

Η **ανθρώπινη** πτυχή του ESG





Κοινωνική επίδραση: η ανθρώπινη πτυχή του ESG

Όπως έχει πει ο διάσημος συγγραφέας Simon Sinek: «Αν δεν καταλαβαίνεις τους ανθρώπους, δεν καταλαβαίνεις τις επιχειρήσεις». Σήμερα η επιτυχία μιας επιχείρησης είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την κατανόηση των δεσμών μεταξύ επιχείρησης και διαφορετικών ομάδων ανθρώπων, και την αποτελεσματική ανταπόκριση στις προκλήσεις της κοινωνικής επίδρασης.

Το στοιχείο της Κοινωνίας στη Στρατηγική Βιωσιμότητας της Eurobank έχει μεγάλη σημασία, καθώς αποτυπώνει τη συλλογική ευθύνη μας για μια πιο δίκαιη, ισότιμη και βιώσιμη κοινωνία. Η κοινωνική επίδραση αφορά τον αντίκτυπο που έχουν οι δραστηριότητες της Τράπεζας στην κοινωνία και περιλαμβάνει μια σειρά δράσεων και πρωτοβουλιών που έχουν στόχο την αντιμετώπιση κείριων κοινωνικών ζητημάτων, καθώς και τη βελτίωση της ευημερίας.

Η Eurobank έχει μια διαχρονική δέσμευση και μακρά ιστορία δράσεων και πρωτοβουλιών που συμβάλλουν στη βελτίωση της κοινωνίας, εντός και εκτός οργανισμού. Η Στρατηγική Βιωσιμότητάς μας εγκρίθηκε και τέθηκε σε εφαρμογή το 2023, και αποτελεί την αποκορύφωση της διαρκούς δέσμευσής μας, ενώ θέτει μακροπρόθεσμους στόχους για την εξέλιξη του κοινωνικού αποτυπώματός μας.

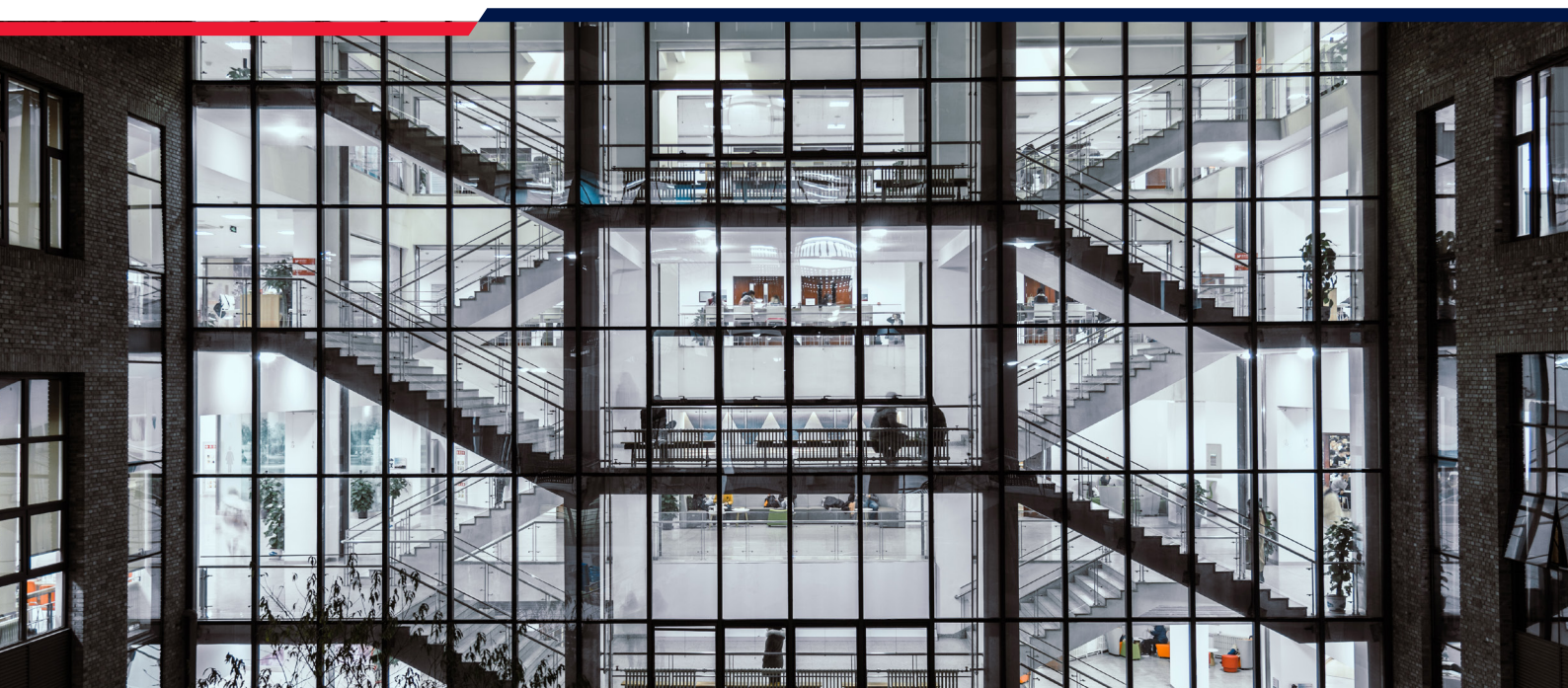
Στις στρατηγικές κοινωνικές δράσεις μας περιλαμβάνο-

