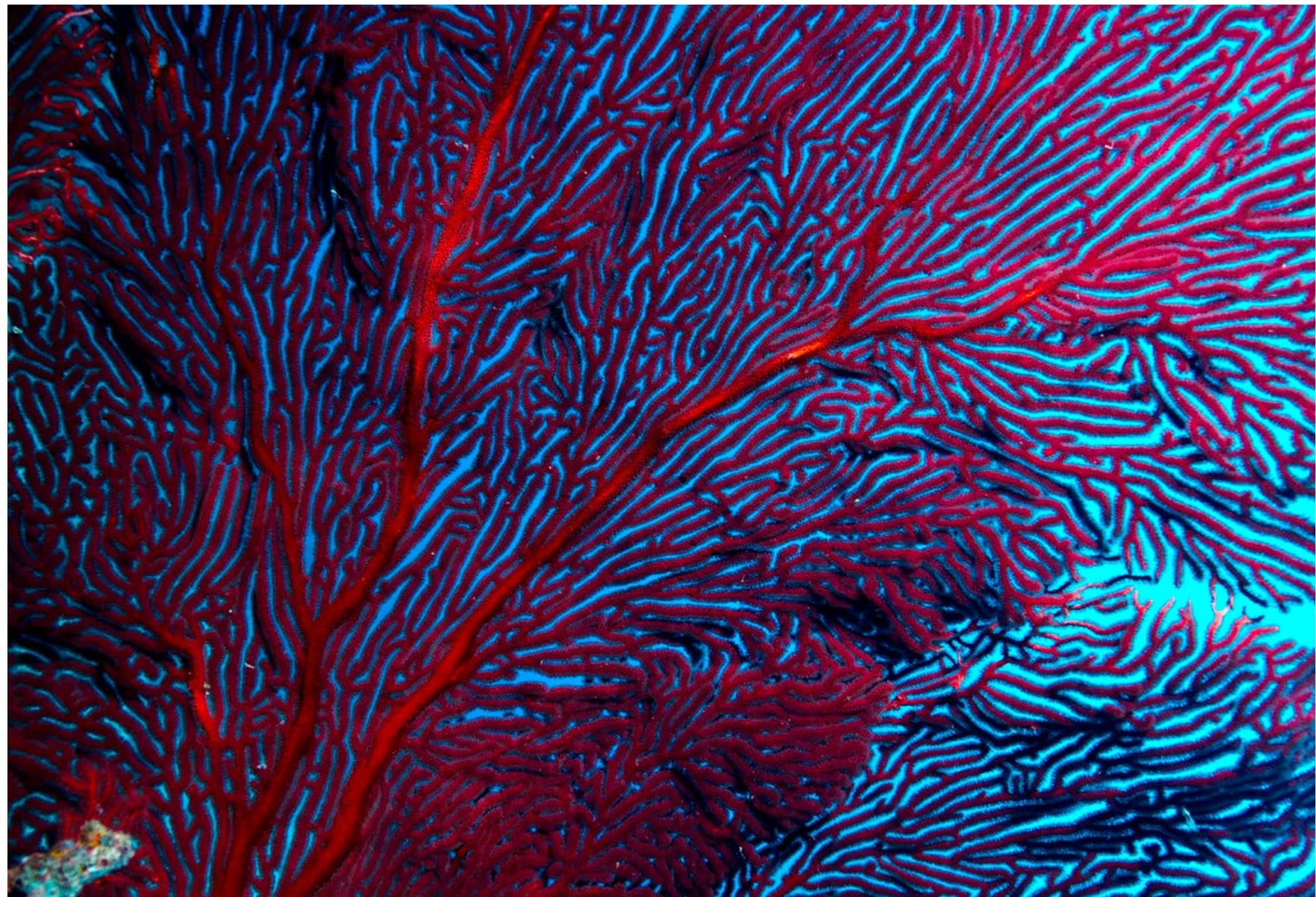
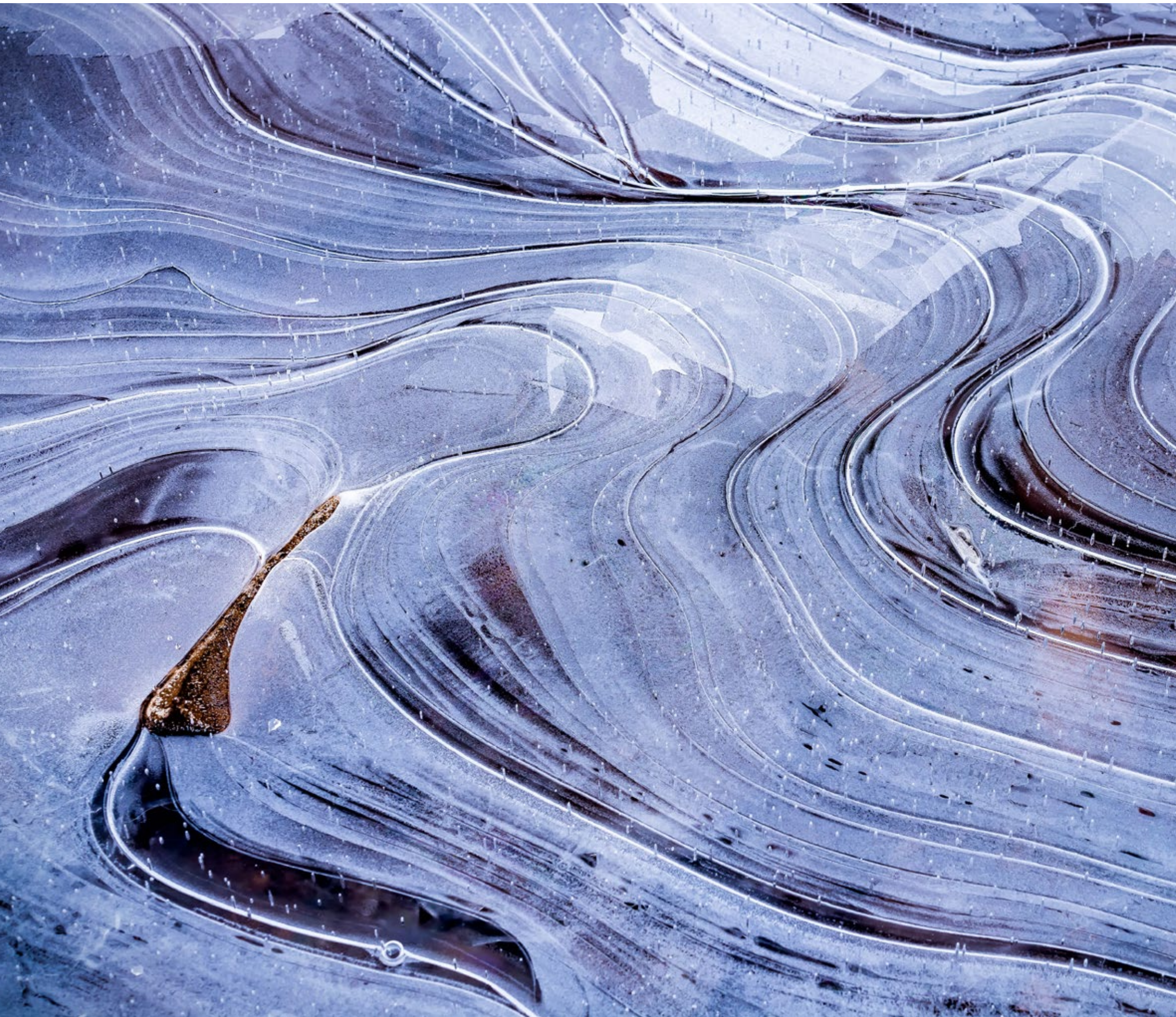


