	3,8	1

Τραπεζική επιχειρήσεων και μεγάλων επιχειρήσεων

- % υπολοίπων δανείων στους κορυφαίους 30 κλάδους για το χαρτοφυλάκιο μεγάλων & μικρομεσαίων επιχειρήσεων που αντιπροσωπεύουν πάνω από το 95,2% της πελατείας τραπεζικής επιχειρήσεων της Τράπεζας.

γ) Πλαίσιο: Ποιες είναι οι κύριες προκλήσεις και προτεραιότητες που αφορούν τη βιώσιμη ανάπτυξη στις χώρες/περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται η τράπεζά σας και/ή οι πελάτες σας;⁽⁴⁾ Περιγράψτε τον τρόπο με τον οποίο αυτές οι προκλήσεις και προτεραιότητες έχουν ληφθεί υπόψη, συμπεριλαμβανομένων των ενδιαφερόμενων μερών με τα οποία επικοινωνήσατε για το συγκεκριμένο στοιχείο της ανάλυσης επιδράσεων.

Στόχος αυτού του βήματος είναι οι επιδράσεις χαρτοφυλακίου της τράπεζας να τεθούν στο πλαίσιο των αναγκών της κοινωνίας.

Απόκριση

Χρησιμοποιώντας εργαλεία όπως το εργαλείο ανάλυσης επιδράσεων του UNEP FI, η Τράπεζα εντόπισε τις προκλήσεις και προτεραιότητες που σχετίζονται με τις κυριότερες περιοχές επίδρασης στην Ελλάδα. Η προηγούμενη ανάλυση επιδράσεων έδειξε θετικές επιδράσεις στους τομείς της απασχόλησης, της σίτισης και της οικονομικής σύγκλισης, της στέγασης και της κινητικότητας, καθώς και του πολιτισμού και της πολιτισμικής κληρονομιάς, ενώ εντοπίστηκαν αρνητικές επιδράσεις στους τομείς του κλίματος, της αποδοτικότητας/ασφάλειας πόρων και των αποβλήτων. Η φετινή ανάλυση επιδράσεων διενεργήθηκε με τη χρήση ενημερωμένων δεδομένων πόρων και χαρτοφυλακίου και κατέγραψε τις ακόλουθες θετικές / αρνητικές επιδράσεις κατά επιχειρηματική δραστηριότητα

- Τραπεζική ιδιωτών
 - Θετικές & αρνητικές επιδράσεις: Διαθεσιμότητα, προσβασιμότητα, προσιτότητα, ποιότητα πόρων & υπηρεσιών
- Τραπεζική επιχειρήσεων και μεγάλων επιχειρήσεων
 - Θετικές επιδράσεις: Διαθεσιμότητα, προσβασιμότητα, προσιτότητα, ποιότητα πόρων & υπηρεσιών, κοινωνικοοικονομική σύγκλιση
 - Αρνητικές επιδράσεις: Κυκλικότητα, βιοποικιλότητα & οικοσυστήματα υγείας, κλιματική σταθερότητα.

Τα αποτελέσματα της ανάλυσης επιδράσεων προσέφεραν πολύτιμες πληροφορίες στην Τράπεζα ώστε να αναπτύξει μια στρατηγική βιωσιμότητας και στόχους που επικεντρώνονται στις πιο σημαντικές περιοχές επίδρασης

Με βάση αυτά τα πρώτα 3 στοιχεία της ανάλυσης επιδράσεων, ποιες περιοχές θετικής και αρνητικής επίδρασης εντόπισε η τράπεζά σας; Ποιες (τουλάχιστον δύο) περιοχές σημαντικής επίδρασης προτεραιοποιήσατε στο πλαίσιο της στρατηγικής όσον αφορά τον καθορισμό στόχων (βλ. 2.2)⁽⁵⁾; Γνωστοποιήστε.

Απόκριση

Η Τράπεζα έχει προτεραιοποιήσει τις τρεις περιοχές αρνητικής επίδρασης που προκύπτουν από την ενημερωμένη άσκηση ανάλυσης επιδράσεων, οι οποίες αφορούν όλες τις επιχειρηματικές δραστηριότητες της και τις αντιμετωπίζει μέσα από τη στρατηγική επίδρασης χρηματοδοτήσεων και τους συγκεκριμένους πυλώνες που την αποτελούν.

1. Κλιματική σταθερότητα
2. Κυκλικότητα
3. Βιοποικιλότητα

Η προτεραιοποίηση αυτών των περιοχών επίδρασης βασίζεται σε διάφορα κριτήρια όπως η έκθεση σε βασικούς τομείς που συμβάλλουν στην επίδραση και το ποσοστό του χαρτοφυλακίου που συνδέεται με τις περιοχές αρνητικής επίδρασης.

Σύνδεσμοι και παραπομπές

**Ετήσιος Απολογισμός
Δραστηριοτήτων και
Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023**

Δραστηριότητες

Σύνδεσμοι και παραπομπές

**Ετήσιος Απολογισμός
Δραστηριοτήτων και
Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023**

Συμμετοχή
ενδιαφερόμενων
μερών και ανάλυση
ουσιαστικότητας

Σύνδεσμοι και παραπομπές

**Ετήσιος Απολογισμός
Δραστηριοτήτων και
Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023**

Συμμετοχή
ενδιαφερόμενων
μερών και ανάλυση
ουσιαστικότητας

Στρατηγική βιωσιμότητας

⁽⁴⁾ Εναλλακτικά μπορούν να λαμβάνονται υπόψη οι προτεραιότητες παγκόσμιας κλίμακας για τις τράπεζες με ιδιαίτερως διαφοροποιημένα και διεθνή χαρτοφυλάκια.

⁽⁵⁾ Για την προτεραιοποίηση των περιοχών σημαντικότερης επίδρασης, έχει σημασία η ποσοτική ανάλυση που περιγράφεται στα σημεία α), β) και γ) να συμπληρωθεί με ποιοτική ανάλυση, π.χ. μέσω της συμμετοχής ενδιαφερόμενων μερών και περαιτέρω συσχέτισης με τις γεωγραφικές περιοχές.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

δ) Για τις ακόλουθες (τουλάχιστον δύο) περιοχές επίδρασης: **Μέτρηση επιδόσεων:** Η τράπεζά σας έχει εντοπίσει ποιοι κλάδοι καθώς και ποιες κατηγορίες πελατών που έχουν λάβει χρηματοδότηση ή στους οποίους έχετε επενδύσει προκαλούν τις ισχυρότερες πραγματικές θετικές ή αρνητικές επιδράσεις; Περιγράψτε τον τρόπο με τον οποίο αξιολογήσατε τις επιδόσεις αυτών, χρησιμοποιώντας κατάλληλους δείκτες που σχετίζονται με περιοχές σημαντικής επίδρασης που ισχύουν για την τράπεζά σας.

Κατά τον προσδιορισμό τομέων προτεραιότητας για τον καθορισμό στόχων στις περιοχές σημαντικότερης επίδρασης, θα πρέπει να λάβετε υπόψη τις τρέχουσες επιδόσεις της τράπεζας, δηλαδή ποιοτικούς και/ή ποσοτικούς δείκτες και/ή προεγγιστικές μεταβλητές των κοινωνικών, οικονομικών και περιβαλλοντικών επιδράσεων που απορρέουν από τις δραστηριότητες της τράπεζας και την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών. Εάν έχετε προσδιορίσει το κλίμα και/ή την οικονομική υγεία & συμπερίληψη ως τις πιο σημαντικές περιοχές επίδρασης, μπορείτε να ανατρέξετε στους σχετικούς δείκτες στο Παράρτημα.

Εάν η τράπεζά σας έχει υιοθετήσει διαφορετική προσέγγιση για την αξιολόγηση της έντασης της επίδρασης που απορρέει από τις δραστηριότητες της τράπεζας και την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, περιγράψτε αυτήν την προσέγγιση. Από το αποτέλεσμα αυτού του βήματος θα προκύψει η βάση αναφοράς (συμπεριλαμβανομένων των δεικτών) που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε για τον καθορισμό στόχων στις δύο περιοχές σημαντικότερης επίδρασης:

Απόκριση

Χρησιμοποιώντας την ανάλυση επιδράσεων του UNEP FI, σε συνδυασμό με άλλα εσωτερικά εργαλεία όπως, μεταξύ άλλων, η ανάλυση σεναρίων κλιματικών κινδύνων, η αξιολόγηση ουσιαστικότητας, η άσκηση προσομοιώσης ακραίων καταστάσεων σε σχέση με τους κλιματικούς κινδύνους και το υπόδειγμα παρακολούθησης κλιματικών κινδύνων (Climate Risk Scorecard), η Τράπεζα έχει εντοπίσει τους τομείς που διαδραματίζουν βασικό ρόλο στην αντιμετώπιση των αρνητικών επιδράσεων στις περιοχές προτεραιότητας.

Αναγνωρίζοντας ότι οι χρηματοδοτούμενες εκπομπές θα διαδραματίσουν βασικό ρόλο στην ανάπτυξη της προσέγγισης της Τράπεζας κατά τομέα και του συνολικού σχεδίου δράσης για την αντιμετώπιση των επιδράσεων που σχετίζονται με το κλίμα, η Τράπεζα έχει επίσης αναπτύξει δυνατότητες για τη συλλογή δημόσια διαθέσιμων δεδομένων και την παρακολούθηση των χρηματοδοτούμενων εκπομπών των αντισυμβαλλομένων της.

Η Τράπεζα υπολογίζει και γνωστοποιεί τις χρηματοδοτούμενες εκπομπές, χρησιμοποιώντας τη μεθοδολογία PCAF, κι έτσι προσδιορίζει την έκθεσή της σε κλάδους που είναι πιθανότερο να επηρεαστούν από τους κλιματικούς κινδύνους (φυσικούς κινδύνους / κινδύνους μετάβασης) λαμβάνοντας υπόψη κριτήρια όπως οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, ο ρόλος τους στην αλυσίδα ενεργειακού εφοδιασμού, οι πολιτικές και οι γεωγραφικές περιοχές.

Στο πλαίσιο της δέσμευσής της για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής, η Eurobank εντάχθηκε στην πρωτοβουλία Net Zero Banking Alliance (NZBA), ενισχύοντας την προσήλωσή της στην εναρμόνιση των δανειακών και επενδυτικών χαρτοφυλακίων της με τον στόχο για μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα έως το 2050 ή νωρίτερα, σύμφωνα με τους πιο φιλόδοξους στόχους της Συμφωνίας του Παρισιού για το Κλίμα. Τα βασικά στοιχεία σχετικά με αυτήν τη φιλοδοξία περιλαμβάνουν:

- Το πρώτο κύμα κλαδικών στόχων που καλύπτουν τα δανειακά χαρτοφυλάκια της Τράπεζας θα οριστικοποιηθεί εντός του 2024, συμπεριλαμβανομένου του σταδιακού καθορισμού στόχων έως το 2050 και της λειτουργικής ένταξης των στόχων μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα έως το 2033. Πορείες μετάβασης για εταιρικούς πελάτες με στόχο την επίτευξη των κλιματικών στόχων για το χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας.
- Εστιασμένη αξιολόγηση των κλιματικών κινδύνων σε συνδυασμό με ανάλυση σεναρίων κλιματικής μετάβασης, για την αποτελεσματική εφαρμογή της στρατηγικής μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα.
- Ενισχυμένο Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων με την εισαγωγή πρόσθετων Δηλώσεων για τη διάθεση ανάληψης κινδύνων οι οποίες σχετίζονται με κινδύνους ESG / CR&E.
- Προσέγγιση τιμολόγησης σε σχέση με τη βιώσιμη χρηματοδότηση για το χαρτοφυλάκιο CIB.
- Έναρξη της προετοιμασίας ανάλυσης και πλαισίου για ένα ειδικό αποθετήριο δεδομένων (Datamart) σχετικά με τους κινδύνους ESG/CR&E.

Η Τράπεζα αναγνωρίζει ότι το σημαντικότερο μέρος της επίδρασής της στο κλίμα προκύπτει από τη χρηματοδότηση που χορηγεί στους πελάτες της, γι' αυτό προχωρά στο επόμενο βήμα που αφορά τον προσδιορισμό και τη γνωστοποίηση της πρώτης δέσμης στόχων για το 2033 σχετικά με την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα, για ορισμένους από τους κορυφαίους τομείς και χαρτοφυλάκια από την άποψη της έντασης άνθρακα, άρα με τη μεγαλύτερη σημασία και επίδραση (συμπεριλαμβανομένης της παραγωγής ενέργειας, του πετρελαίου και του φυσικού αερίου, του σκυροδέματος, του σιδήρου και του χάλυβα). Με αυτόν τον τρόπο, στόχος της Τράπεζας είναι να στηρίξει ενεργά την ατζέντα της πολιτικής απεξάρτησης από τον άνθρακα και να διαδραματίσει κομβικό ρόλο όσον αφορά τη διοχέτευση κεφαλαιακών ροών προς τη μετάβαση βασικών τομέων της ελληνικής οικονομίας σε βραχυπρόθεσμο, μεσοπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο ορίζοντα. Παρότι το επιχειρησιακό αποτύπωμα άνθρακα της Τράπεζας είναι πολύ περιορισμένο σε σχέση με τις χρηματοδοτούμενες εκπομπές, η Τράπεζα καθορίζει στόχους μείωσης των επιχειρησιακών εκπομπών που βρίσκονται στη σφαίρα άμεσου ελέγχου της.

Επιπλέον, η Τράπεζα έχει αναπτύξει κατάλληλους βασικούς δείκτες επιδόσεων / δείκτες λειτουργικών κινδύνων που αναφέρονται, σε περιοδική βάση, στα ανώτερα στελέχη και τη διοίκηση με στόχο τη διασφάλιση της κατάλληλης διαχείρισης των κινδύνων ESG/CR&E που απορρέουν από τις επιχειρηματικές δραστηριότητές της, αξιοποιώντας τα στοιχεία από τις σχετικές κανονιστικές και εσωτερικές ασκήσεις (π.χ. άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων για τον κλιματικό κίνδυνο / ανάλυση σεναρίων / αξιολόγηση ουσιαστικότητας / γνωστοποιήσεις κινδύνων), καθώς και λαμβάνοντας υπόψη τις βέλτιστες πρακτικές της αγοράς.

Σε αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα έχει δημιουργήσει έναν πίνακα παρακολούθησης κινδύνων ESG/CR&E με κατάλληλους δείκτες (KPIs/KRIs) που καλύπτουν σχετικούς τομείς όπως: Κίνδυνος μετάβασης & φυσικός κίνδυνος (π.χ. συγκέντρωση έκθεσης σε τομείς και αντισυμβαλλομένους με υψηλό κίνδυνο μετάβασης, έκθεση σε χρεόγραφα των κορυφαίων 20 αντισυμβαλλομένων παγκοσμίως από την άποψη της έντασης άνθρακα κ.λπ.), πιστοποιητικά ενεργειακής επίδοσης ακινήτων και βιώσιμη χρηματοδότηση.

Τα αποτελέσματα της ανάλυσης επιδράσεων υποδηλώνουν ότι οι βασικοί κλάδοι από τις εταιρικές και επιχειρηματικές δραστηριότητες που συμβάλλουν στις περιοχές επίδρασης περιλαμβάνουν:

- μεταφορά νερού,
- παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, φυσικού αερίου, ατμού και κλιματισμού,
- χονδρικό και λιανικό εμπόριο
- παροχή καταλύματος και
- αποθήκευση και υποστηρικτικές δραστηριότητες μεταφορών.

Ως εκ τούτου, η στρατηγική επίδρασης χρηματοδοτήσεων της Τράπεζας θα ενημερωθεί ώστε να επικεντρώνεται στα εξής:

- Ενίσχυση των σχέσεων με τους πελάτες και καλύτερη ενημέρωση για να προσαρμόσουν το επιχειρηματικό τους μοντέλο και να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις της κλιματικής αλλαγής.
- Δράσεις που στηρίζουν τους πελάτες για μετάβαση σε ένα πιο βιώσιμο οικονομικό περιβάλλον.
- Μέσα και εργαλεία, όπως πλαίσια και προϊόντα που στηρίζουν τη βιώσιμη χρηματοδότηση.
- Αξιολόγηση και διαχείριση κινδύνου των σημαντικών ανοιγμάτων που συνδέονται με την κλιματική αλλαγή. Καθορισμός στόχων κατά χαρτοφυλάκιο και κλάδο όσον αφορά τη χρηματοδότηση της πράσινης μετάβασης των πελατών της Τράπεζας και την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων που αφορούν την κλιματική μετάβαση.

Η Τράπεζα ενισχύει και βελτιώνει διαρκώς τις δυνατότητες ποσοτικοποίησης των επιδόσεών της στις περιοχές σημαντικής επίδρασης, μέσω της συλλογής δεδομένων που σχετίζονται με τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους, μέσω της ενσωμάτωσης πρόσθετων απαιτήσεων πληροφοριών στην πιστοδοτική διαδικασία, καθώς και μέσω της συνεργασίας με εξωτερικούς παρόχους δεδομένων. Προς αυτόν τον σκοπό, η Τράπεζα σκοπεύει να υλοποιήσει τις ακόλουθες πρωτοβουλίες το ερχόμενο έτος:

- Το σχέδιο δράσης για μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα που θα περιλαμβάνει στόχους εναρμόνισης και στόχους απανθρακοποίησης ανά κλάδο, με σταδιακό καθορισμό στόχων έως το 2050 για το τραπεζικής μεγάλων επιχειρήσεων της Τράπεζας.
- Περαιτέρω αξιολόγηση των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων μέσα από ανάλυση κατά τομέα και ανάλυση σεναρίων μελλοντικής στόχευσης.
- Ανάπτυξη εργαλείων, προσέγγισης και οδικού χάρτη για την αξιολόγηση της εναρμόνισης του χαρτοφυλακίου με την κλιματική μετάβαση.