νται προγράμματα για την παιδεία και την αντιμετώπιση του δημογραφικού, καθώς και προσπάθειες για ενίσχυση της εθνικής ανθεκτικότητας, της προώθησης της οικονομικής συμπερίληψης και της βελτίωσης της προσβασιμότητας των υπηρεσιών μας για άτομα με αναπηρίες.

Όσον αφορά το εσωτερικό περιβάλλον μας, έχουμε δεσμευτεί να προάγουμε ένα διαφοροποιημένο, συμπεριληπτικό και ασφαλές εργασιακό περιβάλλον που προωθήσει την ηθική, την ακεραιότητα και τη συνολική ισορροπία επαγγελματικής-προσωπικής ζωής, ενδυναμώνοντας τους ανθρώπους μας να διαπρέψουν. Οι σχετικές πρωτοβουλίες περιλαμβάνουν τη συνεπή προσπάθεια να προάγουμε μια κουλτούρα ευημερίας για τους ανθρώπους μας, καθώς και την αφοσίωσή μας να προωθήσουμε την ισότητα των φύλων σε όλα τα επίπεδα.

Προκειμένου να πετύχουμε θετική και διαρκή αλλαγή προς όφελος όλων, είναι απαραίτητο να αναγνωρίζουμε και να αξιοποιούμε τις διασυνδέσεις της επιχείρησης με την κοινωνία. Όταν κατανοούμε τις ανησυχίες και τις προσδοκίες των ανθρώπων γύρω μας, ενώ αναμένουμε και προσαρμοζόμαστε στις μεταβαλλόμενες κοινωνικές συνθήκες, γινόμαστε καλύτερη επιχείρηση και καλύτεροι άνθρωποι.

ESG Insight Team



Interview



Ελίνα Νικάκη

Βοηθός Γενικός Διευθυντής
Επικεφαλής Specialized Segments
& Customer Excellence Retail Banking

Στόχος μας
η **προσβάσιμη**
τραπεζική
για όλους



Ποιοι λόγοι οδήγησαν στις πρωτοβουλίες βελτίωσης της εξυπηρέτησης πελατών με αναπηρία;

Για την Eurobank, η προσφορά στο κοινωνικό σύνολο και το έμπρακτο ενδιαφέρον στην προάσπιση των ανθρώπινων αξιών αποτελούν αδιαπραγμάτευτες αξίες. Σύμφωνα με στοιχεία της ΕΛΣΤΑΤ, το ποσοστό των ατόμων με αναπηρία στη χώρα μας που αντιμετωπίζουν σοβαρής μορφής περιορισμούς στη δραστηριότητά τους αγγίζει το 11,2% του πληθυσμού (16+).