**Ετήσιος
Απολογισμός**
Δραστηριοτήτων
& Βιώσιμης
Ανάπτυξης 2024





Δημιουργούμε ένα **βιώσιμο** **μέλλον**

Θέτουμε ισχυρές πολιτικές στο επίκεντρο της στρατηγικής μας. Η προσέγγισή μας αντικατοπτρίζεται στις καθημερινές δραστηριότητές μας, με στόχο τη δημιουργία ισχυρής κοινωνικής αξίας και μακροπρόθεσμων βιώσιμων επιδόσεων.



Περιεχόμενα

Σκοπός - Όραμα - Αξίες	4	Βιώσιμη χρηματοδότηση και διαχείριση κινδύνων βιωσιμότητας	74
Γράμμα προς τους κοινωνικούς εταίρους	5	Ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στη διαχείριση κινδύνων	75
2024 Highlights	10	Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης	79
		Οικονομική συμπερίληψη	100
Eurobank Overview	14	Βιώσιμη λειτουργία	105
Σχετικά με την Eurobank	15	Περιβάλλον	106
Οικονομική ανασκόπηση	17	Κοινωνία	114
Δραστηριότητες	20	Διακυβέρνηση	141
Εταιρική Διακυβέρνηση	43	Παραρτήματα	157
Διαχείριση κινδύνων	47	Επιλεγμένα Οικονομικά Στοιχεία 2024	158
Πληροφορική Ομίλου	54	Μεθοδολογία εκπόνησης	159
Συμμετοχές σε οργανισμούς και διακρίσεις	55	Ευρετήριο Προτύπων GRI	160
Βιώσιμη ανάπτυξη στην Eurobank	56	Ευρετήριο Δείκτη ATHEX ESG	166
Στρατηγική βιωσιμότητας	57	Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής UNEP FI - 5 ^η Δήλωση προόδου	167
Διακυβέρνηση βιωσιμότητας και λειτουργικό μοντέλο	64	Πίνακας διαλειτουργικότητας TCFD	173
Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας	67	Συντομογραφίες	174
Αξιολογήσεις βιωσιμότητας	73	Έκθεση Περιορισμένης Διασφάλισης	176

Αξίες

Ενσυναίσθηση

Μπαίνουμε στη θέση
του άλλου

Δυναμισμός

Πιστεύουμε πως
είναι στο χέρι μας

Σκοπός

Η ευημερία χρειάζεται
πρωτόδρους.

Δημιουργούμε βιώσιμη
αξία για όλους τους
κοινωνικούς εταίρους.

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



Δείτε περισσότερα στο [Ο σκοπός, το όραμα και
οι αξίες μας](#)



Γράμμα
προς τους
**ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥΣ
εταίρους**

Αγαπητοί μέτοχοι και κοινωνικοί εταίροι,

το 2024 αποτέλεσε χρονιά μετασχηματισμού για την Eurobank. Μια χρονιά που χαρακτηρίστηκε από πολυάριθμες επιτυχημένες στρατηγικές πρωτοβουλίες και εξαγορές που επέκτειναν τις δραστηριότητές μας, καθώς και μια χρονιά ισχυρής οργανικής ανάπτυξης, που κορυφώθηκε με ιστορικά υψηλά επίπεδα κερδοφορίας. Συνδυαστικά, οι εξελίξεις αυτές ενίσχυσαν ουσιαστικά την εταιρική ταυτότητά μας και βελτίωσαν σημαντικά τις προοπτικές του Ομίλου. Η Eurobank είναι ένας εύρωστος, δυναμικός και πρωτοπόρος περιφερειακός τραπεζικός όμιλος, με 3 βασικές αγορές στην Ελλάδα, την Κύπρο και τη Βουλγαρία, που εξυπηρετεί πελάτες σε 5 χώρες, συμπεριλαμβανομένων των ευρωπαϊκών οικονομικών κέντρων του Λουξεμβούργου και του Λονδίνου, με ισολογισμό που για πρώτη φορά ξεπερνάει το κατώφλι των €100 δισ., δανειακό χαρτοφυλάκιο άνω των €50 δισ., περισσότερα από €75 δισ. σε καταθέσεις και €20 δισ. σε κεφάλαια υπό διαχείριση. Η δυναμική του Ομίλου, με αφετηρία το 2024, καθώς και το δοκιμασμένο και διαφοροποιημένο επιχειρηματικό μας μοντέλο συνιστούν ακρογωνιαίο λίθο των μελλοντικών μας επιδόσεων, μέσα σε ένα διεθνές οικονομικό περιβάλλον που χαρακτηρίζεται από αυξημένη μεταβλητότητα και αναδυόμενες προκλήσεις.