Σύνδεσμοι και παραπομπές**Ετήσιος Απολογισμός
Δραστηριοτήτων και
Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023**

Στρατηγική Βιωσιμότητας

Το ESG στη διαχείριση
κινδύνωνΒιώσιμη χρηματοδότηση,
υπηρεσίες, και
χαρτοφυλάκιο πράσινης
μετάβασης[Έκθεση Πυλώνα III – 11.
Κίνδυνοι ESG](#)[Έκθεση της Ειδικής
ομάδας για τις
χρηματοοικονομικές
γνωστοποιήσεις που
σχετίζονται με το κλίμα
\(TCFD\)](#)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

Σύνοψη αυτοαξιολόγησης:

Ποια από τις ακόλουθες συνιστώσες της ανάλυσης επιδράσεων έχει ολοκληρώσει η τράπεζά σας για τον προσδιορισμό των περιοχών στις οποίες ασκεί τη σημαντικότερη (δυννητική) θετική και αρνητική επίδραση;⁽⁶⁾

Πεδίο εφαρμογής:	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι	<input type="checkbox"/> Σε εξέλιξη	<input type="checkbox"/> Όχι
Σύνθεση χαρτοφυλακίου:	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι	<input type="checkbox"/> Σε εξέλιξη	<input type="checkbox"/> Όχι
Πλαίσιο:	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι	<input type="checkbox"/> Σε εξέλιξη	<input type="checkbox"/> Όχι
Μέτρηση επιδόσεων:	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι	<input type="checkbox"/> Σε εξέλιξη	<input type="checkbox"/> Όχι

Ποιες περιοχές σημαντικότερης επίδρασης έχετε εντοπίσει για την τράπεζά σας ως αποτέλεσμα της ανάλυσης επιδράσεων;

Μετριασμός κλιματικής αλλαγής, προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή, αποδοτικότητα πόρων & κυκλική οικονομία, βιοποικιλότητα, οικονομική υγεία & συμπερίληψη, ανθρώπινα δικαιώματα, ισότητα των φύλων, αξιοπρεπής απασχόληση, νερό, ρύπανση, άλλες: προσδιορίστε ποιες

- Περιοχές θετικής επίδρασης: Χρηματοδότηση, στέγαση, κινητικότητα, κοινωνικοοικονομική σύγκλιση, βιοπορισμός, υγιείς οικονομίες
- Περιοχές αρνητικής επίδρασης: Κλιματική σταθερότητα, κυκλικότητα, βιοποικιλότητα (προτεραιοποιημένες)

Πόσο πρόσφατα είναι τα στοιχεία που χρησιμοποιήσατε και γνωστοποιήσατε στην ανάλυση επιδράσεων;

- Έως 6 μηνών πριν από τη δημοσίευση
- Έως 12 μηνών πριν από τη δημοσίευση
- Έως 18 μηνών πριν από τη δημοσίευση
- Άνω των 18 μηνών πριν από τη δημοσίευση

Πεδίο ελεύθερου κειμένου για την περιγραφή δυννητικών προκλήσεων, πτυχών που δεν καλύπτονται από τα παραπάνω κ.λπ.: (προαιρετικό)

2.2 Θέσπιση στόχων (βασικό βήμα 2)

Δείξτε ότι η τράπεζα έχει θέσει και δημοσιεύσει τουλάχιστον δύο στόχους οι οποίοι αφορούν τουλάχιστον δύο από τους «τομείς με τις σημαντικότερες επιδράσεις» που εντοπίσατε στην ανάλυση επιδράσεων.

Οι στόχοι⁽⁷⁾ πρέπει να είναι συγκεκριμένοι, μετρήσιμοι (ποιοτικά ή ποσοτικά), εφικτοί, συναφείς και χρονικά προσδιορισμένοι στόχοι (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound – SMART). Γνωστοποιήστε τα ακόλουθα στοιχεία της θέσπισης στόχων (α-δ), για κάθε στόχο ξεχωριστά:

α) Εναρμόνιση: ποια διεθνή, περιφερειακά ή εθνικά πλαίσια πολιτικής προσδιορίσατε ως σχετικά για την εναρμόνιση του χαρτοφυλακίου της τράπεζάς σας⁸; Δείξτε ότι οι επιλεγμένοι δείκτες και στόχοι συνδέονται με, οδηγούν στην εναρμόνιση με και συνεισφέρουν στους κατάλληλους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης, τους στόχους της Συμφωνίας του Παρισιού και άλλα συναφή διεθνή, εθνικά ή περιφερειακά πλαίσια.

Μπορείτε να βασιστείτε στα στοιχεία του σημείου 2.1.

Απόκριση

Η στρατηγική βιωσιμότητας, μέσω μιας δέσμης δράσεων με μετρήσιμους στόχους, αντανακλά το βραχυπρόθεσμο, μεσοπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο όραμα της Τράπεζας σε σχέση με το περιβάλλον, το κοινωνικό αποτύπωμα με έμφαση στους ανθρώπους της, και τον αντίκτυπο ESG στην αγορά και το χαρτοφυλάκιό της.

Τα επιχειρησιακά και χρηματοδοτούμενα στοιχεία της στρατηγικής βιωσιμότητας συνδυάζονται για την επίτευξη του στόχου για μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα έως το 2050. Σημειώνοντας πρόοδο ως προς αυτούς τους πυλώνες, η Τράπεζα σκοπεύει να μεγιστοποιήσει τη συμβολή της στην επίτευξη των στόχων της Συμφωνίας του Παρισιού για το Κλίμα, του Σχεδίου Δράσης για τη Βιώσιμη Χρηματοδότηση της ΕΕ και των Στόχων για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (United Nations Sustainable Development Goals – SDGs).

Στο πλαίσιο της στρατηγικής επίδρασης χρηματοδοτήσεων της Τράπεζας έχουν τεθεί στόχοι στους ακόλουθους τομείς:

- Στόχοι χαρτοφυλακίου, συμπεριλαμβανομένων των νέων εκταμιεύσεων, Πράσινα αποθέματα / Ανοίγματα και εξέλιξη.
- Τομεακοί στόχοι, συμπεριλαμβανομένης της ανανεώσιμης ενέργειας και των πράσινων κτιρίων.
- Εναρμόνιση χαρτοφυλακίων και στόχοι μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα.

Σύνδεσμοι και παραπομπές**Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023**

Στρατηγική Βιωσιμότητας

Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες, και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης

⁽⁶⁾ Οι επιχειρησιακοί στόχοι (που σχετίζονται για παράδειγμα με την κατανάλωση νερού στα κτίρια γραφείων, την ισότητα των φύλων στο διοικητικό συμβούλιο της τράπεζας ή τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου που συνδέονται με επιχειρηματικά ταξίδια) δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής.

⁽⁷⁾ Οι επιχειρησιακοί στόχοι (που σχετίζονται για παράδειγμα με την κατανάλωση νερού στα κτίρια γραφείων, την ισότητα των φύλων στο διοικητικό συμβούλιο της τράπεζας ή τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου που συνδέονται με επιχειρηματικά ταξίδια) δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής.

⁽⁸⁾ Η τράπεζά σας θα πρέπει να λάβει υπόψη τις κύριες προκλήσεις και προτεραιότητες ως προς τη βιώσιμη ανάπτυξη στις βασικές χώρες λειτουργίας για τη θέσπιση στόχων. Αυτές μπορούν να βρεθούν στα Εθνικά Σχέδια Ανάπτυξης και στις στρατηγικές, τους διεθνείς στόχους όπως οι Στόχοι για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών ή οι στόχοι της Συμφωνίας του Παρισιού για το Κλίμα, καθώς και στα περιφερειακά πλαίσια. Εναρμόνιση σημαίνει ότι θα πρέπει να υπάρχει σαφής σύνδεση μεταξύ των στόχων της τράπεζας και αυτών των πλαισίων και προτεραιοτήτων, δείχνοντας τον τρόπο με τον οποίο ο στόχος συμβάλλει στην επίτευξη των εθνικών στόχων και των στόχων παγκόσμιας κλίμακας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

Αρχή 2η: Επιδράσεις και θέση στόχων

β) Βάση αναφοράς: Έχετε καθορίσει μια βάση αναφοράς για τους επιλεγμένους δείκτες και έχετε αξιολογήσει το τρέχον επίπεδο εναρμόνισης; Καταγράψτε τους χρησιμοποιούμενους δείκτες καθώς και το έτος αναφοράς.

Απόκριση

Κλιματική σταθερότητα

Η Τράπεζα έχει δεσμευθεί να ευθυγραμμίσει το χαρτοφυλάκιό της με την κλιματική μετάβαση και να αναπτύξει σταδιακούς στόχους κατά τομέα για την απομάκρυνση από τον άνθρακα καλύπτοντας το χαρτοφυλάκιο της, με απώτερο στόχο την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα έως το 2050.

Προς αυτόν τον σκοπό αναπτύσσει σχέδιο δράσης και οδικό χάρτη για την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα, που θα αποτελούνται από στόχους μείωσης των χρηματοδοτούμενων εκπομπών οι οποίοι θα ενημερώνουν το σχέδιο δράσης κατά τομέα.

Περιοχή επίδρασης	Κωδικός δείκτη	Απόκριση	Περιοχή επίδρασης	Κωδικός δείκτη	Απόκριση
Μετριασμός κλιματικής αλλαγής	A.1.1	Ναι – Εναρμόνιση χαρτοφυλακίου και στρατηγικοί πυλώνες μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα	Μετριασμός κλιματικής αλλαγής	A.2.2	Βλ. ενότητα «Χρηματοδοτούμενες εκπομπές»
	A.1.2	Επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα έως το 2050 – Ορισμός βάσης αναφοράς σε εξέλιξη		A.2.3	Σε εξέλιξη
	A.1.3	Σε εξέλιξη – Βλ. ενότητα «Στρατηγική βιωσιμότητας»		A.2.4	Σε εξέλιξη
	A.1.4	Ναι – Βλ. ενότητα «Χρηματοδοτούμενες εκπομπές»		A.3.1	Βλ. ενότητα «Στόχοι και επιδόσεις βιώσιμης χρηματοδότησης το 2023»
	A.1.5	Ναι - Βλ. ενότητα «Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες, και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης»		A.3.2	Σε εξέλιξη
	A.2.1	Ναι - Βλ. ενότητα «Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες, και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης»		A.4.1	Σε εξέλιξη
			A.4.2	Σε εξέλιξη	

Αποδοτικότητα / ασφάλεια πόρων

Στο πλαίσιο της στρατηγικής της, η Τράπεζα θα στηρίξει ενεργά την πράσινη μετάβαση των πελατών της, φιλοδοξώντας να αυξήσει περαιτέρω τις βιώσιμες χρηματοδοτήσεις στο μέλλον. Χρησιμοποιώντας τις κατευθυντήριες αρχές του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης, η Τράπεζα έχει θεσπίσει στόχους βιώσιμης χρηματοδότησης σε σχέση με τις ετήσιες εκταμιεύσεις της, προσανατολισμένη προς δραστηριότητες οι οποίες προάγουν την καθαρή ενέργεια, την αποδοτικότητα των πόρων, την κυκλική οικονομία και την πρόληψη της ρύπανσης.

Κυκλικότητα

Στο πλαίσιο της στρατηγικής της, η Τράπεζα θα στηρίξει ενεργά την πράσινη μετάβαση των πελατών της, φιλοδοξώντας να αυξήσει περαιτέρω τις βιώσιμες χρηματοδοτήσεις στο μέλλον. Χρησιμοποιώντας τις κατευθυντήριες αρχές του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης, η Τράπεζα έχει θεσπίσει στόχους βιώσιμης χρηματοδότησης σε σχέση με τις ετήσιες εκταμιεύσεις της, προσανατολισμένη προς δραστηριότητες οι οποίες προάγουν την καθαρή ενέργεια, την αποδοτικότητα των πόρων, την κυκλική οικονομία και την πρόληψη της ρύπανσης.

Βιοποικιλότητα

Η Τράπεζα αναγνωρίζει τη βιοποικιλότητα ως περιοχή κρίσιμης επίδρασης και συμμετέχει ενεργά στην κατανόηση και αξιολόγηση των επιδράσεων της χρηματοδοτικής της δραστηριότητας στη βιοποικιλότητα. Στο πλαίσιο της στρατηγικής επίδρασης χρηματοδοτήσεων, η Τράπεζα βρίσκεται στη διαδικασία ανάπτυξης σχεδίου δράσης με στόχο τον μετριασμό τυχόν αρνητικών επιπτώσεων της χρηματοδοτικής της δραστηριότητας στη βιοποικιλότητα, ενώ παράλληλα προάγει βιώσιμες πρακτικές και προστατεύει τα φυσικά οικοσυστήματα μέσω υπεύθυνης χρηματοδότησης.

Σε αυτό το πλαίσιο, η Τράπεζα έχει συντάξει σχετική ποιοτική Δήλωση για τη διάθεση ανάληψης κινδύνων, σε σχέση με τον άλλο περιβαλλοντικό κίνδυνο –την απώλεια βιοποικιλότητας– και με βάση τον κατάλογο αποκλεισμού, σύμφωνα με τον οποίο η Τράπεζα θα απέχει από τη χρηματοδότηση δραστηριοτήτων οι οποίες απαγορεύονται από τη νομοθεσία της χώρας φιλοξενίας ή τις διεθνείς συμβάσεις σχετικά με την προστασία της βιοποικιλότητας.

Σύνδεσμοι και παραπομπές

Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023

Στρατηγική Βιωσιμότητας

Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες, και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

Principle 2: Impact and Target Setting

γ) Στόχοι SMART (περιλαμβανομένων των βασικών δεικτών επιδόσεων (KPIs)⁽⁹⁾: Καταγράψτε τους στόχους για την πρώτη και τη δεύτερη σημαντικότερη περιοχική επίδραση, εάν έχουν ήδη προσδιοριστεί (καθώς και περαιτέρω περιοχές επίδρασης, εάν έχουν ήδη προσδιοριστεί). Ποιους βασικούς δείκτες επιδόσεων χρησιμοποιείτε για την παρακολούθηση της προόδου ως προς την επίτευξη των στόχων; Γνωστοποιήστε.

Απόκριση

Η στρατηγική επίδραση χρηματοδοτήσεων της Τράπεζας βασίζεται στους ακόλουθους τομείς και αποσκοπεί στην αντιμετώπιση, μεταξύ άλλων, των τριών περιοχών επίδρασης με τη μεγαλύτερη προτεραιότητα, την κλιματική σταθερότητα, την κυκλικότητα και τη βιοποικιλότητα:

1. Βιώσιμη χρηματοδότηση
Ανάπτυξη στρατηγικών που θα προωθήσουν την πράσινη μετάβαση των πελατών της Τράπεζας μέσω βιώσιμης χρηματοδότησης.
2. Εναρμόνιση χαρτοφυλακίου
Σταδιακή εναρμόνιση του χαρτοφυλακίου της Τράπεζας με τις κλαδικές πορείες μετάβασης που ευθυγραμμίζονται με το σενάριο κλιματικής μετάβασης 1,5°C.
3. Στρατηγική μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα
Στόχοι απανθρακοποίησης κατά κλάδο οι οποίοι καλύπτουν τα δανειακά χαρτοφυλάκια της Τράπεζας με σταδιακό καθορισμό στόχων έως το 2050.
Όσον αφορά τη βιώσιμη χρηματοδότηση, η Τράπεζα έχει θεσπίσει τους ακόλουθους στόχους:

Στόχοι χαρτοφυλακίου

- Νέες εκταμιεύσεις
- €2 δισ. σε νέες πράσινες εκταμιεύσεις προς επιχειρήσεις έως το 2025.
- Ταξινόμηση του 20% των ετήσιων νέων εταιρικών εκταμιεύσεων ως πράσινων / περιβαλλοντικά βιώσιμων.

Εξέλιξη πράσινου αποθέματος/ανοιγμάτων

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

Μηχανισμός Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (RRF)

- Κινητοποίηση συνολικών πράσινων πόρων του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας στην ελληνική οικονομία ύψους €2,25 δισ. έως το 2026.

Στόχοι κατά κλάδο

- Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας
- 35% των νέων ετήσιων εκταμιεύσεων στον τομέα της ενέργειας θα κατευθύνονται προς τη χρηματοδότηση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (ΑΠΕ).
- Πράσινα κτίρια
- 80% των ετήσιων εκταμιεύσεων για την κατασκευή νέων κτιρίων θα αφορούν πράσινα κτίρια.

Επιπλέον, η Τράπεζα εισήγαγε πρόσθετους στόχους για το 2024 που αφορούν τα χαρτοφυλάκια τραπεζικής επιχειρήσεων, επενδυτικής τραπεζικής και λιανικής τραπεζικής:

Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική**Νέα έκθεση σε πελάτες με υψηλές εκπομπές**

- Καμία νέα επένδυση σε χρεόγραφα σταθερής απόδοσης (εξαιρουμένων των ανοιγμάτων σε ομόλογα ESG/πράσινα ομόλογα) των κορυφαίων 20 αντισυμβαλλομένων παγκοσμίως από την άποψη της έντασης άνθρακα.

Αύξηση των δανείων που συνδέονται με τη βιωσιμότητα

- Η Τράπεζα θα διπλασιάσει τις ετήσιες εκταμιεύσεις δανείων που συνδέονται με τη βιωσιμότητα το 2024 σε σχέση με το 2023

Λιανική Τραπεζική

- Διατήρηση της ίδιας ανάπτυξης σε απόλυτους όρους για τις νέες πράσινες εκταμιεύσεις της Λιανικής Τραπεζικής το 2024 (ή πάνω από 50% αύξηση σε σχέση με το 2023)

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι η Τράπεζα βρίσκεται στη διαδικασία κατανόησης των επιδράσεων της στη βιοποικιλότητα και ανάπτυξης σχεδίου δράσης για τον μετριασμό τυχόν αρνητικών επιδράσεων.

δ) Σχέδιο δράσης: ποιες δράσεις και ορόσημα έχετε ορίσει για την επίτευξη των καθορισμένων στόχων; Περιγράψτε.

Δείτε επίσης ότι η τράπεζά σας έχει αναλύσει και αναγνωρίσει σημαντικές (δυντικές) έμμεσες επιδράσεις των καθορισμένων στόχων εντός της περιοχής επίδρασης ή σε άλλες περιοχές επίδρασης και ότι έχει θεσπίσει σχετικές δράσεις για την αποφυγή, τον μετριασμό ή την αντιστάθμιση δυντικών αρνητικών επιδράσεων.

Απόκριση

Η Τράπεζα σκοπεύει να επανεξετάζει και επικαιροποιεί τη στρατηγική επίδραση χρηματοδοτήσεων σε ετήσια βάση, σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές της αγοράς, με στόχο την ανάπτυξη συγκεκριμένης προσέγγισης όσον αφορά τους στρατηγικούς πυλώνες της «εναρμόνισης χαρτοφυλακίου» και του «μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα». Προς αυτόν τον σκοπό η Τράπεζα σκοπεύει να προχωρήσει στα ακόλουθα τα επόμενα 3 τρίμηνα:

Επόμενα ορόσημα όσον αφορά τους στρατηγικούς πυλώνες της «εναρμόνισης χαρτοφυλακίου» και του «μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα»:

- Εναρμόνιση δανειακού χαρτοφυλακίου και επενδύσεων με αποτύπωμα μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα έως το 2050, μέσα από την ανάπτυξη στιβαρού σχεδίου δράσης και οδικού χάρτη που περιλαμβάνει ενδιάμεσους στόχους σχετικά με την επίτευξη μηδενικού σχεδίου άνθρακα.
- Ενεργή στήριξη της κλιματικής μετάβασης των πελατών με τη φιλοδοξία να αυξήσει περαιτέρω τη βιώσιμη χρηματοδότηση στο μέλλον.
- Περαιτέρω ενσωμάτωση των κανονιστικών απαιτήσεων για τον κλιματικό κίνδυνο στην επιχειρηματική στρατηγική και το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων, μέσω κάποιων βασικών πρωτοβουλιών:
 - Πλαίσιο διακυβέρνησης, πολιτικών και ελέγχου.
 - Μοντελοποίηση του κλιματικού κινδύνου και διαχείριση δεδομένων.
 - Εμπορικές στρατηγικές / κλαδικές πολιτικές.
- Συνεχιζόμενη συνεισφορά στον τομέα των πράσινων στεγαστικών δανείων μέσω των προγραμμάτων «Εξοικονομώ» που επιδοτούνται από το κράτος.