Ειδικά στον τραπεζικό χώρο, οι πελάτες με αναπηρία αντιμετωπίζουν συχνά θέματα προσβασιμότητας και εξυπηρέτησης, τόσο στα καταστήματα όσο και στα εναλλακτικά και ψηφιακά κανάλια. Στην Eurobank κάνουμε τα πρώτα βήματα ώστε αυτό να αλλάξει.

Με ποιες νέες λειτουργικότητες η Eurobank συνεισφέρει στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες με αναπηρία;

Το 2021, μελετώντας διεθνή best practices και αξιοποιώντας όσα μας είπαν οι ίδιοι οι πελάτες μας στο πλαίσιο του Voice Of Customer, εντοπίσαμε αρκετές περιοχές βελτίωσης. Σχεδιάσαμε μαζί με τα άτομα με αναπηρία, σε συνεργασία με φορείς εκπροσώπησής τους, δράσεις που υλοποιούμε από το 2022, όπως ενδεικτικά:

- Εξυπηρέτηση στη νοηματική γλώσσα μέσω v-Banking.
- Εξυπηρέτηση με φωνητική καθοδήγηση σε περισσότερα από 800 ATM.
- Τοποθέτηση ATM σε χαμηλό ύψος για άτομα με κινητικά προβλήματα.
- Σήμανση σε γραφή Braille στην είσοδο όλων των καταστημάτων.
- Future Branches που επιτρέπουν εύκολη μετακίνηση στο εσωτερικό τους.

- Ράμπες σε συνεχώς περισσότερα καταστήματα για εύκολη πρόσβαση.
- Προσβάσιμο e-Banking μέσα από συνεχή accessibility audit και βελτιώσεις σύμφωνα με τις αρχές πιστοποίησης WCAG (Web Content Accessibility Guidelines).

Ποια είναι τα επόμενα βήματα της Τράπεζας για την ανάπτυξη μιας προσβάσιμης τραπεζικής;

Πρεσβεύουμε την ουσιαστική συμπερίληψη. Το όραμά μας είναι όλοι οι πελάτες μας, ανεξαρτήτως λειτουργικών ιδιομορφιών, να απολαμβάνουν μια όσο το δυνατόν πιο αυτόνομη, ισότιμη, ασφαλή τραπεζική εμπειρία, χωρίς να αισθάνονται ότι τους αντιμετωπίζουμε διαφορετικά.

Αυτό σημαίνει συνεχή επένδυση σε τραπεζικές υπηρεσίες φιλικές προς τα άτομα με αναπηρία αλλά κυρίως εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση όλων μας στα ζητήματα της προσβάσιμης τραπεζικής.

Προς την κατεύθυνση αυτή ήταν οι δύο πρόσφατες



Το όραμά μας είναι όλοι οι πελάτες μας να απολαμβάνουν μια **αυτόνομη, ισότιμη, ασφαλή τραπεζική εμπειρία**, χωρίς να αισθάνονται ότι τους αντιμετωπίζουμε διαφορετικά.

δράσεις που υλοποιήσαμε: η βιωματική εκπαίδευση σε στελέχη καταστημάτων και η εκδήλωση (06.10.2023) μαζί με τους Πρεσβευτές Προσβασιμότητας Αντώνη Τσαπατάκη, Δημήτρη Παπανικολάου, Όλγα Δαλέκου, Θοδωρή Τσάτσο και Χρυσέλλα Λαγαρία, που μοιράστηκαν μαζί μας τις προσωπικές τους ιστορίες.

Our Focus



Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών αφιερωμένη στην **προσβασιμότητα**

Τον Οκτώβριο, συμμετείχαμε στον εορτασμό της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών με σημαντικές πρωτοβουλίες:

- Πραγματοποιήθηκε το πρώτο από μια σειρά εκπαιδευτικών σεμιναρίων για στελέχη καταστημάτων, στοχεύοντας στην καλύτερη κατανόηση των αναγκών των πελατών με αναπηρία.
 - Οι πρεσβευτές προσβασιμότητας της Eurobank συμμετείχαν σε ενημερωτικές ομιλίες, με θέμα την εμπειρία τους με την αναπηρία.
- Συνεχίζουμε να εκπαιδεύουμε τους ανθρώπους μας ώστε να κάνουμε την τραπεζική εξυπηρέτηση πιο προσβάσιμη.

