

Ανάλυση Ουσιαστικότητας

Η Eurobank υιοθετεί και ακολουθεί τα διεθνή πρότυπα του οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI Standards) για τη σύνταξη Απολογισμών Βιώσιμης Ανάπτυξης. Στο πλαίσιο αυτό και με στόχο την ανταπόκριση στις προσδοκίες, στους προβληματισμούς και τις ανάγκες των ενδιαφερόμενων μερών, η Eurobank υλοποίησε εκ νέου τη διαδικασία Ανάλυσης Ουσιαστικότητας, ώστε να αναδείξει τα σημαντικότερα θέματα που αφορούν τη βιώσιμη ανάπτυξη. Για τη διενέργεια της Ανάλυσης Ουσιαστικότητας συστάθηκε ειδική ομάδα έργου από όλες τις εμπλεκόμενες Μονάδες, η οποία ακολούθησε τη μεθοδολογία Ανάλυσης Ουσιαστικότητας του GRI, εφαρμόζοντας τα στάδια της αναγνώρισης, ιεράρχησης και επικύρωσης των ουσιαστικών θεμάτων. Η Ανάλυση Ουσιαστικότητας πραγματοποιήθηκε στις αρχές του 2021.

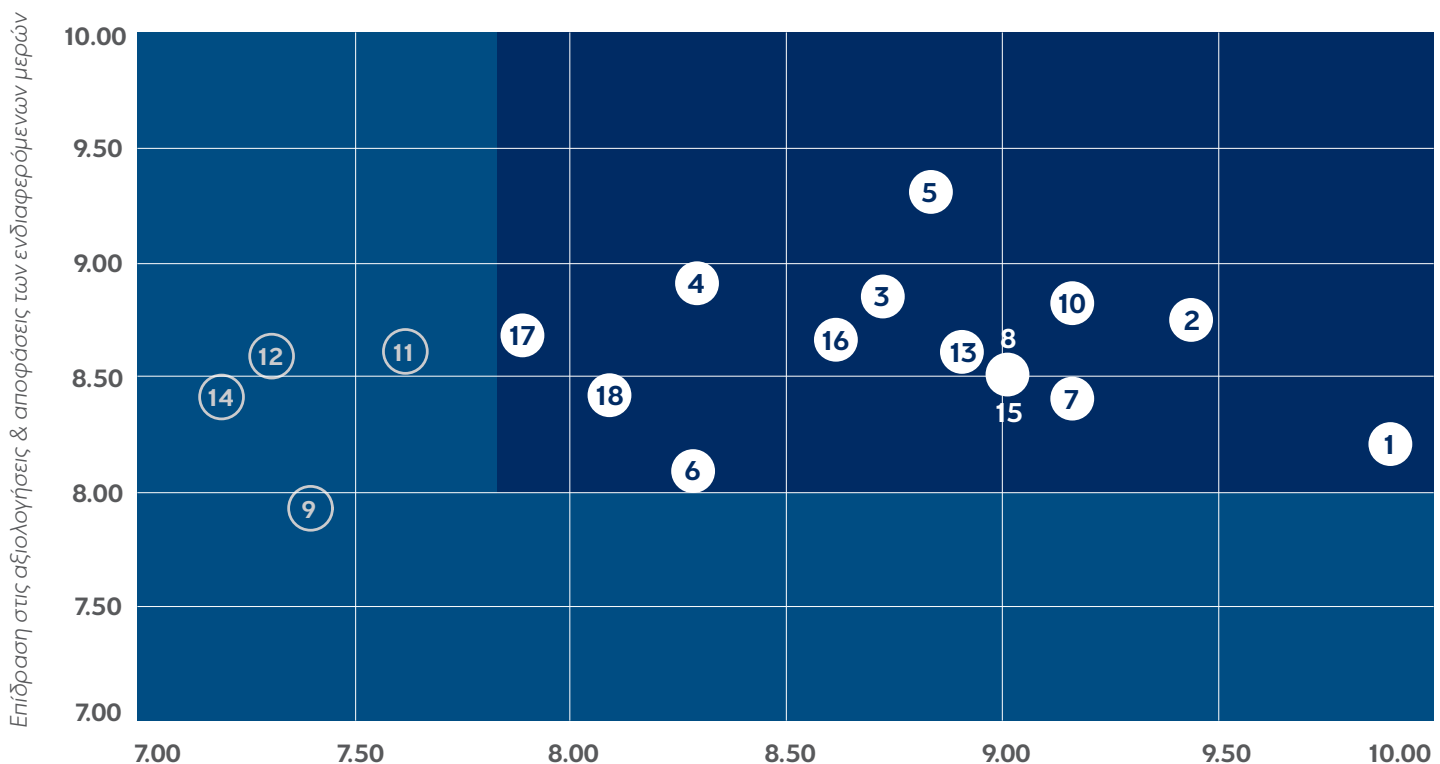
Η ειδική ομάδα έργου, σε συνεργασία με εκπροσώπους των Μονάδων που επικοινωνούν τακτικά με ενδιαφερόμενα μέρη, διενέργησε έρευνα βάσει ερωτηματολογίου, στο οποίο περιλαμβάνονταν 18 Ουσιαστικά Θέματα που αφορούσαν στην οικονομία, την κοινωνία το περιβάλλον και την εταιρική διακυβέρνηση. Για την κατάρτιση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