Σύνδεσμοι και παραπομπές**Ετήσιος Απολογισμός
Δραστηριοτήτων και
Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023****Στρατηγική Βιωσιμότητας**

Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες, και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης

**Ετήσιος Απολογισμός
Δραστηριοτήτων και
Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023****Στρατηγική Βιωσιμότητας**

Το ESG στη διαχείριση κινδύνων

Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες, και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης

⁽⁹⁾ Οι δείκτες μέτρησης επιδόσεων (KPI) είναι δείκτες που επιλέγονται από την τράπεζα για την παρακολούθηση της προόδου όσον αφορά την επίτευξη στόχων.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

Η Τράπεζα θα επικεντρωθεί επίσης στη συνεργασία με εταιρείες, ανεξάρτητα από το τρέχον περιβαλλοντικό αποτύπωμά τους, και θα τις στηρίζει στην προσπάθεια μετάβασής τους με την παροχή χρηματοδότησης. Αξιοποιώντας εργαλεία, πλαίσια και καταλύτες, όπως οι ασκήσεις αξιολόγησης των κλιματικών κινδύνων και το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης, η στρατηγική προσέγγιση της Τράπεζας είναι να υποστηρίξει την προσπάθεια για την πράσινη μετάβαση, μέσω της παροχής χρηματοδοτικών και συμβουλευτικών λύσεων προς υφιστάμενους και πιθανούς πελάτες. Προς αυτόν τον σκοπό, η προσέγγιση επικεντρώνεται στα εξής:

- Βιώσιμη χρηματοδότηση και επενδύσεις για εταιρικούς πελάτες Έχοντας αναλάβει ηγετικό ρόλο στα μεγαλύτερα, πιο εμβληματικά έργα στην ελληνική οικονομία, η Τράπεζα χρηματοδοτεί άρτια επιχειρηματικά σχέδια, στρατηγικές ανάπτυξης, επενδυτικά προγράμματα και εξαγωγικές δραστηριότητες σε στρατηγικούς τομείς. Η Τράπεζα παρέχει χρηματοδότηση για σημαντικές πρωτοβουλίες στους τομείς των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (ΑΠΕ), των βιώσιμων υποδομών και των λύσεων που είναι φιλικές προς το περιβάλλον.
- Βιώσιμη χρηματοδότηση για ιδιώτες και επιχειρήσεις Η Τράπεζα επί του παρόντος προσφέρει διάφορες χρηματοδοτικές λύσεις σε ιδιώτες και μικρές επιχειρήσεις για τη συμμόρφωση με τον κανονισμό για την ταξινόμηση της ΕΕ με σκοπό τη δημιουργία θετικού αντίκτυπου στο περιβάλλον.
- Διαχείριση στοιχείων ενεργητικού και περιουσίας με κριτήρια ESG Το 2018 η Τράπεζα διέθεσε το αμοιβαίο κεφάλαιο (LF) Fund of Funds – ESG Focus, το οποίο επενδύει σε μετοχές και ομόλογα συνηγορώντας κριτήρια ESG. Το αμοιβαίο κεφάλαιο έχει διαφοροποιημένο χαρτοφυλάκιο μετοχών και ομολόγων που υιοθετούν κριτήρια ESG.
- Καταθετικές λύσεις με κριτήρια ESG

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. Η Τράπεζα χρησιμοποιεί τα αντληθέντα κεφάλαια για την παροχή χρηματοδοτήσεων σε επιχειρήσεις που πληρούν τα κριτήρια που καθορίζονται στο Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης της Eurobank.

Σύνοψη αυτοαξιολόγησης

Ποιες από τις ακόλουθες συνιστώσες της θέσπισης στόχων σύμφωνα με τις απαιτήσεις των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής έχει ολοκληρώσει η τράπεζά σας ή επί του παρόντος βρίσκεται σε διαδικασία αξιολόγησης για...

	... την πρώτη περιοχή σημαντικότερης επίδρασης: ... Κλιματική σταθερότητα	... τη δεύτερη περιοχή σημαντικότερης επίδρασης: ... Κυκλικότητα	(Εάν έχετε θεσπίσει στόχους σε περισσότερες περιοχές επίδρασης) ... την τρίτη (και τις επακόλουθες) περιοχή/ές επίδρασης: ... Βιοποικιλότητα
Εναρμόνιση	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Σε εξέλιξη <input type="checkbox"/> Όχι	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Σε εξέλιξη <input type="checkbox"/> Όχι	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Σε εξέλιξη <input type="checkbox"/> Όχι
Βάση αναφοράς	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Σε εξέλιξη <input type="checkbox"/> Όχι	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Σε εξέλιξη <input type="checkbox"/> Όχι	<input type="checkbox"/> Ναι <input checked="" type="checkbox"/> Σε εξέλιξη <input type="checkbox"/> Όχι
Στόχοι SMART	<input type="checkbox"/> Ναι <input checked="" type="checkbox"/> Σε εξέλιξη <input type="checkbox"/> Όχι	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Σε εξέλιξη <input type="checkbox"/> Όχι	<input type="checkbox"/> Ναι <input checked="" type="checkbox"/> Σε εξέλιξη <input type="checkbox"/> Όχι
Σχέδιο δράσης	<input type="checkbox"/> Ναι <input checked="" type="checkbox"/> Σε εξέλιξη <input type="checkbox"/> Όχι	<input checked="" type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Σε εξέλιξη <input type="checkbox"/> Όχι	<input type="checkbox"/> Ναι <input checked="" type="checkbox"/> Σε εξέλιξη <input type="checkbox"/> Όχι

2.3 Υλοποίηση και παρακολούθηση στόχων (βασικό βήμα 2)**Για κάθε στόχο ξεχωριστά:**

Δείξτε ότι η τράπεζά σας έχει υλοποιήσει τις δράσεις που είχε καθορίσει προηγουμένως για την επίτευξη του καθορισμένου στόχου.

Αναφέρετε την πρόοδο της τράπεζάς σας από την τελευταία έκθεση ως προς την επίτευξη των καθορισμένων στόχων και τις επιδράσεις που επέφερε η πρόοδός σας, χρησιμοποιώντας τους βασικούς δείκτες επιδόσεων και τους λοιπούς δείκτες για την παρακολούθηση της προόδου που ορίσατε στο σημείο 2.2.

Ή, σε περίπτωση μεταβολών στα σχέδια υλοποίησης (που αφορούν την 2η και τις επακόλουθες εκθέσεις μόνο): περιγράψτε τις πιθανές μεταβολές (μεταβολές στις περιοχές επίδρασης προτεραιότητας, μεταβολές σε δείκτες, επιτάχυνση/αναθεώρηση στόχων, εισαγωγή νέων ορόσημων ή αναθεωρήσεις σχεδίων δράσης) και εξηγήστε γιατί αυτές οι μεταβολές κατέστησαν αναγκαίες.

Απόκριση

Η Τράπεζα σημείωσε πρόοδο ως προς την υλοποίηση των στόχων που σχετίζονται με τις περιοχές επίδρασης προτεραιότητας. Συγκεκριμένα, οι σχετικοί στόχοι που επιτεύχθηκαν για το 2023 περιλαμβάνουν:

Ποιοτικοί στόχοι

- Εφαρμογή της Στρατηγικής Βιωσιμότητας με απτά αποτελέσματα
- Σημαντική πρόοδος ως προς την ενσωμάτωση των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων στο μοντέλο των 3 γραμμών άμυνας (3 LoD)
- Ενσωμάτωση στοιχείων κλιματικού κινδύνου στην Πολιτική Αποδοχών
- Εφαρμογή του ερωτηματολογίου ESG, το οποίο αναπτύχθηκε σε διατραπεζικό επίπεδο με τον συντονισμό της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών
- Ενσωμάτωση της διαδικασίας αξιολόγησης κινδύνων ESG, ένας συνδυασμός του εσωτερικού Climate Risk Scorecard και του διατραπεζικού ερωτηματολογίου ESG
- Λειτουργική ένταξη του διαδικτυακού εργαλείου αξιολόγησης βιώσιμης χρηματοδότησης για την ταξινόμηση και αξιολόγηση ευκαιριών βιώσιμης χρηματοδότησης για το χαρτοφυλάκιο τραπεζικής επιχειρήσεων

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

Αρχή 2η: Επιπτώσεις και θέσιση στόχων

- Αξιολόγηση των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων μέσα από ανάλυση κατά τομέα και ανάλυση σεναρίων μελλοντικής στόχευσης, στο πλαίσιο της έκθεσης της Task Force on Climate related Financial Disclosures (TCFD)
- Ευθυγράμμιση της διάθεσης ανάληψης κινδύνου με τη διατυπωμένη Στρατηγική Βιωσιμότητας
- Ενσωμάτωση στοιχείων που αφορούν κλιματικούς κινδύνους στην αποτίμηση των εξασφαλίσεων • Δημοσίευση της έκθεσης κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων με βάση τις συστάσεις της TCFD
- Δημοσιοποίηση στοιχείων για τις χρηματοδοτούμενες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου για θέσεις σε δάνεια, ομόλογα και μετοχές, με βάση τη μεθοδολογία PCAF
- Υπολογισμός και γνωστοποίηση του Δείκτη Πράσινων Στοιχείων Ενεργητικού (Green Asset Ratio) με βάση το σύστημα ταξινόμησης της ΕΕ (κύκλος εργασιών / κεφαλαιουχικές δαπάνες)
- Απόδοση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων για τους υπαλλήλους σε σχέση με τους κλιματικούς κινδύνους, τη βιώσιμη χρηματοδότηση, τις δημοσιοποιήσεις σχετικά με τους κινδύνους ESG και την αξιολόγηση κινδύνων ESG
- Πρωτοβουλίες ευαισθητοποίησης για τους πελάτες, συμπεριλαμβανομένης της σειράς διαδικτυακών σεμιναρίων για ζητήματα ESG του Digital Academy

Ποσοτικοί στόχοι

- Επίτευξη στόχου 20% για τις πράσινες/περιβαλλοντικές νέες εκταμιεύσεις προς επιχειρήσεις Πάνω από το 50% των νέων εκταμιεύσεων προς επιχειρήσεις στον τομέα της ενέργειας αφορούσαν ΑΠΕ
- 100% των εκταμιεύσεων για την κατασκευή νέων κτιρίων αφορούσαν πράσινα κτίρια
- Αύξηση πάνω από 2 φορές στις νέες πράσινες εκταμιεύσεις προς νοικοκυριά και μικρές επιχειρήσεις
- €2,1 δισ. σε πράσινα/περιβαλλοντικά ανοίγματα στις 31 Δεκεμβρίου 2023, περίπου 14% του χαρτοφυλακίου Τραπεζικής Επιχειρήσεων και Επενδυτικής Τραπεζικής
- €0,2 δισ. σε κεφάλαια υπό διαχείριση σε αμοιβαία κεφάλαια με έμφαση στο ESG, στις 31 Δεκεμβρίου 2023
- €0,6 δισ. ανοίγματα σε πράσινα/βιώσιμα ομόλογα στο τραπεζικό χαρτοφυλάκιο στις 31 Δεκεμβρίου 2023

Σύνδεσμοι και παραπομπές

Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023

Στρατηγική ESG

Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες, και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης

Το ESG στη διαχείριση κινδύνων

Ενοποιημένη Έκθεση για τον Πυλώνα 3:

Κίνδυνοι ESG



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

3.1 Σχέσεις με τους πελάτες

Η τράπεζά σας διαθέτει πολιτική ή διαδικασία έτσι ώστε να ενθαρρύνει τους πελάτες να εφαρμόζουν βιώσιμες πρακτικές¹⁰;

Ναι Σε εξέλιξη Όχι

Η τράπεζά σας διαθέτει πολιτική για τους τομείς στους οποίους έχει εντοπίσει τις μεγαλύτερες (δυντικές) αρνητικές επιπτώσεις;

Ναι Σε εξέλιξη Όχι

Περιγράψτε πώς η τράπεζά σας έχει συνεργαστεί ή/και σχεδιάζει να συνεργαστεί με τους πελάτες της για να ενθαρρύνει τις βιώσιμες πρακτικές και να διευκολύνει τις βιώσιμες οικονομικές δραστηριότητες⁽¹¹⁾. Θα πρέπει να περιλαμβάνονται πληροφορίες σχετικά με τις πολιτικές, τις δράσεις που έχουν σχεδιαστεί/υλοποιηθεί για τη στήριξη της μετάβασης των πελατών, τους επιλεγμένους δείκτες που αφορούν τις σχέσεις με τους πελάτες και, όπου είναι δυνατόν, τα αποτελέσματα που επιτεύχθηκαν.

Αυτό θα πρέπει να βασίζεται και να συμβαδίζει με την ανάλυση επιδράσεων, τον καθορισμό στόχων και τα σχέδια δράσης που εφαρμόζει η τράπεζα (βλ. Σημείο 2).

Απόκριση

Η ενίσχυση των σχέσεων με τους πελάτες και η καλύτερη ενημέρωση για να προσαρμόσουν το επιχειρηματικό τους μοντέλο και να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις της κλιματικής αλλαγής, καθώς και οι εξειδικευμένες ενέργειες για τη στήριξη των προσπαθειών μετάβασης των πελατών σε ένα πιο βιώσιμο οικονομικό περιβάλλον είναι βασικά στοιχεία της στρατηγικής επίδρασης χρηματοδοτήσεων της Τράπεζας.

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

Προκειμένου να διευκολύνει την πράσινη μετάβαση των πελατών της, η Τράπεζα έχει αναπτύξει μια εξειδικευμένη προσέγγιση που αποτελείται από τα παρακάτω:

- Κατευθυντήρια πλαίσια τα οποία ορίζουν την προσέγγιση και τα κριτήρια για την ταξινόμηση των χρηματοδοτικών και επενδυτικών δραστηριοτήτων ως βιώσιμων
- Άμεσες χρηματοδοτήσεις έργων που πληρούν τα πράσινα κριτήρια επιλεξιμότητας ή δάνεια που συνδέονται με τη βιωσιμότητα (sustainability-linked loans) και που στοχεύουν στην αξιοποίηση των δεσμεύσεων που έχουν αναλάβει οι πελάτες ως προς την πράσινη μετάβαση.
- Χρηματοδοτικές λύσεις σε ιδιώτες και μικρές επιχειρήσεις με σκοπό τη δημιουργία θετικού αντίκτυπου στο περιβάλλον.
- Παροχή συμβουλών σε υφιστάμενους και δυνητικούς πελάτες με σκοπό τη στήριξη των προσπαθειών πράσινης μετάβασης.
- Διαχείριση στοιχείων ενεργητικού και περιουσίας με κριτήρια ESG.
- Ενσωμάτωση των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα και των κινδύνων ESG στη διαδικασία αξιολόγησης των χρηματοδοτήσεων προς πελάτες.

Επιπλέον, η Τράπεζα έχει συντάξει Δήλωση για τη διάθεση ανάληψης κινδύνων σύμφωνα με την οποία δεν θα προχωρήσει σε νέες επενδύσεις σε τίτλους σταθερής απόδοσης (τα ομόλογα ESG και τα πράσινα ομόλογα εξαιρούνται) που εκδίδονται από τις κορυφαίες 20 εταιρείες παγκοσμίως από την άποψη της έντασης άνθρακα. Επίσης, η Τράπεζα έχει συντάξει σχετική ποιοτική Δήλωση για τη διάθεση ανάληψης κινδύνων, σε σχέση με τον άλλο περιβαλλοντικό κίνδυνο –την απώλεια βιοποικιλότητας– και με βάση τον κατάλογο αποκλεισμού, σύμφωνα με τον οποίο η Τράπεζα θα απέχει από τη χρηματοδότηση δραστηριοτήτων οι οποίες απαγορεύονται από τη νομοθεσία της χώρας φιλοξενίας ή τις διεθνείς συμβάσεις σχετικά με την προστασία της βιοποικιλότητας.

Η Τράπεζα δίνει μεγάλη έμφαση στην ανάπτυξη ικανοτήτων στους εργαζομένους της, προκειμένου να είναι σε θέση να στηρίξουν τους πελάτες στο ταξίδι τους για τη βιωσιμότητα και την πράσινη μετάβασή τους. Προς τον σκοπό αυτόν, πέρα από τις πρωτοβουλίες ESG για τους πελάτες της, η Τράπεζα υλοποιεί σχέδιο αναβάθμισης δεξιοτήτων (upskilling) για τους εργαζομένους της. Ειδικά για τις επιχειρησιακές μονάδες που διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στην υλοποίηση της Στρατηγικής Βιωσιμότητας, η Τράπεζα παρέχει ειδικά μαθήματα όσον αφορά τις προσεγγίσεις και τον εντοπισμό ευκαιριών βιώσιμης χρηματοδότησης.

Σύνδεσμοι και παραπομπές

Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023

Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες, και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης

Το ESG στη διαχείριση κινδύνων

Ενοποιημένη Έκθεση για τον Πυλώνα 3:

Κίνδυνοι ESG

⁽¹⁰⁾ Η διαδικασία ενίσχυσης των σχέσεων με τους πελάτες είναι μια διαδικασία υποστήριξης των πελατών όσον αφορά τη μετάβαση των επιχειρηματικών τους μοντέλων σύμφωνα με τους στόχους βιωσιμότητας. Αυτό επιτυγχάνεται με την παροχή στρατηγικής συνδρομής μέσα από διάφορους διαύλους επικοινωνίας με τους πελάτες.

⁽¹¹⁾ Οι βιώσιμες οικονομικές δραστηριότητες προάγουν τη μετάβαση σε μια βιώσιμη οικονομία με χαμηλές εκπομπές άνθρακα και μεγαλύτερη αποδοτικότητα από πλευράς πόρων.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

Αρχή 3η: Πελάτες

3.2 Επιχειρηματικές ευκαιρίες

Περιγράψτε ποιες στρατηγικές επιχειρηματικές ευκαιρίες που σχετίζονται με την αύξηση των θετικών επιδράσεων και τη μείωση των αρνητικών επιδράσεων έχει εντοπίσει η τράπεζά σας και/ή τον τρόπο με τον οποίο εργαστήκατε πάνω σε αυτές κατά την περίοδο αναφοράς. Δώστε πληροφορίες σχετικά με τα υπάρχοντα προϊόντα και υπηρεσίες, πληροφορίες σχετικά με βιώσιμα προϊόντα σε όρους αξίας (USD ή τοπικό νόμισμα) και/ή ως ποσοστό (%) του χαρτοφυλακίου σας, καθώς και σχετικά με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης ή τους τομείς στους οποίους καταβάλλετε προσπάθεια ώστε να έχετε θετική επίδραση (π.χ. πράσινα στεγαστικά δάνεια – κλιματικά, κοινωνικά ομόλογα – χρηματοπιστωτική συμπερίληψη κ.λπ.).