Κανονισμοί **ESG**

Τον Ιούνιο 2023, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υιοθέτησε την κατ' εξουσιοδότηση πράξη για το περιβάλλον, που περιλαμβάνει νέα κριτήρια ταξινόμησης για οικονομικές δραστηριότητες που συμβάλλουν σημαντικά σε έναν ή περισσότερους περιβαλλοντικούς στόχους που δεν συνδέονται με το κλίμα, όπως στη βιώσιμη χρήση/προστασία των υδάτινων και θαλάσσιων πόρων, τη μετάβαση σε μια κυκλική οικονομία, την πρόληψη και τον έλεγχο της ρύπανσης, και την προστασία/αποκατάσταση της βιοποικιλότητας και των οικοσυστημάτων.



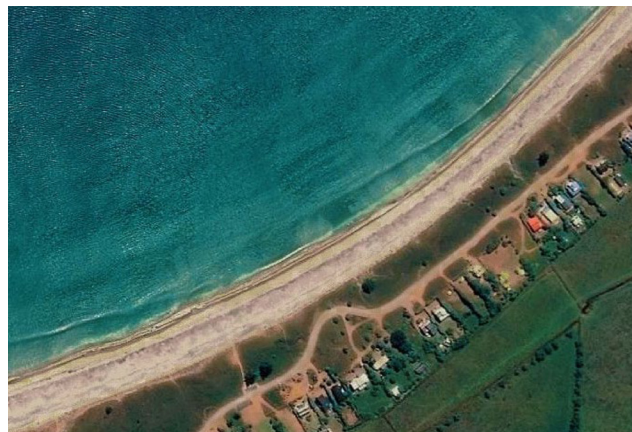
I am ESG because... Μέσα από την εκπαίδευση «Εξοικείωση με τις Αναπηρίες» κατάλαβα ότι ενώ όλοι έχουμε ικανότητες, κάποιιοι δεν έχουν τις ίδιες δυνατότητες πρόσβασης.

Βασιλική Ντούμα

Υποδιευθύντρια καταστήματος Λάρισας

Ψηφιακό εκπαιδευτικό πρόγραμμα για την **καταπολέμηση της βίας και της παρενόχλησης στην εργασία**

Το νέο ψηφιακό εκπαιδευτικό πρόγραμμα που ξεκίνησε τον Οκτώβριο έχει στόχο να ευαισθητοποιήσει όλους τους υπαλλήλους της Eurobank μέσα από διαδραστικές ερωτήσεις, βίντεο και case studies, ώστε να αναγνωρίζουν τέτοιες συμπεριφορές και να αναλαμβάνουν κατάλληλη δράση για προστασία.



Έκθεση για το **κλίμα**

Τον Ιούλιο 2023, η Τράπεζα δημοσίευσε την 1η Έκθεση Κλιματικού και Περιβαλλοντικού Κινδύνου (με βάση τις συστάσεις TCFD), που περιλαμβάνει βασικές ενότητες: διακυβέρνηση, στρατηγική, διαχείριση κινδύνου, δείκτες και στόχους. Επίσης, ήταν η πρώτη φορά που δημοσιοποίησε τις χρηματοδοτούμενες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου για θέσεις σε δάνεια, ομόλογα και μετοχές (μεθοδολογία PCAF).

Σύστημα Διαχείρισης **Καταγγελιών**

Τον Ιούλιο 2023 λάβαμε βεβαίωση σύμφωνα με το ISO 37002:2021 για το Σύστημα Διαχείρισης Καταγγελιών μας, από την TÜV Hellas. Πρόκειται για ένα σημαντικό ορόσημο που θέτει τις βάσεις και για επόμενες πιστοποιήσεις Συμμόρφωσης.