Η παγκόσμια οικονομία έχει περάσει σε νέα φάση. Το 2024 ήταν χρονιά ανάπτυξης, με ρυθμό 3,3% για το παγκόσμιο ΑΕΠ. Η καθοδική πορεία του πληθωρισμού συνεχίστηκε, ενώ η έλλειψη προσφοράς στην αγορά εργασίας λειτούργησε υποστηρικτικά για το διαθέσιμο εισόδημα των νοικοκυριών. Ωστόσο, στο τέλος της χρονιάς και κατά τους πρώτους μήνες του 2025 επικράτησαν διαφορετικές τάσεις, με ανοιχτά τα ενδεχόμενα για έναν εμπορικό πόλεμο μακράς διάρκειας, για την επιστροφή των δασμών ως εργαλείου εμπορικής πολιτικής, καθώς και με την πολιτική αβεβαιότητα να φτάνει σε πρωτόγνωρα επίπεδα. Ο συνολικός αντίκτυπος είναι δύσκολο να προβλεφθεί, αλλά οι εκτιμήσεις παραπέμπουν ήδη σε περιορισμό της ανάπτυξης και αρνητικές επιδράσεις στις περισσότερες μεγάλες οικονομίες. Η Ευρωπαϊκή Ένωση βρίσκεται λιγότερο εκτεθειμένη στις αρνητικές πιέσεις σε σχέση με τις ΗΠΑ, κυρίως χάρη στο νέο ευρωπαϊκό πρόγραμμα χρηματοδότησης αμυντικών δαπανών EURearm, καθώς και στην αύξηση των δαπανών για τις υποδομές στη Γερμανία. Είναι ξεκάθαρο, παρόλα αυτά, ότι το μέγεθος της διαταραχής θα επηρεάσει μακροπρόθεσμα τα θεμέλια του διεθνούς εμπορίου, καθώς γινόμαστε μάρτυρες μιας στροφής στην οικονομική, χρηματοοικονομική και γεωπολιτική τάξη. Ακόμα και οι πλέον θεμελιώδεις σχέσεις τίθενται υπό αμφισβήτηση, συμπεριλαμβανομένης της διατλαντικής σχέσης μεταξύ των ΗΠΑ και της Ευρώπης, που αποτέλεσε πυλώνα της μεταπολεμικής παγκόσμιας τάξης. Πρόκειται για αλλαγή σκηνικού που συντελείται μία ή δύο φορές κάθε 100 χρόνια και που θέτει όλες τις κοινωνίες, τα κράτη, τους υπερεθνικούς οργανισμούς, καθώς και τις επιχειρήσεις αντιμέτωπους με νέες προκλήσεις στη διαχείριση κινδύνων, ιδιαίτερα έντονων στον χρηματοοικονομικό κλάδο.

Παρά τις γεωπολιτικές εντάσεις και τις γεωοικονομικές αναταράξεις, και στις τρεις βασικές μας αγορές η οικονομία σημειώνει σημαντικά καλύτερες επιδόσεις σε σχέση με τον μέσο όρο της ευρωζώνης, που φτάνει το 0,9%. Στην Ελλάδα, το 2024 αποτέλεσε την 4^η συνεχή χρονιά υψηλών επιδόσεων, με ρυθμό ανάπτυξης 2,3%, αμετάβλητο από το προηγούμενο έτος. Ο πληθωρισμός παρέμεινε σχετικά ψηλά, περίπου στο 3,1% (μέσος όρος 18μήνου), κυρίως λόγω του κόστους των υπηρεσιών, ενώ η ανεργία υποχώρησε κι άλλο στο 10,1%. Η ελληνική οικονομία επωφελείται από τη συνεχιζόμενη εισροή ευρωπαϊκών κονδυλίων, κυρίως μέσω του Ταμείου Ανάκαμψης και

Ανθεκτικότητας (ΤΑΑ), τη σταθερή εξωτερική ζήτηση στον καίριο κλάδο του τουρισμού, καθώς και τις σταθερές προοπτικές σε χρηματοοικονομικό και δημοσιονομικό επίπεδο, με έναν υγιή και δυναμικό τραπεζικό τομέα και αξιόπιστη δέσμευση ως προς τη δημοσιονομική πειθαρχία. Η τελευταία αναδείχθηκε μέσα από ένα σημαντικό επίτευγμα στα δημόσια οικονομικά – πρωτογενές δημοσιονομικό πλεόνασμα 4,8% και συνολικό δημοσιονομικό πλεόνασμα 1,8% το 2024. Το δημόσιο χρέος παραμένει υψηλό στο 153,6%, αλλά με σταθερή πτωτική πορεία από το ιστορικά υψηλό του 209,4% που καταγράφηκε μόλις το 2020. Το εξωτερικό ισοζύγιο αποτελεί μεγαλύτερη πρόκληση, παρουσιάζοντας έλλειμμα 6,4% το 2024. Μεσοπρόθεσμα, όπως έχει επανειλημμένως τονίσει και τεκμηριώσει με σχετική έρευνα η Eurobank, είναι εξαιρετικά σημαντικό για την Ελλάδα να μεταβεί από ένα μοντέλο ανάπτυξης που βασίζεται στην κατανάλωση σε ένα μοντέλο ανάπτυξης βασισμένο στις επενδύσεις. Η βελτίωση είναι σαφής, καθώς οι επενδύσεις σε πάγια αυξήθηκαν από 11% το 2019 σε 15,3% του ΑΕΠ το 2024. Ωστόσο, υπολείπεται ακόμη του μέσου όρου στην ευρωζώνη, που βρίσκεται στο 21%, και η γεφύρωση του χάσματος αποτελεί απόλυτη προτεραιότητα για την ελληνική οικονομία στο άμεσο μέλλον. Τα επόμενα χρόνια, ο ρυθμός ανάπτυξης αναμένεται να παραμείνει στα επίπεδα του 2-2,5%, με θετική συνολικά δυναμική, αλλά και κάποιους κινδύνους, μεταξύ των οποίων βρίσκεται το εξασθενημένο εξωτερικό οικονομικό περιβάλλον, οι γεωπολιτικές αβεβαιότητες, η επίδραση της κλιματικής αλλαγής, οι διαρθρωτικές αδυναμίες, η βραδεία πρόοδος των μεταρρυθμίσεων και ένα μοντέλο ανάπτυξης με υπερβολική εξάρτηση από τον τουρισμό και την κατανάλωση.