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

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

Για τα θέματα αυτά καθορίστηκαν τα όρια επίδρασής τους και η ταύτισή τους με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ (UN Sustainable Development Goals - SDGs).

Διάγραμμα Ανάλυσης Ουσιαστικότητας



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

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

Ουσιαστικά Θέματα

2

Ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών Ψηφιακή Τραπεζική Digital Transformation

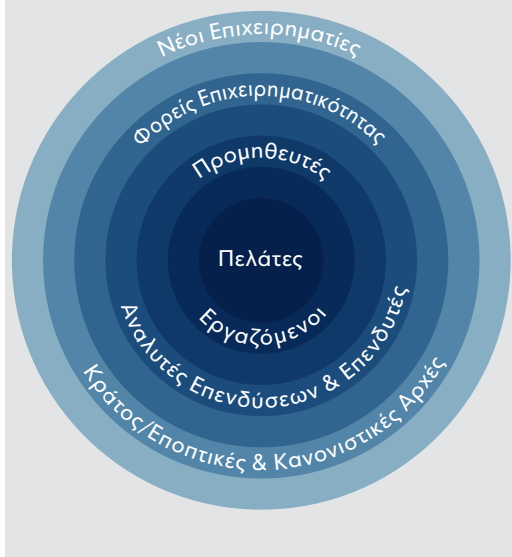


Δείκτες Eurobank

- Αριθμός/αξία των συναλλαγών μέσω των ψηφιακών καναλιών (διαδίκτυο, εφαρμογές κινητής τηλεφωνίας)
- Αριθμός χρηστών/νέων χρηστών των ψηφιακών καναλιών (διαδίκτυο, εφαρμογές κινητής τηλεφωνίας)
- Digital Literacy: Χρήση ψηφιακών δυνατοτήτων για κοινωνικό σκοπό