Απόκριση

Όπως περιγράφηκε παραπάνω, όσον αφορά τους στόχους βιώσιμης χρηματοδότησης στο χαρτοφυλάκιο Τραπεζικής Επιχειρήσεων, το 2023 οι νέες πράσινες εκταμιεύσεις του χαρτοφυλακίου Τραπεζικής Επιχειρήσεων που ευθυγραμμίζονται με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης αντιπροσώπευαν πάνω από το 20% των συνολικών εκταμιεύσεων του χαρτοφυλακίου, γεγονός που καταδεικνύει την προσήλωση της Τράπεζας στη στήριξη της πράσινης μετάβασης των πελατών της. Συγκεκριμένα, τα ανοίγματα βιώσιμων αποθεμάτων του χαρτοφυλακίου Τραπεζικής Επιχειρήσεων της Τράπεζας αυξήθηκαν κατά €0,7 δισ. το 2023, καταγράφοντας ετήσια αύξηση 46%, σύμφωνα με τους στόχους πράσινων αποθεμάτων της Τράπεζας.

Όσον αφορά τα ομόλογα, στις 31 Δεκεμβρίου 2023 η Τράπεζα διακρατούσε πάνω από €0,47 δισ. σε πράσινα ομόλογα και σε ομόλογα που συνδέονται με τη βιωσιμότητα, καταγράφοντας ελαφρά αύξηση σε σχέση με το 2022.

Οι επιδόσεις της Τράπεζας το 2023 επίσης περιλαμβάνουν τα εξής: 20,5% των εκταμιεύσεων για την κατασκευή νέων κτιρίων αφορούν πράσινα κτίρια, 53% των νέων εκταμιεύσεων στον τομέα της ενέργειας αφορούν χρηματοδοτήσεις ΑΠΕ (18% πάνω από τον στόχο) και 100% των εκταμιεύσεων για την κατασκευή νέων κτιρίων αφορούν πράσινα κτίρια (20% πάνω από τον στόχο).

Επιπλέον, η Τράπεζα έχει ήδη επιτύχει κατά τη ημίση τους μελλοντικούς της στόχους σε σχέση με τα νέα πράσινα αποθέματα 2 δισ. έως το 2025 και τα ανοίγματα πράσινων αποθεμάτων 20% έως το 2027. Αξιοποιώντας τα κατευθυντήρια πλαίσια, η Τράπεζα έχει ενσωματώσει εξειδικευμένες χρηματοδοτικές προσφορές / προϊόντα στα χαρτοφυλάκια τραπεζικής επιχειρήσεων και λιανικής με στόχο την αντιμετώπιση περιβαλλοντικών και κοινωνικών ζητημάτων, καθώς και τη δημιουργία θετικών επιδράσεων.

Σύνδεσμοι και παραπομπές**Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023**

Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες, και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης

Ενοποιημένη Έκθεση για τον Πυλώνα 3

Κίνδυνοι ESG

Αρχή 4η: Ενδιαφερόμενα μέρη



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

4.1 Εντοπισμός και διαβούλευση με ενδιαφερόμενα μέρη

Η τράπεζά σας διαθέτει διαδικασία για τον εντοπισμό και την τακτική διαβούλευση, δημιουργία σχέσης και συνεργασία με ενδιαφερόμενα μέρη (ή ομάδες ενδιαφερόμενων μερών⁽¹²⁾) η οποία είναι σχετική με την ανάλυση επιδράσεων και τη διαδικασία καθορισμού στόχων;

Ναι Σε εξέλιξη Όχι

Περιγράψτε με ποια ενδιαφερόμενα μέρη (ή ομάδες/τύπους ενδιαφερόμενων μερών) έχει διαβουλευθεί, δημιουργήσει κάποια σχέση ή συνεργαστεί η τράπεζά σας, με σκοπό την εφαρμογή των Αρχών και τη βελτίωση των επιδράσεων της. Θα πρέπει να συμπεριλάβετε μια επισκόπηση των κυριότερων σημείων σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο η τράπεζά σας εντόπισε τα σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη, τα ζητήματα που αντιμετωπίστηκαν / τα αποτελέσματα που επιτεύχθηκαν και τον τρόπο με τον οποίο ενσωματώθηκαν στη διαδικασία σχεδιασμού δράσεων.

Απόκριση

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

Στο πλαίσιο της διαδικασίας διενέργειας της Ανάλυσης Διπλής Ουσιαστικότητας, η Τράπεζα συζήτησε με τα ενδιαφερόμενα μέρη της για θέματα σχετικά με τις δραστηριότητες βιωσιμότητας της Τράπεζας και τα υπεύθυνα χρηματοδοτικά προϊόντα, σύμφωνα με τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής, προκειμένου να λάβει την άποψή τους για τις επιδόσεις της Eurobank όσον αφορά τη βιωσιμότητα.

Η ανάλυση διπλής ουσιαστικότητας της Eurobank είναι η κύρια διαδικασία που χρησιμοποιήθηκε για τον καθορισμό του περιεχομένου του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023. Υιοθετώντας τη νέα μεθοδολογία των Προτύπων ESRS (2023), η Eurobank ολοκλήρωσε τον εντοπισμό, την αξιολόγηση, την ιεράρχηση και την επικύρωση των θετικών και αρνητικών επιδράσεων, καθώς και των κινδύνων και ευκαιριών που δημιουργεί ή ενδέχεται να δημιουργήσει η Τράπεζα όσον αφορά το περιβάλλον, τους ανθρώπους και την οικονομία.

Σύνδεσμοι και παραπομπές**Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023**

Συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών και ανάλυση ουσιαστικότητας

Αρχή 5η: Διακυβέρνηση και κουλτούρα



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

5.1 Δομή διακυβέρνησης για την εφαρμογή των Αρχών

Η τράπεζά σας διαθέτει σύστημα διακυβέρνησης το οποίο ενσωματώνει τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής;

Ναι Σε εξέλιξη Όχι

Περιγράψτε τις σχετικές δομές, πολιτικές και διαδικασίες διακυβέρνησης που εφαρμόζει/σχεδιάζει να εφαρμόσει η τράπεζά σας για τη διαχείριση των σημαντικών θετικών και αρνητικών (δυντικών) επιπτώσεων και την υποστήριξη της αποτελεσματικής εφαρμογής των Αρχών. Αυτό περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με

- ποια επιτροπή έχει την ευθύνη για τη στρατηγική βιωσιμότητας καθώς και την έγκριση και παρακολούθηση στόχων (συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με το υψηλότερο επίπεδο διακυβέρνησης στο οποίο υπόκεινται οι Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής),
- λεπτομέρειες σχετικά με την προεδρία της επιτροπής και τη διαδικασία και συχνότητα όσον αφορά την εποπτεία από το διοικητικό συμβούλιο της υλοποίησης των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής (συμπεριλαμβανομένων των διορθωτικών μέτρων σε περίπτωση μη επίτευξης στόχων ή ορόσημων, ή αν διαπιστωθούν απροσδόκτες αρνητικές επιπτώσεις), καθώς και
- πρακτικές αποδοχών που συνδέονται με στόχους βιωσιμότητας.

⁽¹²⁾ Όπως κανονιστικές αρχές, επενδυτές, κυβερνήσεις, προμηθευτές, πελάτες, πανεπιστημιακοί, κοινωνία των πολιτών, κοινότητες, εκπρόσωποι αυτοχθόνων πληθυσμών και μη κερδοσκοπικές οργανώσεις.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

Αρχή 5η: Διακυβέρνηση και κουλτούρα

Απόκριση

Η βιωσιμότητα στην 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 Βιωσιμότητας πραγματοποιείται με την ένταξη θεμάτων ESG στην ημερήσια διάταξη των συνεδριάσεων του Διοικητικού Συμβουλίου, σύμφωνα με τη διεθνή βέλτιστη πρακτική. Το μοντέλο διακυβέρνησης ESG της Eurobank διασφαλίζει επίσης ότι η διαχείριση των σχετικών κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων ενσωματώνεται στις τρεις γραμμές άμυνας της Τράπεζας.

Ο Όμιλος έχει επικαιροποιήσει τη δομή διακυβέρνησής του θεσπίζοντας και ορίζοντας ρόλους και αρμοδιότητες σχετικά με τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους, ενσωματώνοντας κανονιστικές κατευθυντήριες γραμμές και πρακτικές της αγοράς. Η επικαιροποιημένη δομή διακυβέρνησης αποσκοπεί στην περαιτέρω βελτίωση της αποτελεσματικής εποπτείας των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων σε επίπεδο διοίκησης / διοικητικού συμβουλίου, τόσο για τους κινδύνους μετάβασης όσο και για τους φυσικούς κινδύνους.

Επίπεδο διοικητικού συμβουλίου και διοίκησης:

Διοικητικό Συμβούλιο:

- Ορίζει και εποπτεύει τη Στρατηγική Βιωσιμότητας της Τράπεζας.
- Έχει μόνιμα στοιχεία ESG στην ατζέντα των τριμηνιαίων συνεδριάσεων, σύμφωνα με τη βέλτιστη πρακτική.
- Αναθέτει την αρμοδιότητα για τους κινδύνους ESG και τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους σε συγκεκριμένο μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου.
- Ενισχυμένα κριτήρια καταλληλότητας για την ευαισθητοποίηση όσον αφορά τους κλιματικούς κινδύνους.
- Οι ρόλοι και οι αρμοδιότητες σε επίπεδο Διοικητικού Συμβουλίου ενδέχεται να επικαιροποιηθούν με βάση επερχόμενες κανονιστικές απαιτήσεις.

Επιτροπή Κινδύνων:

- Εποπτεύει την υλοποίηση των πολιτικών κινδύνου της Τράπεζας και τη συμμόρφωση με αυτές, συμπεριλαμβανομένων των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων, για την αξιολόγηση της επάρκειάς τους σε σχέση με την εγκεκριμένη διάθεση ανάληψης κινδύνων και τη στρατηγική κινδύνων.
- Καθορίζει τις αρχές που διέπουν τη διαχείριση των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων στο σύνολο της Τράπεζας και του Ομίλου ως προς τον εντοπισμό, τη μέτρηση, την παρακολούθηση, τον έλεγχο και τον μετριασμό των κινδύνων.
- Εγκρίνει τις αρχές, τις πολιτικές, τις διαδικασίες και τις μεθοδολογίες που αφορούν τον κίνδυνο.

Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων (ΕΕΔΚ):

- Εποπτεύει το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων της Τράπεζας.
- Διευκολύνει την υποβολή αναφορών στην Επιτροπή Κινδύνων για ευρύ φάσμα των σχετικών με τον κίνδυνο θεμάτων που εμπίπτουν στις αρμοδιότητές της, συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα και το περιβάλλον.
- Διασφαλίζει ότι οι ουσιαστικοί κίνδυνοι αναγνωρίζονται και τίθενται γρήγορα υπόψη της Επιτροπής Κινδύνων, καθώς και ότι θεσπίζονται οι αναγκαίες πολιτικές και διαδικασίες για τη συνετή διαχείριση των κινδύνων και τη συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις.

Διοικητική Επιτροπή ESG (ESG ManCo):

- Πρόεδρος της επιτροπής είναι το μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου που είναι υπεύθυνο για τους κινδύνους ESG / τους κλιματικούς κινδύνους.
- Παρέχει στρατηγικές κατευθύνσεις σχετικά με πρωτοβουλίες ESG και εξετάζει τη στρατηγική για τη βιωσιμότητα πριν από την υποβολή και έγκρισή της.
- Έχει την αρμοδιότητα να ενσωματώνει τα στοιχεία της στρατηγικής για τη βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό και λειτουργικό μοντέλο της Τράπεζας.
- Υποβάλλει στο Διοικητικό Συμβούλιο τα απαιτούμενα πλαίσια, πολιτικές, έγγραφα κ.λπ. για πληροφόρηση/εξέταση και έγκριση.

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

- Αρμόδια για τον σχεδιασμό και την εκτέλεση του προγράμματος ασκήσεων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων σε σχέση με τους κλιματικούς κινδύνους του Ομίλου.
- Συντονίζει όλες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με τις ασκήσεις προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων σε σχέση με τους κλιματικούς κινδύνους, συμπεριλαμβανομένου του εντοπισμού των κινδύνων, του σχεδιασμού των σεναρίων και της εκτέλεσης της άσκησης.
- Επανεξετάζει και επαληθεύει το αποτέλεσμα σε κάθε στάδιο της διαδικασίας πριν από την παραπομπή του στη Διοικητική Επιτροπή.

Υπεύθυνος για θέματα βιωσιμότητας Ομίλου (GSSO)

- Ηγείται και συντονίζει τις πρωτοβουλίες βιωσιμότητας του Ομίλου όσον αφορά τόσο την επιχειρησιακή επίδραση όσο και την επίδραση χρηματοδοτήσεων.
- Διαχειρίζεται τη βιωσιμότητα, συνδιαχειρίζεται, ως δευτερεύουσα γραμμή αναφοράς, μαζί με τον Senior Risk Executive Officer, τον κίνδυνο βιωσιμότητας του Ομίλου, συντονίζει το Κέντρο Αριστείας Βιωσιμότητας της Μονάδας Corporate & Investment Banking και της Λιανικής Τραπεζικής.
- Ο GSSO αναφέρεται άμεσα στον Group Chief Operating Officer και υποβάλλει τακτικές ενημερώσεις και αναφορές στο Διοικητικό Συμβούλιο και τα ανώτερα στελέχη για την πρόοδο, τις προκλήσεις και τα επιτεύγματα σχετικά με τη βιωσιμότητα.

Μονάδα ESG:

- Ενεργεί ως θεματοφύλακας των Αρχών και της Κουλτούρας ESG για την ενίσχυση της επίδρασης της Τράπεζας.
- Ενεργεί ως συντονιστής σχετικά με ζητήματα βιωσιμότητας και ως σύμβουλος σχετικά με ζητήματα επιχειρησιακού αντικτύπου για τη διασφάλιση της εναρμόνισης.
- Υπεύθυνη για τον σχεδιασμό, την επισκόπηση και την παρακολούθηση της στρατηγικής επιχειρησιακής επίδρασης και της εφαρμογής της.
- Συντονίζει και προετοιμάζει τις αναφορές που σχετίζονται με την επιχειρησιακή επίδραση, και εφαρμόζει τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής του UNEP FI.
- Υπεύθυνη για τη συνολική επιχειρησιακή επίδοση ESG και τη διαχείριση των αξιολογήσεων βιωσιμότητας.
- Είναι αρμόδια για την περιβαλλοντική και ενεργειακή διαχείριση και αναλαμβάνει τον ρόλο διαχειριστή συστήματος για τις σχετικές πιστοποιήσεις ISO.
- Συλλέγει, υπολογίζει και εξετάζει δεδομένα σχετικά με την επιχειρησιακή επίδραση.

Σύνδεσμοι και παραπομπές**Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023**

Διακυβέρνηση ESG και λειτουργικό μοντέλο

Ενοποιημένη Έκθεση για τον Πυλώνα 3

Κίνδυνοι ESG

Έκθεση της Ειδικής ομάδας για τις χρηματοοικονομικές γνωστοποιήσεις που σχετίζονται με το κλίμα (TCFD)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

Αρχή 5η: Διακυβέρνηση και κουλτούρα

Επιχειρηματικές μονάδες

Οι επιχειρηματικές μονάδες, δηλαδή το CIB και η Λιανική Τραπεζική, αναλαμβάνουν πρωτίστως την εκτέλεση όλων των δραστηριοτήτων χαρτοφυλακίου που σχετίζονται με το ESG, συμπεριλαμβανομένης της υλοποίησης της στρατηγικής επίδρασης χρηματοδοτήσεων. Οι βασικές αρμοδιότητες ταξινομούνται στις ακόλουθες τρεις κύριες κατηγορίες:

- Στρατηγική Βιωσιμότητας
 - Εκτέλεση και παρακολούθηση των χρηματοδοτούμενων και συγκεκριμένων επιχειρησιακών στόχων ESG και στόχων επιδόσεων σύμφωνα με τη στρατηγική μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα.
- Βιώσιμη χρηματοδότηση και επενδύσεις
 - Εντοπισμός ευκαιριών βιώσιμης χρηματοδότησης και σχεδιασμός των αντίστοιχων βιώσιμων λύσεων και προϊόντων.
 - Διενέργεια της αξιολόγησης της βιώσιμης χρηματοδότησης σύμφωνα με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης.
 - Υλοποίηση και παρακολούθηση των πλαισίων βιώσιμων επενδύσεων και πράσινων ομολόγων.
- Αξιολόγηση κινδύνων ESG και κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων
 - Διενέργεια συνολικής αξιολόγησης κινδύνων ESG.
 - Κατάρτιση και υλοποίηση σχεδίων δράσης για τον μετριασμό των κινδύνων ESG και των περιβαλλοντικών και κλιματικών κινδύνων.

Διεύθυνση Κινδύνου Βιωσιμότητας Ομίλου (GCR):

- Αρμόδια για την εποπτεία, την παρακολούθηση και τη διαχείριση των κινδύνων βιωσιμότητας.
- Προετοιμάζει και ενημερώνει τις πολιτικές, τις διαδικασίες και τις μεθοδολογίες διαχείρισης των κινδύνων βιωσιμότητας / των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων της Τράπεζας.
- Ηγείται της ανάπτυξης και εφαρμογής του πλαισίου που σχετίζεται με τους κινδύνους βιωσιμότητας, τις πολιτικές και τις διαδικασίες.
- Παρακολουθεί και αναφέρει στον GSSO την πρόοδο της εφαρμογής του σχεδίου δράσης για τους κλιματικούς κινδύνους και υποβάλλει αναφορές στο ΔΣ σχετικά με ζητήματα που αφορούν κινδύνους βιωσιμότητας.
- Εξετάζει και επαληθεύει ότι τα εμπλεκόμενα ενδιαφερόμενα μέρη εφαρμόζουν τη στρατηγική επίδρασης χρηματοδοτήσεων, συμπεριλαμβανομένου του σχεδίου δράσης για την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα.
- Παρακολουθεί τη στρατηγική επίδρασης χαρτοφυλακίου και υποβάλλει αναφορές σχετικά με οικονομικούς στόχους και βασικούς δείκτες επιδόσεων.
- Ηγείται της 2ης γραμμής άμυνας για την ανεξάρτητη διαδικασία επαναξιολόγησης των βιώσιμων χρηματοδοτήσεων με βάση τα σχετικά κριτήρια συμπεριλαμβανομένου του χαρακτηρισμού των προϊόντων του χαρτοφυλακίου Λιανικής Τραπεζικής ως βιώσιμων.
- Αναπτύσσει και ενημερώνει το πλαίσιο για τη διενέργεια ασκήσεων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων σε σχέση με τους κλιματικούς κινδύνους, καθώς και την ανάλυση σεναρίων και τις μεθοδολογίες των ασκήσεων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων, και συντονίζει τη διενέργεια της ανάλυσης σεναρίων σχετικά με τους κινδύνους βιωσιμότητας και των σχετικών ασκήσεων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων σε επίπεδο Ομίλου.

Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου:

- Κανονιστική συμμόρφωση
- Αξιολόγηση των κινδύνων συμμόρφωσης
- Επικαιροποίηση πολιτικών
- Παρακολούθηση προσφερόμενων προϊόντων

Λειτουργικοί και μη χρηματοοικονομικοί κίνδυνοι Ομίλου:

- Θέσπιση ενός αποτελεσματικού πλαισίου διαχείρισης των λειτουργικών και μη χρηματοοικονομικών κινδύνων, καθώς και εποπτεία της εφαρμογής του από όλο τον Όμιλο και όλες τις γραμμές άμυνας.