Οι προοπτικές ανάπτυξης είναι θετικές και στις άλλες δύο βασικές αγορές μας. Η κυπριακή οικονομία αναπτύχθηκε με ισχυρό ρυθμό 3,4% το 2024, ενώ αναβαθμίστηκε και η πιστοληπτική της ικανότητα. Στη Βουλγαρία, η οικονομία βρίσκεται σε ανάπτυξη με ρυθμό 2,8%, ενώ ο πληθωρισμός υποχώρησε στο 2,6% από 8,6% το 2023, φέρνοντας τη χώρα πολύ κοντά στον πρώτο στόχο της εθνικής της ατζέντας, την ένταξη στη ζώνη του ευρώ.

Για την Eurobank, το 2024 ήταν μια χρονιά επιτυχιών στην εφαρμογή στρατηγικών αποφάσεων. Η Κύπρος βρίσκεται στο επίκεντρο του σχεδιασμού μας. Ολοκληρώσαμε την εξαγορά της Ελληνικής Τράπεζας, πιστοί στο χρονοδιάγραμμά μας για τη συγχώνευσή της με την Eurobank Cyprus. Επίσης εξαγοράσαμε έναν κορυφαίο ασφαλιστικό οργανισμό, την πρώην θυγατρική της CNP στην Κύπρο, που θα συγχωνευτεί και αυτή με τις ασφαλιστικές εταιρείες που ήδη ελέγχονται από την Ελληνική Τράπεζα. Έτσι δημιουργούμε τον μεγαλύτερο τραπεζικό και ασφαλιστικό οργανισμό στη χώρα. Ωστόσο, τα σχέδια και οι φιλοδοξίες μας δεν σταματούν εκεί. Δεδομένου ότι μεγάλο μέρος της παγκόσμιας οικονομικής, επιχειρηματικής και εμπορικής δραστηριότητας μετακινείται σταδιακά προς τα ανατολικά, στην Ινδία και τις χώρες του Συμβουλίου Συνεργασίας του Περσικού Κόλπου (GCC), και καθώς η μετατόπιση αυτή συνδυάζεται με μεγάλες διεθνείς πρωτοβουλίες, όπως είναι ο Οικονομικός Διάδρομος Ινδίας-Μέσης Ανατολής-Ευρώπης (IMEC), η Κύπρος αποκτά κομβικό ρόλο με δυνατότητα να εξελιχθεί σε περιφερειακό οικονομικό κέντρο. Αναδιατάσσουμε τις επιχειρηματικές μας προτεραιότητες με στόχο να γίνουμε ο καταλύτης, ώστε η Κύπρος να αρχίσει να λειτουργεί ως τόσο επιχειρηματικός κόμβος για τις τοπικές δραστηριότητες όσο και ως πρώτο σημείο εισόδου στην ευρωπαϊκή αγορά για επιχειρήσεις της ευρύτερης περιοχής, με την Eurobank να παρέχει τις αναγκαίες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και την απαραίτητη υποστήριξη.

Συνολικά, τα οικονομικά αποτελέσματα του 2024 ξεπέρασαν τις προσδοκίες και ήταν τα καλύτερα που έχει καταγράψει ποτέ ο Όμιλος. Το 2024, η κερδοφορία αυξήθηκε κατά 27% με τις διεθνείς δραστηριότητες να συνεισφέρουν σχεδόν το μισό, ενώ ο δείκτης απόδοσης ενσώματων ιδίων κεφαλαίων (RoTBV) έφτασε το 18,5%. Τα κέρδη ανά μετοχή αυξήθηκαν σε €0,39. Η πιστωτική επέκταση ήταν ισχυρή, με το συνολικό δανειακό μας χαρτοφυλάκιο να αυξάνεται κατά 10% και μια ιδιαίτερα δυνατή χρονιά στη Βουλγαρία, με 16% αύξηση στα δάνεια και 10% στις καταθέσεις. Σε επίπεδο Ομίλου, οι συνολικές καταθέσεις αυξήθηκαν κατά €6 δισ. Η ποιότητα των στοιχείων ενεργητικού συνέχισε να βελτιώνεται, με τον δείκτη μη εξυπηρετούμενων δανείων (NPE) οριακά κάτω από το 3% και κάλυψη σχεδόν 90% από προβλέψεις. Οι προσπάθειές μας να περιορίσουμε το κόστος συνεχίστηκαν και ο δείκτης κόστους προς έσοδα διατηρήθηκε σε χαμηλά επίπεδα σε σχέση με τον κλάδο σε ευρωπαϊκό επίπεδο, στο 33%. Τα οργανικά κέρδη ενίσχυσαν τα κεφάλαιά μας, με δείκτη CET1 στο 15,7% και δείκτη συνολικής κεφαλαιακής επάρκειας (CAD) στο 18,5%.

Ως αποτέλεσμα, καταφέραμε να επιτύχουμε τον κύριο στόχο που είχαμε θέσει και να ανταμείψουμε τους μετόχους μας με υψηλότερο δείκτη διανομής μερίσματος 50%, που αντιστοιχεί σε συνολικό ποσό €674 εκατ., με το μέρισμα σε μετρητά να διαμορφώνεται σε 10,5 λεπτά του ευρώ ανά μετοχή και το πρόγραμμα εξαγοράς μετοχών να ανέρχεται σε €288 εκατ., τα υψηλότερα στον κλάδο. Μετά την πλήρη εκπλήρωση των προηγούμενων επιχειρηματικών σχεδίων μας, καταστρώσαμε ένα ολοκληρωμένο πλάνο για την επόμενη τριετία, με στόχο τη διατήρηση του δείκτη RoTBV σταθερά στην περιοχή του 15%, με παραπάνω από το μισό να προέρχεται από τις διεθνείς μας δραστηριότητες, και τη διανομή τουλάχιστον του 50% των κερδών μας, έτσι ώστε η σωρευτική διανομή να καταλήξει διπλάσια σε σχέση με την προηγούμενη περίοδο 2022-2024.