Όρια Αλυσίδας Αξίας



ΣΤΟΧΟΣ 2021

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

5

Προστασία των προσωπικών δεδομένων

GRI 418-1

**ΣΤΟΧΟΣ 2020**

①

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

②

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

③

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

ΕΠΙΔΟΣΗ 2020

①

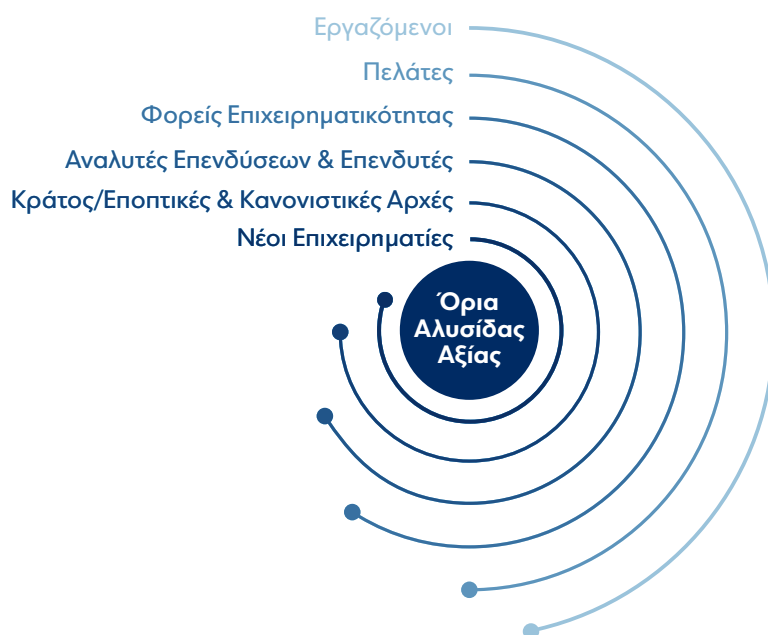
Η Τράπεζα δεν απαιτήθηκε να γνωστοποιήσει περιστατικά παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στην ΑΠΔΠΧ. Επίσης δεν υπήρξαν τεκμηριωμένες καταγγελίες σχετικά με παραβιάσεις της ιδιωτικής ζωής και απώλειες/διαρροές προσωπικών δεδομένων πελατών.

②

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

③

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

**ΣΤΟΧΟΣ 2021**

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

1

Οικονομική ανάπτυξη-επίδοση

GRI 201-1



ΣΤΟΧΟΣ 2020

Δημιουργία και προώθηση πρωτοβουλιών που θα συμβάλουν στην οικονομική ανάπτυξη. Επιπρόσθετα, θα γίνει προσαρμογή του οργανωτικού μοντέλου στις αλλαγές που πιθανόν θα προκύψουν από αλλαγές στο οργανωτικό μοντέλο της Τράπεζας.

ΕΠΙΔΟΣΗ 2020

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

Όρια Αλυσίδας Αξίας

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

ΣΤΟΧΟΣ 2021

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

10

Στήριξη & χρηματοδότηση της ελληνικής οικονομίας

ΣΤΟΧΟΣ 2020

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

ΕΠΙΔΟΣΗ 2020

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

GRI 203-1
FS 7

GRI 203-2
FS 8

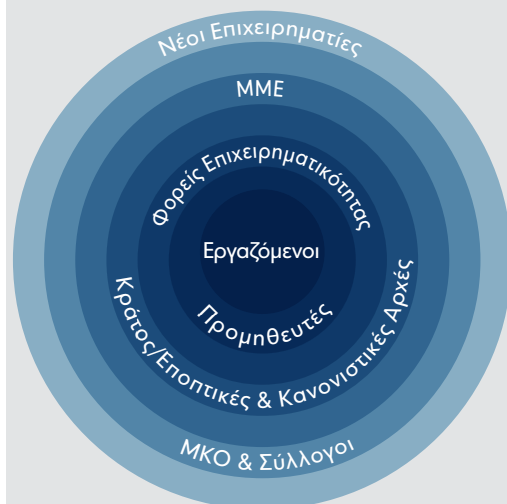
GRI 204-1



ΣΤΟΧΟΣ 2021

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

Όρια Αλυσίδας Αξίας



13

Αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας Covid-19

GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-4
GRI 403-6 GRI 403-8



Όρια Αλυσίδας Αξίας



ΣΤΟΧΟΣ 2021

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

15

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

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



ΣΤΟΧΟΣ 2020

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

ΕΠΙΔΟΣΗ 2020

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

Όρια Αλυσίδας Αξίας

Πελάτες
Εργαζόμενοι
Προμηθευτές
Αναλυτές Επενδύσεων & Επενδυτές
Φορείς Επιχειρηματικότητας
Νέοι Επιχειρηματίες