Our Focus



Πολιτική για τα εταιρικά αυτοκίνητα

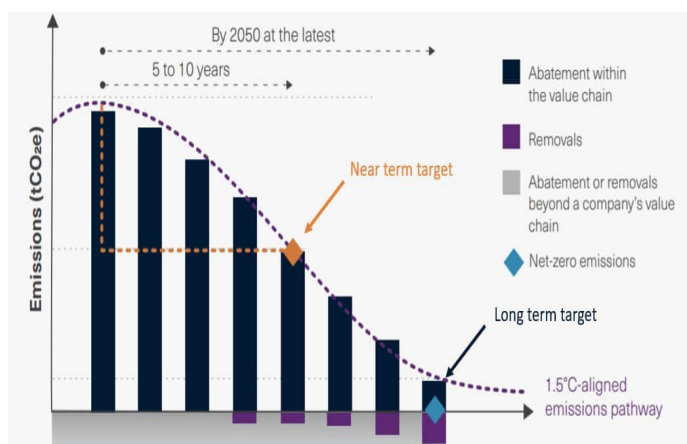
Τον Σεπτέμβριο 2023 εγκρίθηκε η νέα πολιτική της Eurobank για τα εταιρικά αυτοκίνητα, σύμφωνα με τις προϋποθέσεις ηλεκτροκίνησης του Εθνικού Κλιματικού Νόμου. Ο νέος κατάλογος επιλέξιμων οχημάτων για τον στόλο της Τράπεζας περιλαμβάνει μεγάλη γκάμα υβριδικών και ηλεκτρικών αυτοκινήτων.

Article

2 χρόνια Μπροστά για την Οικογένεια



Ο διετής απολογισμός της σημαντικής πρωτοβουλίας της Eurobank για το δημογραφικό παρουσιάστηκε από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο της Τράπεζας, κ. Φωκίωνα Καραβία, στον χαιρετισμό του σε συνέδριο με θέμα «Δημογραφικό 2023 – Όρα για Δράση» και κεντρικό ομιλητή τον Πρωθυπουργό Κυριάκο Μητσοτάκη. Η Eurobank υλοποιεί τη συγκεκριμένη πρωτοβουλία ευρείας κλίμακας από το 2021, μέσα από το πρόγραμμα Μπροστά για την Οικογένεια. Μέσα από το πρόγραμμα Μπροστά για την Οικογένεια, και σε συνεργασία με έγκριτες ΜΚΟ, 20 μωρά έχουν γεννηθεί με εξωσωματική γονιμοποίηση σε όλη την Ελλάδα, 12 εγκυμοσύνες βρίσκονται σε εξέλιξη, ενώ 600 βρεφικά πακέτα έχουν διατεθεί σε οικογένειες με νεογέννητα. Παράλληλα, υλοποιείται πρόγραμμα δημιουργίας εξ αποστάσεως θέσεων απασχόλησης στο EuroPhone Banking, για μόνιμους κατοίκους του Έβρου και νησιών του Βορειοανατολικού Αιγαίου. Με σκοπό την περαιτέρω στήριξη της οικογένειας, πρόσφατα τέθηκε σε εφαρμογή η τοποθέτηση παιδαγωγών δημιουργικής απασχόλησης σε 3 πολύ μικρά νησιά.



Καμπύλες εκπομπών άνθρακα

Για να πετύχει τη δέσμευση για μηδενικές εκπομπές έως το 2033, η Eurobank λαμβάνει διάφορα μέτρα, όπως καταγραφή των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (Scope 1, 2, 3) που οφείλονται στις εφαρμογές σε cloud, με χρήση του εργαλείου Emission Impact Dashboard της Microsoft.

Our Metrics



> 23%

των εκταμιεύσεων προς επιχειρήσεις ταξινομήθηκαν ως πράσινες/περιβαλλοντικά βιώσιμες το γ' τρίμηνο 2023

€13,5 εκατ.

παροχή για συμβολή σε πρωτοβουλίες αποκατάστασης το γ' τρίμηνο 2023

~€190 εκατ.