Στόχος μας είναι να στηρίξουμε τους πρωτοπόρους της ανάπτυξης, ώστε όλες οι χώρες και κοινότητες που μας υποδέχονται και μας τιμούν με την εμπιστοσύνη και τη συνεργασία τους να ωφελούνται από την παρουσία μας. Οι πελάτες μας βρίσκονται στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων, των καθημερινών εργασιών, των σχεδίων και της στρατηγικής μας. Εξυπηρετούμε τόσο νοικοκυριά όσο και επιχειρήσεις, και δεν εφησυχάζουμε ποτέ στην προσπάθεια να παρέχουμε μια πλήρη σειρά ποιοτικών και αποτελεσματικών τραπεζικών υπηρεσιών σε όσους επιλέγουν να συνεργαστούν μαζί μας. Αυτή η πελατοκεντρική κουλτούρα και, κυρίως, ο τρόπος με τον οποίο εφαρμόζεται στην πράξη από τους ανθρώπους μας – όλους εμάς στην Eurobank, σε όλα τα επίπεδα και σε κάθε μας προσπάθεια – βρίσκεται στην καρδιά του επιχειρηματικού μας μοντέλου και των αποτελεσμάτων του. Χρηματοδοτούμε την ανάπτυξη και το 2024 το συνολικό μας δανειακό χαρτοφυλάκιο ξεπέρασε τα €50 δισ., σημειώνοντας αύξηση κατά σχεδόν €4 δισ. σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Στην Ελλάδα, όπου τα ευρωπαϊκά κονδύλια του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (TAA) αποτελούν τον κύριο μοχλό ανάπτυξης, η Eurobank στάθηκε από την αρχή στην πρώτη γραμμή της προσπάθειας διοχέτευσης της διαθέσιμης χρηματοδότησης στην πραγματική οικονομία, και ήμασταν η πρώτη τράπεζα που έκανε αίτηση για την 8η δόση του προγράμματος. Η πιστωτική επέκταση στην Ελλάδα πλησίασε τα €3 δισ., με έμφαση κυρίως στη χρηματοδότηση τόσο δημόσιων όσο και ιδιωτικών επενδυτικών έργων. Οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις (MME) αποτελούν τη ραχοκοκαλιά της ελληνικής οικονομίας. Καταβάλαμε κάθε προσπάθεια για να τις στηρίξουμε, σε επίπεδο χρηματοδότησης αλλά και ως αξιόπιστοι σύμβουλοι προς τους πελάτες μας για όλες τις ανάγκες τους, ώστε να διατηρήσουν τις υφιστάμενες δραστηριότητές τους και να

αναπτύξουν την επιχείρησή τους αξιοποιώντας τις ευκαιρίες που προσφέρει ο ανοδικός κύκλος της οικονομίας. Το 2024, χρηματοδοτήσαμε με συνολικά πάνω από €750 εκατ. περισσότερες από 9.000 μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Επίσης, τις εξυπηρετούμε με καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες, προσαρμοσμένα στις ανάγκες τους. Εντοπίσαμε μια αδυναμία του χρηματοοικονομικού συστήματος, καθώς οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις έχουν ανάγκη από κεφάλαιο κίνησης χωρίς να μπορούν να παράσχουν εξασφαλίσεις, και για την κάλυψή της δημιουργήσαμε ένα πραγματικά πρωτοποριακό προϊόν. Με το POS Cash Advance, το τερματικό POS μετατρέπεται σε εργαλείο χρηματοδότησης και οι μικρές επιχειρήσεις μπορούν να πάρουν πίστωση βάσει του τζίρου των POS τους, χωρίς καμία άλλη εξασφάλιση. Η Eurobank είναι η μόνη τράπεζα που προσφέρει πίστωση με αυτούς τους όρους. Επίσης παρέχουμε μια prime ψηφιακή υπηρεσία για MME, το v-Banking, το οποίο περιλαμβάνει ολοκληρωμένες τραπεζικές υπηρεσίες εξ αποστάσεως, συμπεριλαμβανομένης της υπογραφής συμβάσεων.

Για τους πελάτες μας, ο χρόνος είναι πολύτιμος. Αξιοποιούμε την τεχνολογία για να τους παρέχουμε εύκολα και απρόσκοπτα πρόσβαση σε τραπεζικές υπηρεσίες και για να κατοχυρώνουμε την ασφάλεια των ψηφιακών μας υπηρεσιών. Πέρα από τις συνήθεις ψηφιακές συναλλαγές, προχωρούμε στην επέκταση του digital τραπεζικού μοντέλου που πρώτοι υιοθετήσαμε. Τα καταστήματα νέας γενιάς εστιάζουν στη συμβουλευτική τραπεζική και έχουν τύχει εξαιρετικής υποδοχής από τους πελάτες μας, οι οποίοι με το νέο mobile banking μπορούν να ορίσουν μια συνάντηση δια ζώσης με στελέχη μας μέσα σε 4 μόλις ημέρες, στην ώρα και το κατάστημα της επιλογής τους.

Για τα νοικοκυριά, η στέγαση αποτελεί σημαντική πρόκληση που βρίσκεται στην κορυφή της κοινωνικής ατζέντας σε πολλές χώρες. Εστιάζουμε στην παροχή στεγαστικών δανείων που καλύπτουν τις ανάγκες όλων των πελατών μας, ιδίως των νέων ζευγαριών, και συμμετέχουμε ενεργά στο κρατικό πρόγραμμα «Σπίτι μου 2». Ωστόσο, η ζήτηση παραμένει σχετικά υποτονική στην Ελλάδα, ενώ το αντίθετο συμβαίνει στη Βουλγαρία όπου τα στεγαστικά δάνεια αυξήθηκαν με διψήφιο ετήσιο ρυθμό.