ΣΤΟΧΟΣ 2021

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

8

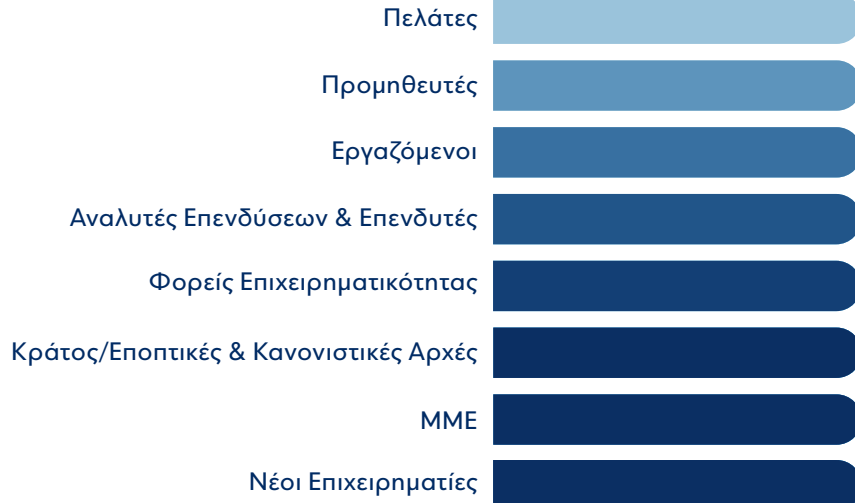
**Κανονιστική Συμμόρφωση
& Επιχειρηματική Ηθική**

GRI 205-2

GRI 205-3



**Όρια
Αλυσίδας
Αξίας**



ΣΤΟΧΟΣ 2021

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

3

Συνεχής βελτίωση προϊόντων & υπηρεσιών

Δείκτες Eurobank

- Απλοποίηση και βελτιστοποίηση των διαδικασιών των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών

ΣΤΟΧΟΣ 2020

①

Περαιτέρω ορθολογικοποίηση προϊοντικού καταλόγου και απλοποίηση διαδικασιών.

②

Ψηφιοποίηση και αυτοματοποίηση των λειτουργιών.



ΕΠΙΔΟΣΗ 2020

①

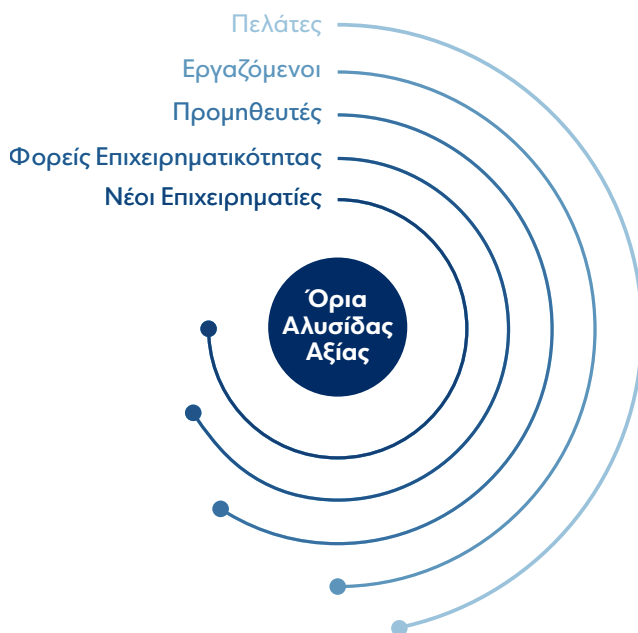
Εξοικονόμηση πόρων του Οργανισμού τόσο σε χρόνο εργασίας όσο και σε λειτουργικά έξοδα με την υλοποίηση απλούστερων και ταχύτερων διαδικασιών. Ταυτόχρονη αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών κατά 34% με βελτίωση της εμπειρίας τους κατά τις συναλλαγές τους με την Τράπεζα.