5.2 Προαγωγή κουλτούρας υπεύθυνης τραπεζικής:

Περιγράψτε τις πρωτοβουλίες και τα μέτρα της τράπεζάς σας για την προαγωγή της κουλτούρας υπεύθυνης τραπεζικής ανάμεσα στους εργαζομένους (π.χ. ανάπτυξη ικανοτήτων, e-learning, κατάρτιση σε θέματα βιωσιμότητας για την επικοινωνία με πελάτες, ένταξη στο σύστημα αμοιβής και διαχείρισης επιδόσεων, και επικοινωνία της ηγεσίας, μεταξύ άλλων).

Απόκριση**Ανάπτυξη δεξιοτήτων σε θέματα ESG**

Η Eurobank δίνει μεγάλη έμφαση στην ανάπτυξη ικανοτήτων στους εργαζομένους της, προκειμένου να είναι σε θέση να στηρίξουν τους πελάτες στο ταξίδι τους για τη βιωσιμότητα και την πράσινη μετάβασή τους μέσω:

- Σχεδίου αναβάθμισης δεξιοτήτων (upskilling) ESG για τους εργαζομένους της. Οι εσωτερικές συνεδρίες της Eurobank σχετικά με ζητήματα ESG και τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους καλύπτουν τα μέλη της διοίκησης και τα λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη σε όλη την Τράπεζα (π.χ. επιχειρηματικές μονάδες).
- Η κατάρτιση των ενδιαφερόμενων μερών και από τις τρεις γραμμές άμυνας (δηλαδή τις επιχειρηματικές μονάδες, τις μονάδες διαχείρισης κινδύνων, τον Εσωτερικό Έλεγχο) σχετικά με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης ενισχύει την κατανόησή τους.
- Πρόγραμμα Paper Challenge Το πρόγραμμα εκπαιδευεί τους εργαζομένους της Eurobank στις υφιστάμενες αυτοματοποιήσεις ώστε να μειωθεί η χρήση χαρτιού, δοκιμάζει τις γνώσεις τους σε συγκεκριμένα ζητήματα και πληροφορίες και τελικά τους μετατρέπει σε πρεσβευτές της κουλτούρας χωρίς φυσικά έγγραφα.
- Διάφορα άρθρα και πληροφορίες στο Intranet της Eurobank ("Connected") σχετικά με τα συστήματα διαχείρισης της Τράπεζας και διάφορα ζητήματα που σχετίζονται με το ESG. Επιπλέον, παρουσιάστηκαν στους εργαζομένους τα ευρήματα της έρευνας για τις μετακινήσεις των εργαζομένων που είχε στόχο τον υπολογισμό των σχετικών εκπομπών (βλ. την ενότητα «Περιβαλλοντική Διαχείριση»), έτσι ώστε να ευαισθητοποιηθούν περαιτέρω και να συμμετέχουν πιο ενεργά.
- Προγράμματα e-learning και διαδραστικά προγράμματα στο πλαίσιο της εφαρμογής του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης και του συστήματος ενεργειακής διαχείρισης, στους περιβαλλοντικούς επόπτες και τα καταστήματα και τις μονάδες της Τράπεζας για την ενημέρωσή τους σχετικά με περιβαλλοντικά και ενεργειακά ζητήματα που αφορούν την Eurobank.

Το 2023 η Eurobank επέκτεινε τους εκπαιδευτικούς πόρους της ώστε να παράσχει πολύτιμη ενημέρωση για διάφορους τομείς ESG. Οι εκπαιδευτικές πρωτοβουλίες αφορούσαν τη βιώσιμη χρηματοδότηση, το ξέπλυμα χρήματος, την κυβερνοασφάλεια, τις πρώτες βοήθειες, τη νοηματική γλώσσα και τους ψηφιακούς διαλόγους, και ενίσχυσαν τις συνολικές δυνατότητες ESG του προσωπικού.

Συμμετοχή σε ενέργειες ESG

Η Eurobank πιστεύει στην προσφορά στην κοινότητα. Γι' αυτό είναι περήφανη που στηρίζει την πρωτοβουλία TeamUp, ένα πρόγραμμα εθελοντισμού εργαζομένων που υλοποιείται από το 2018. Με ιδιαίτερη έμφαση στον σκοπό, το εθελοντικό πρόγραμμα TeamUp δίνει στους εργαζομένους και τις οικογένειές τους την ευκαιρία να συμμετέχουν σε εθελοντικές δράσεις.

ESG Insight

Ανταποκρινόμενη στην ανάγκη για συνεχή επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη πάνω σε ζητήματα ESG, η Eurobank δημιούργησε το newsletter «ESG Insight», με στόχο την τακτική ενημέρωση των ενδιαφερόμενων μερών (εντός και εκτός του οργανισμού) σχετικά με τις προσπάθειες της Τράπεζας ως προς τη βιωσιμότητα.


Σύνδεσμοι και παραπομπές**Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023**

Διακυβέρνηση ESG και λειτουργικό μοντέλο

Συμμετοχή σε θέματα ESG και ανάπτυξη δεξιοτήτων ESG

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

Αρχή 5η: Διακυβέρνηση και κουλτούρα	<p>5.3 Πολιτικές και διαδικασίες δέουσας επιμέλειας Η τράπεζά σας διαθέτει πολιτικές για την αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων στο χαρτοφυλάκιό της;⁽¹³⁾ Περιγράψτε.</p> <p>Περιγράψτε τις διαδικασίες δέουσας επιμέλειας που έχει θεσπίσει η τράπεζά σας για τον εντοπισμό και τη διαχείριση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων που συνδέονται με το χαρτοφυλάκιό σας. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει πτυχές όπως ο εντοπισμός σημαντικών/κυρίαρχων κινδύνων, ο μετριασμός των περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων και ο καθορισμός σχεδίων δράσης, η παρακολούθηση και αναφορά κινδύνων και κάθε υφιστάμενος μηχανισμός υποβολής καταγγελιών, καθώς και οι δομές διακυβέρνησης για την εποπτεία αυτών των κινδύνων.</p>	<p>Σύνδεσμοι και παραπομπές</p> <p>Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023</p> <p>Το ESG στη διαχείριση κινδύνων</p>
	<p>Απόκριση Για την ενσωμάτωση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών ζητημάτων στο επιχειρηματικό της μοντέλο, η Τράπεζα εφαρμόζει ένα Σύστημα Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διαχείρισης (Environmental and Social Management System – ESMS) για την αξιολόγηση των άμεσων και έμμεσων περιβαλλοντικών πτυχών, σύμφωνα και με τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες των θεσμικών επενδυτών, των μετόχων και των λοιπών κοινωνικών εταίρων.</p> <p>Σε αυτό το πλαίσιο, σκοπός της περιβαλλοντικής και κοινωνικής πολιτικής είναι ο καθορισμός του πλαισίου γενικών αρχών και απαιτήσεων σχετικά με τη διαχείριση περιβαλλοντικών και κοινωνικών ζητημάτων, ώστε να επιτυγχάνεται και να διατηρείται η συμμόρφωση με τους ισχύοντες εθνικούς και διεθνείς νόμους και κανονισμούς, καθώς και με τις δεσμεύσεις προς τους μετόχους, τους κοινωνικούς εταίρους και την κοινωνία, μέσω μιας ενιαίας προσέγγισης που εφαρμόζεται από την Τράπεζα και τις βασικές θυγατρικές της, σε εγχώριο και διεθνές επίπεδο, στον τραπεζικό και τον μη τραπεζικό τομέα.</p> <p>Τα βασικά στοιχεία του ESMS περιλαμβάνουν τα εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Πολιτικές / κατευθυντήριες γραμμές / εγχειρίδια ESMS - Ρόλοι, αρμοδιότητες και αρχές για την υλοποίηση του ESMS - Παροχή εκπαίδευσεων σχετικά με περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα - Τεκμηριωμένη διαδικασία για την αξιολόγηση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιδράσεων και κινδύνων - Παρακολούθηση των επιδόσεων, σχέδια περιβαλλοντικών και κοινωνικών δράσεων και διορθωτικά μέτρα, καθώς και τήρηση αρχείου - Αναφορά σε μετόχους, ενδιαφερόμενα μέρη (π.χ. EBRD) <p>Πέρα από τη δραστηριότητα, άλλοι παράγοντες που καθορίζουν τον κίνδυνο περιλαμβάνουν το ποσό χρηματοδότησης, τη διάρκεια χρηματοδότησης / την περίοδο αποπληρωμής και τον σκοπό. Η τρέχουσα διαδικασία για την αξιολόγηση των κινδύνων ESG περιλαμβάνει ένα υπόδειγμα παρακολούθησης κινδύνων το οποίο βασίζεται στα παραπάνω κριτήρια του ESMS και καταλήγει σε Υψηλό/Μεσαίο/Χαμηλό επίπεδο κινδύνου. Στις περιπτώσεις Μεσαίου και Υψηλού κινδύνου εφαρμόζεται διαδικασία δέουσας επιμέλειας (είτε μέσω φυσικών επιθεωρήσεων είτε μέσω αξιολογήσεων εξ αποστάσεως) η οποία επαναξιολογεί και οριστικοποιεί το αποτέλεσμα.</p> <p>Στο πλαίσιο της περιβαλλοντικής και κοινωνικής πολιτικής της, η Eurobank εξαιρεί από τις χρηματοδοτικές δραστηριότητες της μια σειρά από δραστηριότητες, σύμφωνα με τις λίστες αποκλεισμού της EBRD. Για όλες τις χρηματοδοτήσεις, ο Όμιλος διασφαλίζει ότι οι πελάτες του εφαρμόζουν μια οργανωμένη και συστηματική προσέγγιση όσον αφορά τη διαχείριση του περιβαλλοντικού και κοινωνικού κινδύνου η οποία συμμορφώνεται με την ισχύουσα τοπική, εθνική, και διεθνή περιβαλλοντική νομοθεσία, τη νομοθεσία σχετικά με την υγεία και ασφάλεια και την εργατική νομοθεσία, τα σχετικά πρότυπα και άδειες, καθώς και με τις απαιτήσεις δημοσιοποίησης πληροφοριών.</p>	

Αρχή 6η: Διαφάνεια και λογοδοσία	<p> 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.</p>	<p>Σύνδεσμοι και παραπομπές</p>
	<p>6.1 Διασφάλιση Αυτές οι δημοσιοποιημένες πληροφορίες σχετικά με τις δεσμεύσεις σας όσον αφορά τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής έχουν διασφαλιστεί από ανεξάρτητο φορέα;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Εν μέρει <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p>Σημειώστε τον σύνδεσμο ή την περιγραφή της δήλωσης διασφάλισης.</p>	
	<p>Απόκριση Για την Έκθεση Διασφάλισης μπορείτε να ανατρέξετε στο Παράρτημα του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023.</p>	
Αρχή 6η: Διαφάνεια και λογοδοσία	<p>6.2 Εκθέσεις σχετικά με άλλα πλαίσια Η τράπεζά σας γνωστοποιεί πληροφορίες βιωσιμότητας σε κάποιο από τα ακόλουθα πρότυπα και πλαίσια;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> GRI <input type="checkbox"/> SASB</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> CDP <input type="checkbox"/> πρότυπα δημοσιοποίησης θεμάτων βιωσιμότητας IFRS</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> TCFD <input type="checkbox"/> Άλλο:....</p>	<p>Σύνδεσμοι και παραπομπές</p> <p><u>Έκθεση της Ειδικής ομάδας για τις χρηματοοικονομικές γνωστοποιήσεις που σχετίζονται με το κλίμα (TCFD)</u></p>
	<p>Απόκριση Με στόχο τη διαρκή βελτίωση, η Τράπεζα εναρμονίστηκε με τις συστάσεις της TCFD και δημοσίευσε την πρώτη της εξειδικευμένη έκθεση με βάση αυτές τις συστάσεις τον Δεκέμβριο του 2023.</p>	

⁽¹³⁾ Ορισμένα παραδείγματα τύπων πολιτικής είναι τα εξής: πολιτικές εξαίρεσης για ορισμένους τομείς/δραστηριότητες, πολιτικές μηδενικής αποψίλωσης δασών, πολιτικές μηδενικής ανοχής, πολιτικές που σχετίζονται με το φύλο, κοινωνικές πολιτικές δέουσας επιμέλειας, πολιτικές συμμετοχής ενδιαφερόμενων μερών, πολιτικές διαχείρισης καταγγελιών κ.λπ. ή ισχύουσες εθνικές κατευθυντήριες γραμμές που σχετίζονται με τους κοινωνικούς κινδύνους.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI

6.3 Προοπτικές

Ποια είναι τα επόμενα βήματα στα οποία θα προχωρήσει η τράπεζά σας την επόμενη δωδεκάμηνη περίοδο αναφοράς (ειδικότερα όσον αφορά την ανάλυση επιδράσεων⁽¹⁴⁾, τον καθορισμό στόχων⁽¹⁵⁾ και τη δομή διακυβέρνησης για την εφαρμογή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής); Περιγράψτε συνοπτικά.

Απόκριση

Στο πλαίσιο της στρατηγικής για τη βιωσιμότητα και με στόχο την εφαρμογή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής, εντός του επόμενου έτους η τράπεζα σκοπεύει να υλοποιήσει τις ακόλουθες ενέργειες:

- Το πρώτο κύμα κλαδικών στόχων που καλύπτουν τα δανειακά χαρτοφυλάκια της Τράπεζας θα οριστικοποιηθεί εντός του 2024, συμπεριλαμβανομένου του σταδιακού καθορισμού στόχων έως το 2050 και της λειτουργικής ένταξης των στόχων μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα έως το 2033

Επιπλέον, η Τράπεζα εισήγαγε πρόσθετους στόχους για το 2024 που αφορούν τα χαρτοφυλάκια Τραπεζικής Επιχειρήσεων και Επενδυτικής Τραπεζικής (CIB) και Λιανικής Τραπεζικής:

- Πράσινοι στόχοι για το 2024 της Τραπεζικής Επιχειρήσεων και Επενδυτικής Τραπεζικής

Νέα έκθεση σε πελάτες με υψηλές εκπομπές

Καμία νέα επένδυση σε χρεόγραφα σταθερής απόδοσης (με εξαίρεση τις εκθέσεις σε ESG και πράσινα ομόλογα) των 20 κορυφαίων εταιρειών με τις μεγαλύτερες εκπομπές άνθρακα στον κόσμο.

Αύξηση των δανείων που συνδέονται με τη βιωσιμότητα

Η Τράπεζα θα διπλασιάσει τις ετήσιες εκταμιεύσεις δανείων που συνδέονται με τη βιωσιμότητα.

- Στόχοι Λιανικής Τραπεζικής για το 2024 Διατήρηση της ίδιας ανάπτυξης σε απόλυτους όρους για τις νέες πράσινες εκταμιεύσεις της Λιανικής Τραπεζικής (ή πάνω από 50% αύξηση σε σχέση με το 2023).

6.4 Προκλήσεις

Αυτή η σύντομη ενότητα αφορά πιθανές προκλήσεις όσον αφορά την εφαρμογή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής. Οι πληροφορίες που θα δώσετε θα βοηθήσουν στην αξιολόγηση της συλλογικής προόδου των τραπεζών που εφαρμόζουν τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής.

Ποιες προκλήσεις έχετε προτεραιοποιήσει για την εφαρμογή των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής; Επιλέξτε τις τρεις μεγαλύτερες προκλήσεις που έχει προτεραιοποιήσει η τράπεζά σας τους τελευταίους 12 μήνες (προαιρετική ερώτηση).

Εφόσον το επιθυμείτε, μπορείτε να επεκταθείτε σχετικά με τις προκλήσεις και τον τρόπο αντιμετώπισής τους:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Ενσωμάτωση της εποπτείας των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής στη διακυβέρνηση | <input checked="" type="checkbox"/> Συμμετοχή πελατών |
| <input type="checkbox"/> Ενίσχυση ή διατήρηση της δυναμικής της τράπεζας | <input type="checkbox"/> Συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών |
| <input type="checkbox"/> Πρώτα βήματα: αφετηρία και αρχική εστίαση | <input type="checkbox"/> Διαθεσιμότητα δεδομένων |
| <input type="checkbox"/> Διενέργεια ανάλυσης επιδράσεων | <input type="checkbox"/> Πρόσβαση σε πόρους |
| <input type="checkbox"/> Αξιολόγηση αρνητικών περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιδράσεων | <input type="checkbox"/> Αναφορά |
| <input type="checkbox"/> Επιλογή κατάλληλων μεθοδολογιών μέτρησης επιδόσεων | <input type="checkbox"/> Διασφάλιση |
| <input type="checkbox"/> Καθορισμός στόχων | <input type="checkbox"/> Εσωτερική προτεραιοποίηση δράσεων |
| <input type="checkbox"/> Άλλο: ... | |

Εφόσον το επιθυμείτε, μπορείτε να επεκταθείτε σχετικά με τις προκλήσεις και τον τρόπο αντιμετώπισής τους:

Σύνδεσμοι και παραπομπές**Ετήσιος Απολογισμός
Δραστηριοτήτων και
Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023**

Στρατηγική επίδρασης
χαρτοφυλακίου:
δεσμεύσεις και στόχοι



Deloitte Ανώνυμη Εταιρεία
Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών
Φραγκοκκλησιάς 3α & Γρανικ
151 25 Μαρούσι Αθήνα, Ελλ

Τηλ: +30 210 6781 100
www.deloitte.gr



ΑΚΡΙΒΗΣ ΜΕΤΑΦΡΑΣΗ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΥ ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ

ISAE 3000 (Αναθεωρημένο) Δήλωση ανεξάρτητης Περιορισμένης Διασφάλισης προς τη Διοίκηση της Eurobank Α.Ε. επί της Έκθεσης προόδου 4^{ου} έτους των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής UNEP FI της Χρηματοοικονομικής Πρωτοβουλίας του Περιβαλλοντικού Προγράμματος του ΟΗΕ (“UNEP FI”) Πλαίσιο Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής (“PRB”) για την περίοδο από τον Μάρτιο του 2023 έως τον Μάρτιο του 2024.

Το μη διαφοροποιημένο συμπέρασμά μας

Με βάση τις διαδικασίες που περιγράφονται στην παρούσα έκθεση διασφάλισης και τα τεκμήρια που συλλέξαμε, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι οι Επιλεγμένες Πληροφορίες (που παρατίθενται κατωτέρω στα τμήματα «Εύρος εργασίας» και «Η προσέγγισή μας») των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής UNEP FI Έκθεση προόδου 4ου έτους (“PRB Έκθεση Προόδου”) για την περίοδο Μάρτιος 2023 - Μάρτιος 2024, δεν έχουν συνταχθεί, από κάθε ουσιώδη άποψη, σύμφωνα με τη βάση αναφοράς που καθορίζεται από τη Διοίκηση, όπως ορίζεται στις σελίδες 165-172 & 173-175 της PRB Έκθεσης Προόδου.