Στον τομέα των τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων, συνεχίζουμε τη μακρά συνεργασία μας με την Eurolife FFH για να προσφέρουμε προϊόντα που προάγουν την ιδέα της ασφάλισης περιουσίας και ατυχημάτων, με κίνητρα στα οποία συμπεριλαμβάνονται τα κλιμακωτά ασφάλιστρα, με χαμηλότερο κόστος όσο αυξάνεται ο αριθμός των καλυπτόμενων κινδύνων. Σε γενικές γραμμές, η Ελλάδα ως χώρα παραμένει υπο-ασφαλισμένη σε σχέση με τις ώριμες ευρωπαϊκές αγορές και βλέπουμε προοπτική για περαιτέρω αύξηση των σταυροειδών πωλήσεων τραπεζικών και ασφαλιστικών προϊόντων.

Είμαστε ένας τραπεζικός όμιλος με παρουσία σε 5 αγορές, συμπεριλαμβανομένων των δύο μεγάλων ευρωπαϊκών χρηματοοικονομικών κέντρων, Λουξεμβούργου και Λονδίνου. Αυτό μας δίνει ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και την ευκαιρία να επεκτείνουμε σημαντικά το Wealth Management σε όλες τις γεωγραφικές περιοχές. Επίσης αξιολογούμε δυνατότητες παρουσίας σε νέες αγορές και, μέσα από τη νέα εσωτερική δομή μας, φιλοδοξούμε να εκμεταλλευτούμε πλήρως όλες τις δυνητικές συνέργειες. Στο Wealth Management, τα συνολικά κεφάλαια υπό διαχείριση ανήλθαν σε €8 δισ. Προσφέρουμε ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση σε 15.000 πιστούς πελάτες μας, καθώς έχουμε ενσωματώσει ολόκληρη τη δέσμη υπηρεσιών Private Banking στη θυγατρική μας Eurobank Private Bank Luxembourg.

Όπως σε κάθε άλλον τομέα, η τεχνητή νοημοσύνη αναπτύσσεται ραγδαία και φέρνει ριζικές αλλαγές στον τραπεζικό κλάδο. Επενδύουμε σημαντικά στην τεχνολογία, όχι μόνο για να προσφέρουμε ψηφιακά προϊόντα και υπηρεσίες επόμενης γενιάς στους πελάτες μας, αλλά και για να ενσωματώσουμε τεχνολογίες αιχμής στις δραστηριότητές μας. Γι’ αυτό, θέσαμε σε λειτουργία το νέο, πρωτοποριακό κεντρικό σύστημα της Temenos, πρώτα στην Κύπρο και μετά στο Λουξεμβούργο, ενώ επιταχύνουμε και τη μετάβαση των τραπεζικών μας συστημάτων στο cloud, με στόχο τη διασφάλιση της αποτελεσματικής και ασφαλούς λειτουργίας των υποδομών IT.

Δεν αρκεί να είμαστε αποτελεσματικοί μόνο στο παρόν. Εστιάζουμε στο μέλλον, και τοποθετούμε τη βιωσιμότητα στο επίκεντρο του επιχειρηματικού μοντέλου, του σχεδιασμού, των προτεραιοτήτων και του οράματός μας για την Eurobank. Το 2024, ενταχθήκαμε στην πρωτοβουλία Net Zero Banking Alliance (NZBA), ενισχύοντας τον στόχο μας για μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα έως το 2050 ή νωρίτερα, σύμφωνα με τους πιο φιλόδοξους στόχους της Συμφωνίας του Παρισιού για το Κλίμα. Εναρμονίζουμε προς το στόχο αυτό τα δανειακά και επενδυτικά χαρτοφυλάκιά μας και προχωρήσαμε στην έκδοση Πράσινου Ομολόγου Υψηλής Εξοφλητικής Προτεραιότητας ύψους €850 εκατ. για τη χρηματοδότηση πράσινων επιλέξιμων έργων.

Η βιώσιμη ανάπτυξη αποτελεί βασικό μοχλό για την ευημερία. Με αυτή την αφετηρία, η δέσμευσή μας να υποστηρίξουμε τη μετάβαση προς μια πιο πράσινη οικονομία, προσφέροντας χρηματοδοτικές λύσεις που προάγουν τη βιώσιμη ανάπτυξη, βρίσκεται στον πυρήνα της στρατηγικής που αφορά την επίδραση των χρηματοδοτήσεων. Το 2024 προχωρήσαμε σε χρηματοδοτήσεις στον τομέα της ενέργειας για έργα ΑΠΕ εγκατεστημένης ισχύος 6,3 GW, διατηρήσαμε τον υψηλότερο δείκτη πράσινων στοιχείων ενεργητικού (Green Asset Ratio – GAR 2,6%) μεταξύ των ελληνικών τραπεζών, ενώ προσφέραμε μια ολοκληρωμένη σειρά βιώσιμων χρηματοδοτικών επιλογών για μικρές επιχειρήσεις και νοικοκυριά.

Σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές της NZBA, ο Όμιλος έχει αναλάβει τη δέσμευση να μειώσει τις χρηματοδοτούμενες εκπομπές από τους κλάδους υψηλότερης έντασης και επίδρασης σε επίπεδο άνθρακα, με στόχο την ευθυγράμμιση με τη φιλοδοξία για περιορισμό της υπερθέρμανσης του πλανήτη σε 1,5°C έως το 2050.

Στο πλαίσιο της στρατηγικής επιχειρησιακής επίδρασης, μειώσαμε σημαντικά τις εκπομπές CO₂, ξεκινήσαμε την αυτοπαραγωγή ενέργειας από φωτοβολταϊκά πάνελ, το 97,97% της συνολικής ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε προήλθε από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και ο αριθμός των πιστοποιημένων πράσινων κτιρίων αυξήθηκε στα 20. Έχουμε ενσωματώσει παραμέτρους βιωσιμότητας στη διαδικασία των προμηθειών μας, η οποία επαληθεύτηκε σύμφωνα με το ISO για Βιώσιμες Προμήθειες την περασμένη χρονιά. Επιπλέον, η Eurobank ασπάστηκε τις Αρχές Ενδυνάμωσης των Γυναικών των Ηνωμένων Εθνών, προάγοντας την ισότητα των φύλων στον εργασιακό χώρο.