②

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

ΣΤΟΧΟΣ 2021

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



7

Εταιρική Διακυβέρνηση & Διαχείριση Κινδύνων

**GRI 102-17 GRI 102-19 GRI 102-20 GRI 102-21
GRI 102-22 GRI 102-23 GRI 102-24 GRI 102-28
GRI 102-30 GRI 102-32 GRI 102-33 GRI 102-35
GRI 102-36 GRI 102-37 GRI 102-38 GRI 102-39**



ΣΤΟΧΟΣ 2020

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

ΣΤΟΧΟΣ 2021

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

Όρια Αλυσίδας Αξίας

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

ΕΠΙΔΟΣΗ 2020

①

Διαρκής παρακολούθηση των νομοθετικών κανονιστικών εξελίξεων σε ευρωπαϊκό και σε εγχώριο επίπεδο, διασφαλίζοντας την έγκαιρη εφαρμογή τους, μέσω της κατάλληλης προσαρμογής των εσωτερικών διαδικασιών εταιρικής διακυβέρνησης.

②

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

③

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

④

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

⑤

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

⑥

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

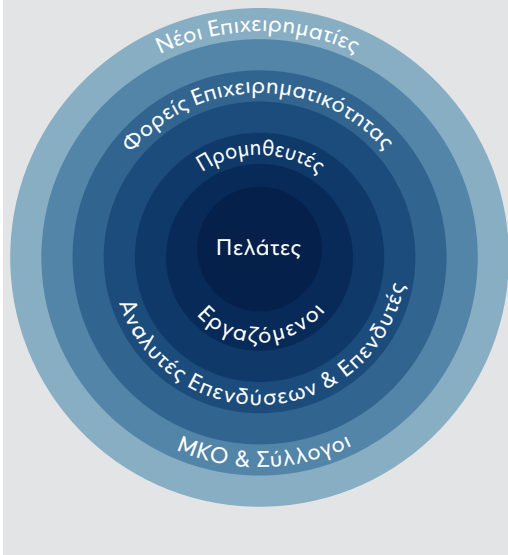
16

Ασφαλές & παραγωγικό περιβάλλον εργασίας με την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών

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



Όρια Αλυσίδας Αξίας



ΣΤΟΧΟΣ 2021

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

4

Υπεύθυνη ενημέρωση & εξυπηρέτηση πελατών

GRI 417-1

GRI 417-2

GRI 417-3



Όρια Αλυσίδας Αξίας



ΣΤΟΧΟΣ 2020

Αύξηση του Net Promoter Score (NPS) σε όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης από όλες τις κατηγορίες των πελατών.

ΕΠΙΔΟΣΗ 2020

- Η μέση τιμή του έτους 2020 για το Transactional Net Promoter Score (T-NPS) στο e-Banking, διαμορφώθηκε στο 47.
- Ο αντίστοιχος δείκτης στο m-Banking, διαμορφώθηκε στο 59.
- Στο τμήμα παραπόνων οι δείκτες απόδοσης βελτιώθηκαν σε σχέση με το 2019.
- Ο δείκτης Net Promoter Score (NPS) για το Δίκτυο καταστημάτων αυξήθηκε κατά 14 μονάδες.
- Συνεχής ενημέρωση των πελατών για όλα τα μέτρα προστασίας που έλαβε η Τράπεζα για την αντιμετώπιση της πανδημίας και για τους εναλλακτικούς τρόπους εξυπηρέτησης.

ΣΤΟΧΟΣ 2021

- Εδραίωση της κουλτούρας άριστης εξυπηρέτησης των πελατών σε όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης της Τράπεζας με εισαγωγή της στοχοθέτησης στελεχών βάσει του Net Promoter Score (NPS).
- Σχεδιασμός και προτεραιοποίηση έργων πληροφορικής (IT) βάσει Customer Feedback.
- Προσαρμογή των Customer Journeys βάσει Customer Feedback.
- Μεγιστοποίηση του ποσοστού close-the-loop στις επικοινωνίες του Customer Feedback.

17

Πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες για όλους

Όρια Αλυσίδας Αξίας

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

FS 7

FS 13

FS 14



ΣΤΟΧΟΣ 2021

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

18

Περιβαλλοντικό αποτύπωμα & κλιματική αλλαγή

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



ΣΤΟΧΟΣ 2020

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

ΕΠΙΔΟΣΗ 2020

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

Όρια Αλυσίδας Αξίας



ΣΤΟΧΟΣ 2021

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

6

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

FS 8



ΣΤΟΧΟΣ 2021

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