σε κεφάλαια υπό διαχείριση στα αμοιβαία κεφάλαια ESG το γ' τρίμηνο 2023

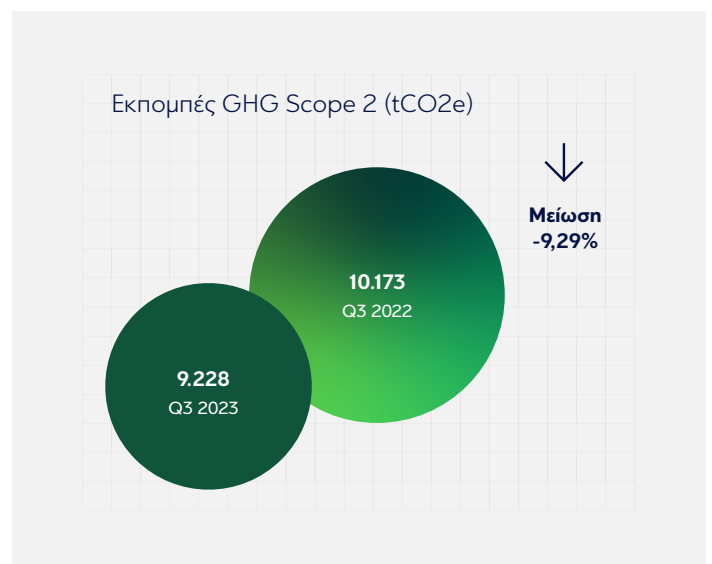
~€420 εκατ.

νέες εκταμιεύσεις επιχειρηματικών δανείων ταξινομήθηκαν ως πράσινες/περιβαλλοντικά βιώσιμες το γ' τρίμηνο 2023

2.924

τεμάχια επίπλωσης και ηλεκτρονικού εξοπλισμού δωρίστηκαν το γ' τρίμηνο 2023, με αξία >€500 χιλ.

| Αξιολογήσεις ESG | | Νοέμβριος 2022 | Νοέμβριος 2023 |
|------------------|------------|----------------|----------------|
| MSCI | | BBB | A ↑ |
| S&P | | 50 | 52 ↑ |
| ISS | Περιβάλλον | 2 | 1 ↑ |
| | Κοινωνία | 2 | 2 |





Καθαρισμός του Δέλτα Αξιού

140 μέλη της εθελοντικής ομάδας εργαζομένων TeamUp μαζί με την ΜΚΟ iSea βρέθηκαν στο Εθνικό Πάρκο Δέλτα Αξιού στις 24 Σεπτεμβρίου για τον καθαρισμό της περιοχής, συγκεντρώνοντας πάνω από 1.300 κιλά απορριμμάτων.



Συμμετοχή στον αγώνα **Greece Race for the Cure 2023®**

Οι εθελοντές μας συμμετείχαν στο Greece Race for the Cure 2023, που έχει στόχο την ευαισθητοποίηση για τον καρκίνο του μαστού. Η ομάδα μας βραβεύτηκε από το Άλμα Ζωής ως η 6η μεγαλύτερη, με 330 συμμετοχές.



Μπροστά για την Παιδεία

Η πρωτοβουλία συνεχίστηκε για 21η συνεχόμενη χρονιά και το 2023, αναγνωρίζοντας την εξαιρετική προσπάθεια σε 8 εκδηλώσεις σε όλη την Ελλάδα. Τον Νοέμβριο, στη Θεσσαλονίκη, η ανώτατη διοίκηση βράβευσε τους αριστούχους αποφοίτους των γειτονικών περιφερειών.



Νέο μοντέλο για τον βιώσιμο τουρισμό

283 άτομα είχαν την ευκαιρία να ανακαλύψουν νέες βιώσιμες πρακτικές τουρισμού για την επιχείρησή τους, στρατηγικές καινοτομίας και συμπερίληψης, και την περιβαλλοντική επίδραση του τουρισμού, κατά τη διάρκεια του workshop του Digital Academy στις 18 Οκτωβρίου.