Η Eurobank έχει επίσης επιτύχει τους στόχους της να αποκτήσει πιστοποιήσεις Συστημάτων Διαχείρισης Συμμόρφωσης για το Σύστημα Διαχείρισης για την Καταπολέμηση της Διαφθοράς και της Δωροδοκίας και την Καταπολέμηση της Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες, παράλληλα με τη διατήρηση της πιστοποίησης ISO για το Σύστημα Διαχείρισης Καταγγελιών. Οι πιστοποιήσεις αυτές αποδεικνύουν την εναρμόνιση του Ομίλου με τα διεθνή πρότυπα δεοντολογίας και συμμόρφωσης, και την εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών για την πρόληψη, τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση των κινδύνων δωροδοκίας και διαφθοράς.

Το 2024 ξεκινήσαμε τη σύνταξη της πρώτης Έκθεσης Βιωσιμότητας για τον Όμιλο με βάση την Ευρωπαϊκή Οδηγία για την Υποβολή Εκθέσεων Εταιρικής Βιωσιμότητας (Corporate Sustainability Reporting Directive – CSRD), ένα ορόσημο στην πορεία της Eurobank προς τη βιωσιμότητα. Πρόκειται για ένα σημαντικό έργο που απαιτήσε συντονισμένη προσπάθεια, με την άμεση συμμετοχή πάνω από 30 υπευθύνων δεδομένων και μια εξειδικευμένη κεντρική ομάδα 45 μελών. Η Έκθεση δημοσιεύτηκε το Α΄ τρίμηνο του 2025.

Έχουμε πλήρη επίγνωση του ρόλου και της ευθύνης που φέρει ένας μεγάλος χρηματοπιστωτικός οργανισμός ως πρότυπο και ηγέτης στην κοινωνία, με ενέργειες που ξεπερνούν τη στενή οικονομική αποστολή μας. Είμαστε ιδιαίτερα υπερήφανοι για το ιστορικό μας όσον αφορά την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και έχουμε αναλάβει τη δέσμευση να διευρύνουμε το ήδη εκτεταμένο κοινωνικό αποτύπωμά μας. Οι περισσότερες από τις πρωτοβουλίες μας έχουν κοινό σημείο αναφοράς τη νέα γενιά – τις προκλήσεις, τις ανάγκες και τις προοπτικές της. Η πρωτοβουλία μας «Μπροστά για την Παιδεία» επιβραβεύει την αριστεία και τις επιτυχίες στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση και αποτελεί ένα από τα μακροβιότερα προγράμματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, αφού υλοποιείται χωρίς διακοπή εδώ και πάνω από 2 δεκαετίες. Περισσότεροι από 23.500 απόφοιτοι από περίπου 2.000 γενικά και επαγγελματικά λύκεια της χώρας έχουν βραβευτεί για τις κορυφαίες επιδόσεις τους στις πανελλαδικές εξετάσεις. Η πρωτοβουλία προσαρμόζεται συνεχώς στο μεταβαλλόμενο εκπαιδευτικό περιβάλλον, με την αξιοκρατία πάντα στο επίκεντρό της. Πέρα από τις ετήσιες βραβεύσεις, προσθέσαμε ένα πρωτοποριακό για τα ελληνικά δεδομένα μεταπτυχιακό πρόγραμμα στον ψηφιακό μετασχηματισμό, σε συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών. Επιπλέον, μέσα από μια ακόμη καινοτόμα πρωτοβουλία, προσφέρουμε στους κορυφαίους απόφοιτους του προγράμματος αυτού τη δυνατότητα να προσληφθούν αμέσως στην Eurobank, χωρίς να απαιτούνται επιπλέον προσόντα. Είμαστε πεπεισμένοι ότι με αυτόν τον τρόπο ανταμείβουμε την ακαδημαϊκή αριστεία και δημιουργούμε ένα κανάλι νέων υποψηφίων εργαζομένων βασισμένο στη διαφάνεια και την αξιοκρατία, ενώ παράλληλα χτίζουμε και μια δεξαμενή συναδέλφων από την οποία θα αναδειχθεί η νέα γενιά ηγετών της Eurobank.

Είμαστε πάντα παρόντες και έτοιμοι να παράσχουμε τη αρωγή μας οποτεδήποτε μια μεγάλη κρίση δημιουργεί απρόβλεπτες ανάγκες στην κοινωνία. Και είμαστε πάντα παρόντες και έτοιμοι να υποστηρίξουμε μεγάλες κρατικές πρωτοβουλίες και προγράμματα που απαιτούν τη συνεισφορά του ιδιωτικού τομέα. Μαζί με τις άλλες συστημικές τράπεζες, δεσμευτήκαμε να προσφέρουμε €25 εκατ. η καθεμία στο πρόγραμμα «Μαριέττα Γιαννάκου» για την ανακαίνιση και τον εκσυγχρονισμό των σχολικών κτιρίων υπό την καθοδήγηση του Υπουργείου Παιδείας, Θρησκευμάτων και Αθλητισμού. Προσφέραμε το ποσό των €12,5 εκατ. για ένα ευρύ φάσμα έργων αποκατάστασης και εκσυγχρονισμού των υποδομών στην περιοχή της Θεσσαλίας, μετά τις καταστροφικές πλημμύρες που προκάλεσε η κακοκαιρία Ντάνιελ το 2023. Επιπλέον, συνεισφέρουμε €25 εκατ. στο ιδιωτικό κεφάλαιο που απαιτείται για την ίδρυση του Φορέα Απόκτησης και Επαναμίσθωσης Ακινήτων, με πρωτοβουλία του κράτους και αποστολή την προστασία της κύριας κατοικίας των ευάλωτων νοικοκυριών με μη εξυπηρετούμενα στεγαστικά δάνεια. Η πρωτοβουλία θα δράσει ανακουφιστικά και ως προς την έντονη έλλειψη διαθέσιμων ακινήτων που έχει αναδείξει το στεγαστικό ως κοινωνική προτεραιότητα.