Εύρος εργασίας

Οι απαιτήσεις για την κατάρτιση και τη δημοσίευση των Επιλεγμένων Πληροφοριών εντός του “PRB Reporting and Self-Assessment Template” στο πλαίσιο Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής (“PRB”) καθορίζονται από το Guidance for banks (Φεβρουάριος 2021) και το Reporting and Self-Assessment Template (Σεπτέμβριος 2022) (“guidance”) που δημοσιεύθηκαν από το United Nations Environment Program Finance Initiative (“UNEP FI”). Το guidance απαιτεί από τη Διοίκηση της Eurobank Α.Ε. (η «Eurobank» ή «Πελάτης» ή «εσείς» ή «σας» ή η «Τράπεζα») να λάβει Έκθεση Διασφάλισης (περιορισμένη διασφάλιση) για τα ακόλουθα διακριτά στοιχεία της PRB Έκθεσης Προόδου της οντότητας:

- 2.1 Ανάλυση επιδράσεων,
- 2.2 Θέσπιση στόχων,
- 2.3 Υλοποίηση και παρακολούθηση στόχων
- 5.1 Δομή διακυβέρνησης για την εφαρμογή των Αρχών

Οι Επιλεγμένες Πληροφορίες για την Τράπεζα παρουσιάζονται στις σελίδες 165-172 & 173-175 της PRB Έκθεσης Προόδου για την περίοδο Μάρτιος 2023 – Μάρτιος 2024.

Το guidance απαιτεί από την Τράπεζα να δημοσιεύσει και άλλες πληροφορίες εντός της PRB Έκθεσης Προόδου. Αυτές οι άλλες πληροφορίες δεν αποτελούν αντικείμενο αυτής της Έκθεσης Διασφάλισης.

Η βάση του συμπερασμάτος μας

Η Eurobank Α.Ε. μας έχει αναθέσει την παροχή ανεξάρτητης περιορισμένης διασφάλισης σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Αναθέσεων Διασφάλισης 3000 (Αναθεωρημένο) – Αναθέσεις Διασφάλισης εκτός από Ελέγχους και Επισκοπήσεις Ιστορικών Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών («ISAE 3000» (Αναθεωρημένο)), το οποίο έχει εκδοθεί από το Συμβούλιο Διεθνών Ελεγκτικών Προτύπων και Προτύπων Διασφάλισης (IAASB).

Η ανεξαρτησία μας και ο ποιοτικός έλεγχος

Έχουμε συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις δεοντολογίας του Κώδικα Δεοντολογίας για Επαγγελματίες Ελεγκτές του Συμβουλίου Διεθνών Προτύπων Δεοντολογίας για Επαγγελματίες Ελεγκτές (Κώδικας ΣΔΠΔΕ), και με τις απαιτήσεις δεοντολογίας και ανεξαρτησίας του Ν. 4449/2017 καθώς και του Κανονισμού (ΕΕ) 537/2014.

Η ελεγκτική μας εταιρία εφαρμόζει το Διεθνές Πρότυπο για τη Διαχείριση Ποιότητας (ISQM) 1, “Διαχείριση Ποιότητας για εταιρείες που διενεργούν ελέγχους ή επισκοπήσεις οικονομικών καταστάσεων ή λοιπές αναθέσεις διασφάλισης ή συναφών υπηρεσιών”, και κατά συνέπεια, διατηρεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης ποιότητας ελέγχου που περιλαμβάνει τεκμηριωμένες πολιτικές και διαδικασίες σχετικά με τη συμμόρφωση με απαιτήσεις δεοντολογίας, επαγγελματικά πρότυπα και ισχύουσες νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

Εγγενείς περιορισμοί των Επιλεγμένων Πληροφοριών

Οι εγγενείς περιορισμοί υπάρχουν σε όλες τις αναθέσεις διασφάλισης. Η βάση αναφοράς, η φύση των Επιλεγμένων Πληροφοριών και η απουσία συνεπών εξωτερικών προτύπων επιτρέπουν την υιοθέτηση διαφορετικών, αλλά αποδεκτών, μεθοδολογιών επιμέτρησης, οι οποίες μπορεί να οδηγήσουν σε αποκλίσεις μεταξύ των οντοτήτων. Οι υιοθετούμενες μεθοδολογίες επιμέτρησης μπορεί επίσης να επηρεάσουν τη συγκρισιμότητα των Επιλεγμένων Πληροφοριών που αναφέρονται από διαφορετικούς οργανισμούς και από έτος σε έτος εντός ενός οργανισμού, καθώς οι μεθοδολογίες εξελίσσονται.

Στις περιπτώσεις που, υπό το εύρος εργασίας μας, χρησιμοποιήθηκαν χρηματοοικονομικά στοιχεία από την Ετήσια Έκθεση 2023 και άλλα δημοσιευμένα στοιχεία της Τράπεζας, η εργασία μας περιορίστηκε στην ορθή μεταφορά των στοιχείων αυτών στις επιλεγμένες απαντήσεις.

Οποιοδήποτε σύστημα εσωτερικού ελέγχου, ανεξάρτητα από το πόσο αποτελεσματικό είναι, δεν μπορεί να εξαλείψει την πιθανότητα, απάτη, λάθη ή παρατυπίες, να συμβούν και να μην εντοπιστούν και επειδή χρησιμοποιούμε δειγματοληπτικούς ελέγχους στο έργο μας, δεν μπορούμε να εγγυηθούμε ότι θα εντοπιστούν σφάλματα ή παρατυπίες, εάν υπάρχουν.

Δεν παρέχουμε καμία διασφάλιση σχετικά με μελλοντικές επιδόσεις, όπως εκτιμήσεις, προσδοκίες, ή στόχους ή με την επίτευξή τους.

Οι υπηρεσίες διασφάλισης περιορίστηκαν στην αγγλική έκδοση των επιλεγμένων απαντήσεων. Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας μεταξύ της αγγλικής και της ελληνικής έκδοσης, όσον αφορά τα συμπεράσματά μας, υπερισχύει η αγγλική έκδοση των επιλεγμένων απαντήσεων.

Οι υπηρεσίες διασφάλισης δεν συμπεριέλαβαν έλεγχο των πληροφοριακών συστημάτων από τα οποία η Τράπεζα ή τρίτοι φορείς εξήγαγαν και συγκέντρωσαν στοιχεία για τις επιλεγμένες απαντήσεις.

Αρμοδιότητες της Διοίκησης

Η Διοίκηση της Τράπεζας είναι υπεύθυνη για:

- Την επιλογή και την κατάρτιση της βάσης αναφοράς.
- Την προετοιμασία, μέτρηση, παρουσίαση και αναφορά των Επιλεγμένων Πληροφοριών σύμφωνα με τη βάση αναφοράς.
- Τη δημόσια δημοσίευση της βάσης αναφοράς πριν από ή ταυτόχρονα με τη δημοσίευση των Επιλεγμένων Πληροφοριών.

Deloitte.

Αρμοδιότητες της Διοίκησης-Συνέχεια

- Το σχεδιασμό, την εφαρμογή και τη διατήρηση εσωτερικών διαδικασιών και δικλίδων εσωτερικού ελέγχου σχετικά με τις πληροφορίες που σχετίζονται με την προετοιμασία των Επιλεγμένων Πληροφοριών, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι είναι απαλλαγμένες από ουσιώδεις σφάλματα, συμπεριλαμβανομένων περιπτώσεων απάτης ή λάθους.
- Την παροχή επαρκούς πρόσβασης και διάθεση όλων των απαραίτητων αρχείων, αλληλογραφίας, πληροφοριών και επεξηγήσεων για την επιτυχή ολοκλήρωση των υπηρεσιών μας.
- Την επιβεβαίωση προς εμάς μέσω γραπτών δηλώσεων ότι μας έχει παράσχει όλες τις πληροφορίες σχετικά με την ανάθεσή μας οι οποίες είναι εις γνώσιν της, και ότι η μέτρηση ή η αξιολόγηση των υποκείμενων θεμάτων σε σχέση με τη βάση αναφοράς, συμπεριλαμβανομένων όλων των σχετικών θεμάτων, αντικατοπτρίζονται στις Επιλεγμένες Πληροφορίες.

Οι αρμοδιότητες της Deloitte

Η Deloitte είναι υπεύθυνη για:

- Το σχεδιασμό και την εκτέλεση διαδικασιών για την συλλογή επαρκών κατάλληλων αποδεικτικών στοιχείων προκειμένου να εκφράσει ένα ανεξάρτητο συμπέρασμα περιορισμένης διασφάλισης επί των Επιλεγμένων Πληροφοριών .
- Την κοινοποίηση των θεμάτων που μπορεί να σχετίζονται με τις Επιλεγμένες Πληροφορίες στο αρμόδιο όργανο, συμπεριλαμβανομένων αναγνωρισμένων ή πιθανών περιπτώσεων μη συμμόρφωσης με νόμους και κανονισμούς, απάτης και μεροληψίας κατά την προετοιμασία των Επιλεγμένων Πληροφοριών.
- Την αναφορά των συμπερασμάτων μας με τη μορφή ανεξάρτητης δήλωσης Περιορισμένης Διασφάλισης στη Διοίκηση.

Η προσέγγισή μας

Σχεδιάσαμε την ανάθεσή μας σύμφωνα με το ISAE 3000 (Αναθεωρημένο) και σχεδιάσαμε διαδικασίες για την απόκτηση επαρκών κατάλληλων αποδεικτικών στοιχείων προκειμένου να εκφράσουμε ένα ανεξάρτητο συμπέρασμα περιορισμένης διασφάλισης επί των Επιλεγμένων Πληροφοριών σύμφωνα με το ISAE 3000 (Αναθεωρημένο). Οι διαδικασίες μας έλαβαν υπόψη το Guidance for assurance providers – Providing Limited Assurance for Reporting - Version 2 (Οκτώβριος 2022) που δημοσιεύθηκε από το UNEP FI τον Νοέμβριο του 2022. Ωστόσο, εκτελέσαμε τις διαδικασίες που περιγράφονται στην ενότητα «Η εργασία που πραγματοποιήσαμε» κατωτέρω, οι οποίες δεν επιτυγχάνουν απαραίτητα το επίπεδο εμπιστοσύνης όπως περιγράφεται στο UNEP FI’s Guidance for assurance providers, αλλά αυτό που συνήθως επιτυγχάνεται από έναν επαγγελματία σε μια ανάθεση περιορισμένης διασφάλισης σύμφωνα με το ISAE 3000 (Αναθεωρημένο).

Είμαστε υποχρεωμένοι να σχεδιάσουμε και να εκτελέσουμε την εργασία μας ώστε να αντιμετωπίσουμε τις περιοχές για τις οποίες έχουμε αναγνωρίσει ότι υπάρχει πιθανότητα ουσιώδους σφάλματος των περιγραφόμενων δραστηριοτήτων που έχουν αναληφθεί σε σχέση με τις Επιλεγμένες Πληροφορίες. Η αξιολόγηση του τι είναι ουσιώδες είναι θέμα επαγγελματικής κρίσης και περιλαμβάνει εξέταση τόσο του ποσού (ποσότητα) όσο και της φύσης (ποιότητα) των σφαλμάτων. Οι διαδικασίες που πραγματοποιήσαμε βασίστηκαν στην επαγγελματική μας κρίση.

Δεδομένου ότι πρόκειται για ανάθεση περιορισμένης διασφάλισης, η φύση, ο χρόνος και η έκταση των διαδικασιών συλλογής αποδεικτικών στοιχείων ήταν πιο περιορισμένες από ό,τι για μια ανάθεση εύλογης διασφάλισης και, ως εκ τούτου, επιτυγχάνεται σημαντικά μικρότερη διασφάλιση από ό,τι σε μια ανάθεση εύλογης διασφάλισης.

Deloitte.

Η εργασία που πραγματοποιήσαμε

Κατά τη διενέργεια της ανάθεσης περιορισμένης διασφάλισης μας σχετικά με τις περιγραφόμενες δραστηριότητες που έχουν αναληφθεί επί των Επιλεγμένων Πληροφοριών, πραγματοποιήσαμε τις ακόλουθες διαδικασίες για να λάβουμε επαρκή κατάλληλα αποδεικτικά στοιχεία, προκειμένου να εκφράσουμε ανεξάρτητο συμπέρασμα περιορισμένης διασφάλισης επί των Επιλεγμένων Πληροφοριών:

- Σχεδιάσαμε τις διαδικασίες μας, οι οποίες έλαβαν υπόψη το Guidance for assurance providers – Providing Limited Assurance for Reporting - Version 2 (Οκτώβριος 2022) που δημοσιεύθηκε από το UNEP FI τον Νοέμβριο του 2022, λαμβάνοντας υπόψη το στάδιο υλοποίησης των Αρχών της Υπεύθυνης Τραπεζικής από την Τράπεζα.
- Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με τους αρμόδιους επί των διαδικασιών και τα εσωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη για την κατανόηση των διαδικασιών και των δικλίδων ελέγχου για την επιμέτρηση, την υποβολή και την παρουσίαση πληροφοριών στην PRB Έκθεση Προόδου της Τράπεζας , σύμφωνα με τη βάση αναφοράς.
- Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με τους αρμόδιους επί των διαδικασιών και τα εσωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη, αποκτήσαμε και εξετάσαμε τα αποδεικτικά στοιχεία για να αξιολογήσουμε εάν οι γνωστοποιήσεις επί των Επιλεγμένων Πληροφοριών στην PRB Έκθεση Προόδου της Τράπεζας αντικατοπτρίζουν την αξιολόγηση της Τράπεζας όσον αφορά το στάδιο υλοποίησης των αρχών.
- Αναφορικά με την Αρχή 2.1 (Ανάλυση επιδράσεων), μέσω συνεντεύξεων που πραγματοποιήσαμε και των πληροφοριών που λάβαμε και εξετάσαμε, ελέγξαμε ότι οι επιχειρηματικοί τομείς και το πεδίο εφαρμογής της Τράπεζας περιγράφονται με σαφήνεια. Αντιπαραβάλαμε τη σύνθεση του χαρτοφυλακίου με τις πληροφορίες της διοίκησης και ελέγξαμε ότι οι προκλήσεις και οι προτεραιότητες έχουν αναλυθεί, συμπεριλαμβανομένου του σκεπτικού για τους επιχειρηματικούς τομείς όπου δεν πραγματοποιήθηκε η ανάλυση. Ελέγξαμε επίσης ότι η Τράπεζα έχει γνωστοποιήσει τη μέθοδο για τον προσδιορισμό των περιοχών επίδρασής της και έχει επιλέξει αυτές που προσδιορίστηκαν ως οι τρεις πιο σημαντικές περιοχές επίδρασής της. Για τις περιοχές επίδρασης όπου έχουν επιμετρηθεί οι επιδόσεις (Κλιματική σταθερότητα, κυκλικότητα και βιοποικιλότητα) αντιπαραβάλαμε με τις δημοσιευμένες πληροφορίες που αναφέρονται στην απάντηση και με υποστηρικτικές πληροφορίες της διοίκησης. Τέλος, ελέγξαμε σε υποστηρικτικά αποδεικτικά στοιχεία, συμπεριλαμβανομένων πρακτικών συνεδριάσεων, ότι ακολουθήθηκε η δηλωθείσα διαδικασία διακυβέρνησης.
- Αναφορικά με την Αρχή 2.2 (Θέσπιση στόχων), μέσω συνεντεύξεων που πραγματοποιήσαμε και πληροφοριών που αποκτήσαμε και εξετάσαμε, ελέγξαμε ότι η Τράπεζα θέτει στόχους για τις σημαντικές περιοχές επίδρασης και ότι οι στόχοι συνδέονται με τις εν λόγω περιοχές επίδρασης. Ελέγξαμε ότι η Τράπεζα έχει προσδιορίσει πλαίσια για την ευθυγράμμιση με τους στόχους και έχει εξηγήσει τον τρόπο με τον οποίο αυτοί συμβάλλουν στην επίτευξη των στόχων. Επιπλέον, για τις περιοχές επίδρασης όπου έχουν τεθεί στόχοι, ελέγξαμε ότι οι στόχοι είναι συγκεκριμένοι, μετρήσιμοι, συναφείς και χρονικά προσδιορισμένοι.
- Αναφορικά με την Αρχή 2.3 (Υλοποίηση και παρακολούθηση στόχων), μέσω συνεντεύξεων που πραγματοποιήσαμε με τους αρμόδιους επί των διαδικασιών και τα εσωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη, αποκτήσαμε και εξετάσαμε υποστηρικτικά αποδεικτικά στοιχεία για να αξιολογήσουμε κατά πόσον οι γνωστοποιήσεις στο πλαίσιο των επιλεγμένων απαντήσεων στη PRB Έκθεση Προόδου της Τράπεζας αντικατοπτρίζουν την αξιολόγηση της Τράπεζας σχετικά με το στάδιο υλοποίησης της Αρχής.

Η εργασία που πραγματοποιήσαμε-Συνέχεια

- Αναφορικά με την Αρχή 5.1 (Δομή διακυβέρνησης για την εφαρμογή των Αρχών), μέσω συνεντεύξεων που πραγματοποιήσαμε και πληροφοριών που αποκτήσαμε και εξετάσαμε, ελέγξαμε τη συνέπεια με υποστηρικτικά αποδεικτικά στοιχεία, συμπεριλαμβανομένων οργανογραμμάτων και πρακτικών συνεδριάσεων, με αυτά των γνωστοποιήσεων της δομής διακυβέρνησης της Τράπεζας για την υλοποίηση των Αρχών. Ελέγξαμε ότι υπάρχει εποπτεία επί της υλοποίησης και της παρακολούθησης και ότι η δομή είναι σύμφωνη με τις υφιστάμενες δομές διακυβέρνησης όπως ορίζονται από την Τράπεζα.

Χρήση της Έκθεσης Διασφάλισης

Η παρούσα Έκθεση Διασφάλισης απευθύνεται αποκλειστικά προς τη Διοίκηση της Τράπεζας αναφορικά με τα αποτελέσματα της ανάθεσης διασφάλισης και για κανένα άλλο σκοπό.

Χωρίς να αναλαμβάνουμε ή να αποδεχόμαστε οποιαδήποτε ευθύνη ή υποχρέωση σε σχέση με την παρούσα έκθεση έναντι οποιοδήποτε μέρους εκτός της Τράπεζας και της Διοίκησης της Τράπεζας, αναγνωρίζουμε ότι η Διοίκηση της Τράπεζας μπορεί να δημοσιοποιήσει την παρούσα έκθεση στο UNEP FI Secretariat και σε άλλα μέρη που επιθυμούν να έχουν πρόσβαση σε αυτήν, γεγονός που δεν επηρεάζει και δεν θα επηρεάσει ούτε θα επεκτείνει για οποιοδήποτε σκοπό ή σε οποιαδήποτε βάση τις ευθύνες μας. Στο μέγιστο βαθμό που επιτρέπεται από το νόμο, δεν αποδεχόμαστε και δεν αναλαμβάνουμε ευθύνη έναντι κανενός άλλου εκτός την Τράπεζα και τη Διοίκηση της Τράπεζας ως φορέα, αναφορικά με την εργασία μας, για την παρούσα έκθεση ή για τα συμπεράσματα που έχουμε διαμορφώσει.

Η βάση αναφοράς σχεδιάστηκε για τους σκοπούς της Τράπεζας για την προετοιμασία και δημοσίευση της PRB Έκθεσης Προόδου σύμφωνα με το πλαίσιο UNEP FI Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής ("PRB"), και ως εκ τούτου οι Επιλεγμένες Πληροφορίες ενδέχεται να μην είναι κατάλληλες για άλλο σκοπό.

Αθήνα, 22 Ιουλίου 2024

Ο Ορκωτός Ελεγκτής Λογιστής

Κωνσταντίνος Κακολύρης

A.M. ΣΟΕΛ: 42931

Deloitte Ανώνυμη Εταιρία Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών

Φραγκοκκλησιάς 3α & Γρανικού

151 25 Μαρούσι

A.M ΣΟΕΛ: E120



This document has been prepared by Deloitte Certified Public Accountants Societe Anonyme.

Deloitte Certified Public Accountants Societe Anonyme, a Greek company, registered in Greece with registered number 0001223601000 and its registered office at Marousi, Attica, 3a Fragkokklisias & Granikou str., 151 25, is one of the Deloitte Central Mediterranean S.r.l. ("DCM") countries. DCM, a company limited by guarantee registered in Italy with registered number 09599600963 and its registered office at Via Tortona no. 25, 20144, Milan, Italy is one of the Deloitte NSE LLP geographies. Deloitte NSE LLP is a UK limited liability partnership and member firm of DTTL, a UK private company limited by guarantee.

DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL, Deloitte NSE LLP and Deloitte Central Mediterranean S.r.l. do not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more about our global network of member firms.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII

Πίνακας διαλειτουργικότητας TCFD

Θέμα	TCFD Προτάσεις	Παραπομπή στον παρόντα απολογισμό	Σελίδες
Διακυβέρνηση	a) Περιγράφει την εποπτεία του διοικητικού συμβουλίου για τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που σχετίζονται με το κλίμα	Διακυβέρνηση ESG και λειτουργικό μοντέλο • Διακυβέρνηση ESG	54-59
	b) Περιγράφει το ρόλο της διοίκησης στην αξιολόγηση και διαχείριση των κινδύνων και των ευκαιριών που σχετίζονται με το κλίμα	Διακυβέρνηση ESG και λειτουργικό μοντέλο • Διακυβέρνηση ESG	54-59
Στρατηγική	a) Περιγράφει τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που σχετίζονται με το κλίμα και έχει εντοπίσει ο οργανισμός βραχυπρόθεσμα, μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα	Βιώσιμη ανάπτυξη στην Eurobank • Στρατηγική Βιωσιμότητας Βιώσιμη χρηματοδότηση και διαχείριση κινδύνων ESG • Διαχείριση κινδύνων ESG και CR&E	47-53 74-79
	b) Περιγράφει την επίδραση των κινδύνων και των ευκαιριών που σχετίζονται με το κλίμα στις επιχειρήσεις, τη στρατηγική και τον οικονομικό σχεδιασμό του οργανισμού	Βιώσιμη ανάπτυξη στην Eurobank • Στρατηγική Βιωσιμότητας Βιώσιμη χρηματοδότηση και διαχείριση κινδύνων ESG • Διαχείριση κινδύνων ESG και CR&E	47-53 74-79
	c) Περιγράφει την ανθεκτικότητα της στρατηγικής του οργανισμού, λαμβάνοντας υπόψη διαφορετικά σενάρια που σχετίζονται με το κλίμα, συμπεριλαμβανομένου ενός σεναρίου 2°C ή χαμηλότερο	Βιώσιμη ανάπτυξη στην Eurobank • Ανάλυση σεναρίων κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων	53
Διαχείριση κινδύνου	a) Περιγράφει τις διαδικασίες του οργανισμού για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα	Βιώσιμη χρηματοδότηση και διαχείριση κινδύνων ESG • Διαχείριση κινδύνων ESG και CR&E • Διαδικασίες και εργαλεία διαχείρισης κινδύνου ESG και CR&E	74-79 76-79
	b) Περιγράφει τις διαδικασίες του οργανισμού για τη διαχείριση των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα		
	c) Περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο οι διαδικασίες για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση και τη διαχείριση των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα ενσωματώνονται στη συνολική διαχείριση κινδύνων του οργανισμού		
Δείκτες και στόχοι	a) Γνωστοποίηση των μετρήσεων που χρησιμοποιεί ο οργανισμός για την αξιολόγηση των κινδύνων και των ευκαιριών που σχετίζονται με το κλίμα, σύμφωνα με τη στρατηγική και τη διαδικασία διαχείρισης κινδύνων	Βιώσιμη χρηματοδότηση και διαχείριση κινδύνων ESG • Διαχείριση κινδύνων ESG και CR&E • Διαδικασίες και εργαλεία διαχείρισης κινδύνου ESG και CR&E	74-79 76-79
	b) Γνωστοποίηση των score 1, score 2, και κατά περίπτωση, του score 3 των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου και των σχετικών κινδύνων	Βιώσιμη χρηματοδότηση και διαχείριση κινδύνων ESG • Χρηματοδοτούμενες εκπομπές και πορεία για την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα Βιώσιμες Λειτουργίες • Περιβάλλον	90-91 103-108
	c) Περιγράφει τους στόχους που χρησιμοποιεί ο οργανισμός για να διαχειριστεί τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που σχετίζονται με το κλίμα και τις επιδόσεις έναντι των στόχων	Βιώσιμη ανάπτυξη στην Eurobank • Στρατηγική Επιχειρησιακής Επίδρασης, δεσμεύσεις και στόχοι • Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων, δεσμεύσεις και στόχοι	48-49 50-53

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII

Συντομογραφίες

Συντομογραφία	Επεξήγηση
3LoD	(3 Lines of Defence) 3 γραμμές άμυνας
AFI	Action Finance Initiative
AML/TF	(Anti-Money Laundering / Terrorist Financing) Καταπολέμηση του ξεπλύματος χρήματος / χρηματοδότηση της τρομοκρατίας
API	Application Programming Interface
BLS	(Business Line Statements) Επιχειρησιακές Δηλώσεις
CDP	Climate Disclosure Project
CFO	Chief Financial Officer
CIB	Corporate and Investment Banking
CISO	(Chief Information Security Officer) Υπεύθυνος Ασφάλειας Πληροφοριών
CPMs	(Credit Policy Manuals) Εγχειρίδια Πιστοδοτικής Πολιτικής
CR&E	(Climate Related & Environmental) Σχετικό με το κλίμα και το περιβάλλον
CRSTC	(Climate Risk Stress Test Committee) Επιτροπή Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων για τον Κλιματικό Κίνδυνο
DPO	(Data Protection Officer) Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων
EaSI	(Employment and Social Innovation programme) Ευρωπαϊκό πρόγραμμα για την απασχόληση και την κοινωνική καινοτομία
EBRD	(European Bank for Reconstruction and Development) Ευρωπαϊκής Τράπεζας Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης
EMAS	(Eco-Management and Audit Scheme) Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου
ESG	(Environment, Social, Governance) Περιβάλλον, Κοινωνία, Διακυβέρνηση
ESG ManCo	Διοικητική Επιτροπή ESG

Συντομογραφία	Επεξήγηση
ESMS	(Environmental and Social Management System) Σύστημα Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διαχείρισης
ExBo	(Executive Board) Διοικητικό Συμβούλιο
GCRO	(Group Chief Risk Officer) Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου
GHG	(Greenhouse Gases) αέρια θερμοκηπίου
GRI	Global Reporting Initiative
GSSO	(Group Senior Sustainability Officer) Υπεύθυνος για θέματα βιωσιμότητας Ομίλου
ICAAP	Internal Capital Adequacy Assessment Processes
ILAAP	Internal Liquidity Adequacy Assessment Processes
ISO	(International Organization for Standardization) Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης
KPI	(Key Performance Indicator) Βασικός Δείκτης Απόδοσης
KYC	Know-Your-Customer
MVP	(Minimum Viable Product) Ελάχιστο βιώσιμο προϊόν
NPE	(Non performing exposures) Μη εξυπηρετούμενα ανοίγματα
NPS	Net Promoter Score
OHE	Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών
PCAF	Partnership for Carbon Accounting Financials
PRB	(Principles of Responsible Banking) Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής
RAF	(Risk Appetite Framework) Πλαίσιο Διάθεσης Ανάλυσης Κινδύνων
RAS	(Risk Appetite Statements) Δηλώσεις για τη Διάθεση Ανάλυσης Κινδύνων

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII

Συντομογραφία	Επεξήγηση
RIMA	(Risk Identification and Materiality Assessment) Πλαίσιο Αναγνώρισης και Αξιολόγησης Σημαντικότητας των Κινδύνων
RRF	(Recovery and Resilience Facility) Μηχανικός ανάκαμψης και ανθεκτικότητας
SDGs	(Sustainable Development Goals) Στόχοι Βιώσιμης ανάπτυξης
SFF	(Sustainable Finance Framework) Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης
SLL	(Sustainability Linked Loans) Δάνεια με ρήτρες βιωσιμότητας
SRRP	(Supervisory Relations and Resolution Planning) Μονάδα Εποπτικών Σχέσεων και Σχεδιασμού Εξυγίανσης
TCA	Trade Club Alliance
TCFD	(Task Force on Climate-Related Financial Disclosures) Ομάδα Εργασίας για τις Χρηματοοικονομικές Γνωστοποιήσεις σχετικά με το Κλίμα
UN	Ηνωμένα Έθνη
UNEP FI	(United Nations - Environment Program Finance Initiative) Χρηματοοικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών
ΑΜΚΕ	Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία
ΑΠΕ	Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας
ΔΣ	Διοικητικό Συμβούλιο
EAT	Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα

Συντομογραφία	Επεξήγηση
EAT	Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών
ΕΕΔΚ	Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων
EEM	Ενιαίος Εποπτικός Μηχανισμός
EKE	Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
EKT	Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα
ΕΜΕ	Ενιαίος Μηχανισμός Εξυγίανσης
ΕΠ&Υ	Επιτροπή Προϊόντων και Υπηρεσιών
ΕΣΠΑ	Εταιρικό Σύμφωνο Περιφερειακής Ανάπτυξης
ΕΤΣΕ	Ευρωπαϊκού Ταμείου Στρατηγικών Επενδύσεων
ΚΑΣ	Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών
ΜΕΕΚ	Μελέτες Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου
ΜΚΟ	Μη Κερδοσκοπικοί Οργανισμοί
ΟΣΕΚΑ	Οργανισμοί Συλλογικών Επενδύσεων σε Κινητές Αξίες
ΣΕΒ	Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών
ΤΑΑ	Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας
ΤΠΕ	Τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας
ΥΠΠΑ	Υπεύθυνου Παραλαβής και Παρακολούθησης των Αναφορών

ΑΚΡΙΒΗΣ ΜΕΤΑΦΡΑΣΗ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΥ ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ**Δήλωση ανεξάρτητης Περιορισμένης Διασφάλισης προς τη Διοίκηση της Eurobank Εργασίας Υπηρεσιών & Συμμετοχών Α.Ε..**

Δήλωση ανεξάρτητης Περιορισμένης Διασφάλισης από την Deloitte Ανώνυμη Εταιρεία Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών Α.Ε. («Deloitte» ή «εμείς») προς τη Διοίκηση της Eurobank Εργασίας Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. («Eurobank Holdings» ή «Πελάτης» ή «εσείς» ή «σας» ή «Εταιρεία») επί των Επιλεγμένων Πληροφοριών, όπως ορίζονται στην ενότητα «Εύρος Εργασίας» (οι «Επιλεγμένες Πληροφορίες»), στο πλαίσιο του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023 και στο ESG Data Pack (εφεξής η «Έκθεση») της Eurobank Holdings, η οποία έχει συνταχθεί από την Διοίκηση της Εταιρείας με βάση τα πρότυπα Απολογισμού Βιωσιμότητας GRI (Πρότυπα GRI) για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2023 - 31 Δεκεμβρίου 2023.

Το συμπέρασμά μας

Με βάση τις διαδικασίες που περιγράφονται στην παρούσα έκθεση και τα τεκμήρια που συλλέξαμε, δεν περιήλθε στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι οι Επιλεγμένες Πληροφορίες στην Έκθεση, για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2023 - 31 Δεκεμβρίου 2023, δεν έχουν συνταχθεί, από κάθε ουσιώδη άποψη, σύμφωνα με τα Εφαρμοστέα Κριτήρια¹ που καθορίστηκαν από τη Διοίκηση και προσδιορίζονται στην ενότητα «Εύρος Εργασίας».

Εύρος Εργασίας

Η Eurobank Holdings μας έχει αναθέσει την παροχή ανεξάρτητης περιορισμένης διασφάλισης σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Αναθέσεων Διασφάλισης 3000 (Αναθεωρημένο) Αναθέσεις Διασφάλισης εκτός από Ελέγχους και Επισκοπήσεις Ιστορικών Χρηματοοικονομικών Πληροφοριών («ISAE 3000» (Αναθεωρημένο)), το οποίο έχει εκδοθεί από το Συμβούλιο Διεθνών Ελεγκτικών Προτύπων και Προτύπων Διασφάλισης (IAASB) και τους συμφωνημένους όρους ανάθεσης.

Οι Επιλεγμένες Πληροφορίες, υπό το εύρος εργασίας μας, για την περίοδο 1 Ιανουαρίου 2023 - 31 Δεκεμβρίου 2023, είναι οι εξής:

Επιλεγμένες Πληροφορίες	Εφαρμοστέα Κριτήρια
Υπηρεσίες Διασφάλισης επί του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2023	
Η συμμόρφωση της Έκθεσης με τις 9 απαιτήσεις των Προτύπων Έκδοσης Απολογισμού Βιωσιμότητας “GRI” (Υποβολή εκθέσεων σύμφωνα με τα πρότυπα GRI) και συγκεκριμένα, των κριτηρίων που ορίζονται στο GRI 1: Θεμελιώδεις αρχές 2021.	GRI 1 Θεμελιώδεις αρχές 2021
Η ακρίβεια και η πληρότητα δεκαπέντε (15) ποσοτικών δεικτών που συνδέονται με ουσιαστικά θέματα της Eurobank Holdings και παρουσιάζονται στην Έκθεση.	1. Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται – GRI 201-1 (2016) 2. Δαπάνες σε τοπικούς προμηθευτές – GRI 204-1 (2016) 3. Διαφορετικότητα στα όργανα διακυβέρνησης και στους εργαζομένους – GRI 405-1 (2016) 4. Νέες προσλήψεις και αποχωρήσεις εργαζομένων – GRI 401-1 (2016) 5. Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά εργαζόμενο – GRI 404-1 (2016) 6. Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους – GRI 404-3 (2016) 7. Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού – GRI 302-1 (2016) 8. Ενεργειακή ένταση – GRI 302-3 (2016) 9. Μείωση ενεργειακής κατανάλωσης – GRI 302-4 (2016) 10. Άμεσες (Score 1) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου – GRI 305-1 (2016) 11. Έμμεσες (Score 2) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου – GRI 305-2 (2016)

	12. Ποσοστό ATM προσαρμοσμένων στις απαιτήσεις προσβασιμότητας – Βάση αναφοράς: Συγκεκριμένα κριτήρια ανεπτυγμένα από την Εταιρεία 13. Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με τις επικοινωνίες μάρκετινγκ – GRI 417-3 (2016) 14. Ποσοστό μεταβολής στον όγκο των ψηφιακών συναλλαγών – Βάση αναφοράς: Συγκεκριμένα κριτήρια ανεπτυγμένα από την Εταιρεία 15. Ποσοστό του προσωπικού και των εξωτερικών συνεργατών που εκπαιδεύονται στον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής – Βάση αναφοράς: Συγκεκριμένα κριτήρια ανεπτυγμένα από την Εταιρεία
Συμμόρφωση της Έκθεσης με το AccountAbility Principles (2018)	Οι αρχές του AA1000AP (2018) (Type 1 Moderate Assurance σύμφωνα με το AA1000 Assurance Standard v3).

Η εργασία μας αφορούσε τον Όμιλο της Eurobank Εργασίας Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε., εκτός αν αναφέρεται διαφορετικά στην Έκθεση.

Επιπλέον, η εργασία μας αφορούσε τη διασφάλιση δεδομένων και πληροφοριών της περιόδου 1 Ιανουαρίου 2023 – 31 Δεκεμβρίου 2023 και δεν παρείχαμε διασφάλιση για δεδομένα ή πληροφορίες προηγούμενης περιόδου αναφοράς που παρουσιάζονται στην Έκθεση.

Εγγενείς περιορισμοί των Επιλεγμένων Πληροφοριών

Αποκτήσαμε περιορισμένη διασφάλιση για την κατάρτιση των Επιλεγμένων Πληροφοριών σύμφωνα με τα Εφαρμοστέα Κριτήρια. Εγγενείς περιορισμοί υπάρχουν σε όλες τις αναθέσεις διασφάλισης.

Οποιοδήποτε σύστημα εσωτερικού ελέγχου, ανεξάρτητα από το πόσο αποτελεσματικό είναι, δεν μπορεί να εξαλείψει την πιθανότητα, απάτη, λάθη ή παρατυπίες, να συμβούν και να μην εντοπιστούν και επειδή χρησιμοποιούμε δειγματοληπτικούς ελέγχους στο έργο μας, δεν μπορούμε να εγγυηθούμε ότι θα εντοπιστούν σφάλματα ή παρατυπίες, εάν υπάρχουν.

Τα καθοριζόμενα από την Εταιρεία Εφαρμοστέα Κριτήρια, η φύση των Επιλεγμένων Πληροφοριών και η απουσία συνεπών εξωτερικών προτύπων επιτρέπουν την υιοθέτηση διαφορετικών, αλλά αποδεκτών, μεθοδολογιών επιμέτρησης, οι οποίες μπορεί να οδηγήσουν σε αποκλίσεις μεταξύ των οντοτήτων. Οι υιοθετούμενες μεθοδολογίες επιμέτρησης μπορεί επίσης να επηρεάσουν τη συγκρισιμότητα των Επιλεγμένων Πληροφοριών που αναφέρονται από διαφορετικούς οργανισμούς και από έτος σε έτος εντός ενός οργανισμού, καθώς οι μεθοδολογίες εξελίσσονται.

Δεν αξιολογήσαμε το σχεδιασμό συγκεκριμένων δραστηριοτήτων εσωτερικού ελέγχου, δεν αποκτήσαμε στοιχεία σχετικά με την εφαρμογή τους και δεν ελέγξαμε τη λειτουργική τους αποτελεσματικότητα. Οι διαδικασίες διασφάλισης μας δεν περιλάμβαναν τον έλεγχο των συστημάτων πληροφορικής από τα οποία αντλήθηκαν και συγκεντρώθηκαν τα δεδομένα από την Eurobank Holdings για την Έκθεση.

Εγγενείς περιορισμοί των Επιλεγμένων Πληροφοριών -Συνέχεια

Δεν παρείχαμε καμία διαβεβαίωση σχετικά με μελλοντικές επιδόσεις, όπως εκτιμήσεις, προσδοκίες ή στόχους, ή με την επίτευξή τους.

Οι υπηρεσίες διασφάλισης περιορίστηκαν στην αγγλική έκδοση της Έκθεσης Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας μεταξύ της αγγλικής και της ελληνικής έκδοσης, όσον αφορά τα συμπεράσματά μας, υπερισχύει η αγγλική έκδοση της Έκθεσης.

Deloitte.

Ευθύνες της Διοίκησης

Η Διοίκηση είναι υπεύθυνη για:

- Την επιλογή και την κατάρτιση των Εφαρμοστέων Κριτηρίων.
- Την προετοιμασία, μέτρηση, παρουσίαση και αναφορά των Επιλεγμένων Πληροφοριών σύμφωνα με τα Εφαρμοστέα Κριτήρια.
- Την δημοσιοποίηση των καθοριζόμενων από την Εταιρεία Εφαρμοστέων Κριτηρίων πριν από ή ταυτόχρονα με τη δημοσιοποίηση των Επιλεγμένων Πληροφοριών.
- Τον σχεδιασμό, την εφαρμογή και τη διατήρηση εσωτερικών διαδικασιών και δικλίδων εσωτερικού ελέγχου σχετικά με τις πληροφορίες που σχετίζονται με την προετοιμασία των Επιλεγμένων Πληροφοριών, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι είναι απαλλαγμένες από ουσιώδεις σφάλματα, συμπεριλαμβανομένων περιπτώσεων απάτης ή λάθους.
- Την παροχή επαρκούς πρόσβασης και διάθεση όλων των απαραίτητων αρχείων, αλληλογραφίας, πληροφοριών και επεξηγήσεων για την επιτυχή ολοκλήρωση των υπηρεσιών μας.
- Την επιβεβαίωση προς εμάς μέσω γραπτών δηλώσεων ότι μας έχει παράσχει όλες τις πληροφορίες σχετικά με το έργο μας οι οποίες είναι εις γνώσιν σας και ότι η μέτρηση ή η αξιολόγηση των υποκείμενων θεμάτων σε σχέση με τα Εφαρμοστέα Κριτήρια, συμπεριλαμβανομένων όλων των σχετικών θεμάτων, αντικατοπτρίζονται στις Επιλεγμένες Πληροφορίες.

Οι ευθύνες μας

Είμαστε υπεύθυνοι για:

- Τον σχεδιασμό και την εκτέλεση διαδικασιών για την συλλογή επαρκών κατάλληλων αποδεικτικών στοιχείων προκειμένου να εκφράσει ένα ανεξάρτητο συμπέρασμα περιορισμένης διασφάλισης επί των Επιλεγμένων Πληροφοριών.
- Την κοινοποίηση των θεμάτων που μπορεί να σχετίζονται με τις Επιλεγμένες Πληροφορίες στο αρμόδιο όργανο συμπεριλαμβανομένων αναγνωρισμένων ή πιθανών περιπτώσεων μη συμμόρφωσης με νόμους και κανονισμούς, απάτης και μεροληψίας κατά την προετοιμασία των Επιλεγμένων Πληροφοριών.
- Την αναφορά των συμπερασμάτων μας με τη μορφή ανεξάρτητης δήλωσης Περιορισμένης Διασφάλισης στη Διοίκηση της Εταιρείας.

Η ανεξαρτησία μας και ο ποιοτικός έλεγχος

Έχουμε συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις δεοντολογίας του Κώδικα Δεοντολογίας για Επαγγελματίες Ελεγκτές του Συμβουλίου Διεθνών Προτύπων Δεοντολογίας για Επαγγελματίες Ελεγκτές (Κώδικας ΣΔΠΔΕ), και με τις απαιτήσεις δεοντολογίας και ανεξαρτησίας του Ν. 4449/2017 καθώς και του Κανονισμού (ΕΕ) 537/2014[1].

Η ελεγκτική μας εταιρία εφαρμόζει το Διεθνές Πρότυπο για τη Διαχείριση Ποιότητας (ISQM) 1, “Διαχείριση Ποιότητας για εταιρείες που διενεργούν ελέγχους ή επισκοπήσεις οικονομικών καταστάσεων ή λοιπές αναθέσεις διασφάλισης ή συναφών υπηρεσιών”, και κατά συνέπεια, διατηρεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης ποιότητας ελέγχου που περιλαμβάνει τεκμηριωμένες πολιτικές και διαδικασίες σχετικά με τη συμμόρφωση με απαιτήσεις δεοντολογίας, επαγγελματικά πρότυπα και ισχύουσες νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

Οι κυριότερες διαδικασίες που πραγματοποιήσαμε

Είμαστε υποχρεωμένοι να σχεδιάσουμε και να εκτελέσουμε την εργασία μας ώστε να αντιμετωπίσουμε τις περιοχές για τις οποίες έχουμε αναγνωρίσει ότι υπάρχει πιθανότητα ουσιώδους σφάλματος των Επιλεγμένων Πληροφοριών. Οι διαδικασίες που εκτελέσαμε βασίστηκαν στην επαγγελματική μας κρίση.

Deloitte.

Κατά τη διενέργεια της ανάθεσης περιορισμένης διασφάλισης επί των Επιλεγμένων Πληροφοριών, πραγματοποιήσαμε τις ακόλουθες διαδικασίες:

- Αξιολογήσαμε τα Εφαρμοστέα Κριτήρια που επιλέχθηκαν από εσάς προκειμένου να διαπιστώσουμε εάν ήταν κατάλληλα για τις περιστάσεις της ανάθεσης, και όπου κρίθηκε αναγκαίο, συζητήθηκε με τη Διοίκηση η ανάγκη για βάση αναφοράς.
- Εκτελέσαμε αναλυτικές διαδικασίες επισκόπησης, προκειμένου να κατανοήσουμε το συγκεκριμένο αντικείμενο καθώς και να εντοπίσουμε περιοχές στις οποίες ήταν πιθανό να προκύψει ουσιώδεις σφάλματα στις επιλεγμένες πληροφορίες.
- Μέσω συνεντεύξεων που πραγματοποιήσαμε με εργαζόμενους διαφόρων βαθμίδων και τη Διοίκηση της Eurobank Holdings, αποκτήσαμε επαρκή κατανόηση της Εταιρείας, του περιβάλλοντος, των διαδικασιών και των πληροφοριακών συστημάτων που σχετίζονται με την κατάρτιση των Επιλεγμένων Πληροφοριών, για τον εντοπισμό και την περαιτέρω αξιολόγηση των κινδύνων ουσιώδους σφάλματος στις Επιλεγμένες Πληροφορίες καθώς και για το σχεδιασμό και την εκτέλεση διαδικασιών για την αντιμετώπιση των εκτιμώμενων κινδύνων και για την απόκτηση περιορισμένης διασφάλισης για την υποστήριξη του συμπεράσματος.
- Μέσω συνεντεύξεων που πραγματοποιήσαμε με εργαζόμενους διαφόρων βαθμίδων και τη Διοίκηση της Eurobank Holdings, τεκμηριώσαμε εάν στην προετοιμασία των Επιλεγμένων Πληροφοριών χρησιμοποιήθηκε εξωτερικός εμπειρογνώμονας και, στη συνέχεια, αξιολογήσαμε την επάρκεια, τις ικανότητες και την αντικειμενικότητα του εν λόγω εμπειρογνώμονα στο πλαίσιο της εργασίας που εκτέλεσε, καθώς και την καταλληλότητα της εργασίας αυτής.
- Μέσω συνεντεύξεων που πραγματοποιήσαμε με εργαζόμενους διαφόρων βαθμίδων και τη Διοίκηση της Eurobank Holdings, κατανοήσαμε τις δικλίδες εσωτερικού ελέγχου που σχετίζονται με τις Επιλεγμένες Πληροφορίες, τη διαδικασία ποσοτικοποίησης και τα δεδομένα που χρησιμοποιήθηκαν για την προετοιμασία των Επιλεγμένων Πληροφοριών, τη μεθοδολογία για τη συλλογή ποιοτικών πληροφοριών και τη διαδικασία για την προετοιμασία και την υποβολή των Επιλεγμένων Πληροφοριών. Δεν αξιολογήσαμε το σχεδιασμό συγκεκριμένων δικλίδων εσωτερικού ελέγχου, δεν αποκτήσαμε στοιχεία σχετικά με την εφαρμογή τους και δεν ελέγξαμε τη λειτουργική τους αποτελεσματικότητα.
- Λάβαμε υπόψη τους κινδύνους ουσιωδών σφαλμάτων των Επιλεγμένων Πληροφοριών.
- Ελέγξαμε έγγραφα σχετικά με τις Επιλεγμένες Πληροφορίες, προκειμένου να κατανοήσουμε το επίπεδο ευαισθητοποίησης και εποπτείας της Διοίκησης σχετικά με τις Επιλεγμένες Πληροφορίες.
- Πραγματοποιήσαμε διαδικασίες σχετικές με τις Επιλεγμένες Πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένου του επαναυπολογισμού των σχετικών τύπων που χρησιμοποιήθηκαν σε χειροκίνητους υπολογισμούς και της αξιολόγησης κατά πόσον τα δεδομένα έχουν ενοποιηθεί κατάλληλα.
- Διενηργήσαμε διαδικασίες σχετικές με τα υποκείμενα δεδομένα σε στατιστική δειγματοληπτική βάση για να αξιολογήσουμε εάν τα δεδομένα είχαν συλλεχθεί και αναφερθεί σύμφωνα με τα Εφαρμοστέα Κριτήρια, συμπεριλαμβάνοντας επαλήθευση στο πρωτότυπο.
- Εκτελέσαμε διαδικασίες σχετικές με τις Επιλεγμένες Πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένης της αξιολόγησης των παραδοχών και εκτιμήσεων της Διοίκησης.
- Συγκεντρώσαμε τις ανακρίβειες και τις αδυναμίες δικλίδων εσωτερικού ελέγχου που εντοπίστηκαν, αξιολογώντας κατά πόσον είναι ουσιώδεις.
- Εξετάσαμε τις διαδικασίες της Eurobank Holdings σχετικά με την αναγνώριση και τον καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων που συμπεριελήφθησαν στην Έκθεση και την κάλυψη αυτών των ουσιαστικών θεμάτων στην Έκθεση. Επιπλέον, διενηργήσαμε έρευνα στα μέσα ενημέρωσης για να εντοπίσουμε εάν υπήρχε ουσιώδης ένδειξη που δεν είχε εντοπιστεί (ως ουσιώδης) από την Eurobank Holdings.

Deloitte.

- Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με το αρμόδιο προσωπικό προκειμένου να κατανοήσουμε τις πολιτικές και δράσεις της Εταιρείας σε θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης για την περίοδο αναφοράς και τις γνωστοποιήσεις που αφορούν τις, υπό το εύρος εργασίας μας, GRI Γενικές και Ειδικές Γνωστοποιήσεις. Αξιολογήσαμε την λογικότητα των γνωστοποιήσεων για τις, υπό το εύρος εργασίας μας, GRI Γενικές και Ειδικές Γνωστοποιήσεις, αποκτώντας για ένα δείγμα γνωστοποιήσεων, σχετικά υποστηρικτικά έγγραφα τεκμηρίωσης.
- Εξετάσαμε την Έκθεση για την κατάλληλη παρουσίαση των, υπό το εύρος εργασίας μας, GRI Γενικών και Ειδικών Γνωστοποιήσεων, διενεργώντας συζητήσεις με το αρμόδιο προσωπικό ως προς τους περιορισμούς και τις παραδοχές που αφορούν στον τρόπο που παρουσιάζονται τα στοιχεία αυτά.
- Πραγματοποιήσαμε συνεντεύξεις με εργαζομένους διαφόρων βαθμίδων και τη Διοίκηση της Eurobank Holdings σε σχέση με την συμμετοχικότητα των ενδιαφερόμενων μερών και την ουσιαστικότητα, την ανταπόκριση και την επίδραση.

Οι διαδικασίες που εκτελούνται σε μία ανάθεση περιορισμένης διασφάλισης διαφέρουν ως προς τη φύση και το χρόνο και είναι λιγότερο εκτενείς σε σχέση με εκείνες που εκτελούνται σε μία ανάθεση εύλογης διασφάλισης. Επομένως, το επίπεδο διασφάλισης που παρέχεται σε μία ανάθεση περιορισμένης διασφάλισης είναι σημαντικά χαμηλότερο απ' ό,τι σε μία ανάθεση εύλογης διασφάλισης.

Βασικές παρατηρήσεις σε σχέση με το AA1000

Βάσει των ελεγκτικών διαδικασιών όπως περιγράφονται παραπάνω, οι βασικές παρατηρήσεις μας αναφορικά με τις αρχές της Συμμετοχικότητας, της Ουσιαστικότητας, της Ανταπόκρισης και της Επίδρασης, σύμφωνα με το AA1000AS v3 είναι οι εξής:

Συμμετοχικότητα: Η Eurobank Holdings δεσμεύεται να είναι υπεύθυνη στα ενδιαφερόμενα μέρη της. Η Εταιρεία έχει εφαρμόσει μια ολοκληρωμένη και αποτελεσματική διαδικασία αλληλεπίδρασης με τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβάνει τους εσωτερικούς και εξωτερικούς της ενδιαφερόμενους φορείς στις διαδικασίες διαβούλευσης, αναγνωρίζει τις ανησυχίες και τις προσδοκίες τους και ενσωματώνει με συνέπεια τις απόψεις τους σε όλα τα επίπεδα.

Ουσιαστικότητα: Η Eurobank Holdings έχει θεσπίσει συγκεκριμένη διαδικασία προσδιορισμού της ουσιαστικότητας, η οποία εφαρμόζεται σε όλο τον οργανισμό σε συνεχή βάση. Ειδικότερα, η εταιρεία πραγματοποίησε Αξιολόγηση Διπλής Ουσιαστικότητας, προκειμένου να αξιολογήσει τόσο την επίδρασή της σε θέματα Περιβάλλοντος, Κοινωνίας και Διακυβέρνησης(ESG), που προκύπτουν από τις δραστηριότητές της, όσο και των κινδύνων και ευκαιριών που μπορεί να έχουν ουσιαστική οικονομική επίδραση στην Eurobank Holdings, σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας της. Η διαδικασία Αξιολόγησης Διπλής Ουσιαστικότητας διενεργήθηκε σύμφωνα με τα πρότυπα GRI του 2021, καθώς και το πρότυπο AA1000AP και λαμβάνοντας υπόψη τα ευρωπαϊκά πρότυπα υποβολής εκθέσεων για τη βιωσιμότητα (ESRS).

Ανταπόκριση: Η Eurobank Holdings έχει θεσπίσει συγκεκριμένη διαδικασία για την ανταπόκρισή της στα θέματα που θέτουν τα ενδιαφερόμενα μέρη. Διαπιστώσαμε ότι, οι αποκρίσεις του Ομίλου ευθυγραμμίζονται με τις ανησυχίες και τα ζητήματα των ενδιαφερομένων μερών και υλοποιούνται με έναν έγκαιρο, επαρκή, ακριβοδίκαιο και κατάλληλο τρόπο. Στο πλαίσιο της ανάλυσης ουσιαστικότητας, η Eurobank Holdings εντοπίζει, δίνει προτεραιότητα, αναπτύσσει μια διαχειριστική προσέγγιση και θέτει στόχους για τα πιο σημαντικά της θέματα, τα οποία παρακολουθούνται σε ετήσια βάση.

Επίδραση: Η Εταιρεία διαθέτει διαδικασίες για την κατανόηση, τη μέτρηση και τη διαχείριση της επίδρασής της, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων και ανάπτυξης σχεδίων δράσης. Στην Έκθεση παρουσιάζεται ένα ευρύ φάσμα επιπτώσεων στη βιωσιμότητα τόσο από επιχειρησιακή όσο και από οικονομική άποψη. Συνιστάται η Eurobank Holdings να συνεχίσει να αναφέρει την πρόοδο των επιπτώσεων της στη βιωσιμότητα, καθώς και να αναπτύξει περαιτέρω τις δυνατότητες εντοπισμού και ποσοτικοποίησης των επιπτώσεων της στους ενδιαφερόμενους φορείς και στην ίδια την επιχείρηση.

Deloitte.

Χρήση της Έκθεσης Διασφάλισης

Η παρούσα Έκθεση Διασφάλισης απευθύνεται αποκλειστικά προς τη Διοίκηση της Eurobank Holdings σύμφωνα με το ISAE 3000 (Αναθεωρημένο) και τους συμφωνημένους όρους ανάθεσης. Το έργο μας διενεργήθηκε έτσι ώστε να ενημερώσουμε την Διοίκηση της Eurobank Holdings αναφορικά με τα αποτελέσματα της ανάθεσης διασφάλισης και για κανένα άλλο σκοπό.

Χωρίς να αναλαμβάνουμε ή να αποδεχόμαστε οποιαδήποτε ευθύνη ή υποχρέωση σε σχέση με την παρούσα έκθεση έναντι οποιουδήποτε μέρους εκτός της Eurobank Holdings και της Διοίκησης της Eurobank Holdings αναγνωρίζουμε ότι η Διοίκηση της Eurobank Holdings μπορεί να επιλέξει να δημοσιοποιήσει την παρούσα έκθεση σε άλλα μέρη που επιθυμούν να έχουν πρόσβαση σε αυτήν, γεγονός που δεν επηρεάζει και δεν θα επηρεάσει ούτε θα επεκτείνει για οποιονδήποτε σκοπό ή σε οποιαδήποτε βάση τις ευθύνες μας. Στο μέγιστο βαθμό που επιτρέπεται από το νόμο, δεν αποδεχόμαστε και δεν αναλαμβάνουμε ευθύνη έναντι κανενός άλλου εκτός από την Eurobank Holdings και τη Διοίκηση της Eurobank Holdings ως φορέα, αναφορικά με την εργασία μας, για την παρούσα έκθεση ή για τα συμπεράσματα που έχουμε διαμορφώσει.

Αθήνα, 22 Ιουλίου 2024

Ο Ορκωτός Ελεγκτής Λογιστής

Κωνσταντίνος Κακολύρης

A.M. ΣΟΕΛ: 42931

Deloitte Ανώνυμη Εταιρία Ορκωτών Ελεγκτών Λογιστών

Φραγκοκκλησιάς 3α & Γρανικού

151 25 Μαρούσι

A.M ΣΟΕΛ: E120



This document has been prepared by Deloitte Certified Public Accountants Societe Anonyme.

Deloitte Certified Public Accountants Societe Anonyme, a Greek company, registered in Greece with registered number 0001223601000 and its registered office at Marousi, Attica, 3a Frangkklisias & Granikou str., 151 25, is one of the Deloitte Central Mediterranean S.r.l. ("DCM") countries. DCM, a company limited by guarantee registered in Italy with registered number 09599600963 and its registered office at Via Tortona no. 25, 20144, Milan, Italy is one of the Deloitte NSE LLP geographies. Deloitte NSE LLP is a UK limited liability partnership and member firm of DTTL, a UK private company limited by guarantee.

DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL, Deloitte NSE LLP and Deloitte Central Mediterranean S.r.l. do not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more about our global network of member firms.