Η Eurobank έχει επισημάνει όλες τις πτυχές του δημογραφικού προβλήματος, από την υπογεννητικότητα έως τη γήρανση του πληθυσμού, ως μείζον πρόβλημα στην Ευρώπη και τη σημαντικότερη μακροπρόθεσμη πρόκληση για χώρες όπως η Ελλάδα. Από το 2021 αναπτύσσουμε όλο και περισσότερες δράσεις, ενώ η πρωτοβουλία μας «Μπροστά για την Οικογένεια» χαιρέτιστηκε ως καίρια και αποτελεσματική από όλους τους κοινωνικούς εταίρους και αγκαλιάστηκε θερμά από όλες τις εμπλεκόμενες κοινότητες. Πέρα από τη χρηματοδότηση μιας «λευκής βίβλου» ως σημείου αναφοράς για τη μελλοντική χάραξη πολιτικής και την υποστήριξη του ετήσιου συνεδρίου για το δημογραφικό πρόβλημα, εστιάσαμε τη δράση μας στην ανατολική Ελλάδα. Τα αποτελέσματα ξεπέρασαν τις προσδοκίες μας. Μέσα από τη συνεργασία μας με την Be-Live προσφέρουμε σε νοικοκυριά με χαμηλό εισόδημα τη δυνατότητα να προχωρήσουν σε εξωσωματική γονιμοποίηση. Έτσι, τουλάχιστον 60 παιδιά ήρθαν στον κόσμο, ενώ πολλές εγκυμοσύνες βρίσκονται ήδη σε εξέλιξη και περισσότερες οικογένειες εντάσσονται στο πρόγραμμα και ακολουθούν τεχνικές υποβοηθούμενης αναπαραγωγής. Για να αντιμετωπιστεί η μείωση του πληθυσμού σε μικρότερες πόλεις και χωριά, πρέπει να υπάρχουν επαρκείς ευκαιρίες απασχόλησης για τη νέα γενιά, δηλαδή τη γενιά που πρόκειται να ενταχθεί ή έχει μόλις ενταχθεί στην αγορά εργασίας. Αξιοποιώντας τις δυνατότητες της τηλεργασίας, δημιουργήσαμε ένα πρωτοποριακό πρόγραμμα μεταφοράς θέσεων εργασίας από το κέντρο στην περιφέρεια. Ήδη έχουμε 75 συναδέλφους, κυρίως γυναίκες, σε μόνιμες θέσεις, που εργάζονται από το σπίτι τους και είναι έτσι σε θέση να καλύπτουν τις οικογενειακές τους υποχρεώσεις χωρίς να χρειάζεται να μετακομίσουν σε μεγάλη πόλη. Για να παράσχουμε επιπλέον στήριξη σε αυτές τις κοινότητες, είμαστε η μόνη τράπεζα που προσφέρει ένα ειδικό στεγαστικό δάνειο με εξαιρετικά χαμηλό επιτόκιο 1%, σταθερό έως την αποπληρωμή, για νοικοκυριά με 3 ή περισσότερα παιδιά που θέλουν να αγοράσουν την κύρια κατοικία τους στις περιοχές αναφοράς της πρωτοβουλίας «Μπροστά για την Οικογένεια».

Στο ίδιο πλαίσιο, ξεκινήσαμε το πρωτοποριακό πρόγραμμα υποστήριξης των πολύτεκνων οικογενειών εντός της Eurobank. Ως κίνητρο, οι συνάδελφοί μας που υποδέχονται το 3^ο (ή επόμενο) παιδί στην οικογένειά τους, λαμβάνουν ένα γενναιόδωρο εφάπαξ ποσό €25.000 ή €30.000 για να καλύψουν τα έξοδα του νεογέννητου. Η πρωτοβουλία αυτή, μοναδική στον κλάδο, χαιρέτιστηκε και πέρα από τα όρια της οικογένειας της Eurobank ως πρότυπο για κάθε ιδιωτικό οργανισμό.

Προσπαθούμε συνεχώς να φροντίζουμε τους ανθρώπους μας, καθώς, όπως έχουμε επανειλημμένως τονίσει, αποτελούν το μεγαλύτερο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της Eurobank. Τα θετικά οικονομικά αποτελέσματα του Ομίλου μάς επιτρέπουν να ανταμείβουμε την προσπάθεια και την επιτυχία. Σχεδόν το 80% των εργαζομένων μας θα λάβει μπόνους για το 2024. Και πρακτικά όλοι οι εργαζόμενοι θα λάβουν ένα επιπλέον ποσό, πέραν του μισθού τους, σε αναγνώριση της συλλογικής συνεισφοράς τους στις εξαιρετικές επιδόσεις της Τράπεζας. Ωστόσο, οι μεταβλητές αποδοχές για τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και τα άλλα δύο εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου

θα παραμείνουν στα περσινά επίπεδα, παρά το γεγονός ότι η Τράπεζα σημείωσε 27% υψηλότερη κερδοφορία. Τα υπόλοιπα ανώτερα στελέχη επίσης θα λάβουν σημαντικά χαμηλότερη αύξηση στα μπόνους τους σε σχέση με τον μέσο όρο, με μονοψήφιο ρυθμό αύξησης, ενώ τουλάχιστον το 50% αυτών των μπόνους δίνεται σε μορφή δικαιωμάτων προαίρεσης μετοχών (stock options), σε συνάρτηση με τις μελλοντικές επιδόσεις της Τράπεζας σε ορίζοντα πενταετίας, προκειμένου να εναρμονίζονται οι προτεραιότητες του οργανισμού με το προσωπικό συμφέρον των ηγετικών στελεχών του. Με αυτόν τον τρόπο, μεγαλύτερο μέρος των χρημάτων που διατίθενται για μπόνους καταλήγει στους υπόλοιπους επιλέξιμους συναδέλφους. Συνολικά, 4.700 εργαζόμενοι θα μοιραστούν περίπου €30 εκατ., το μεγαλύτερο ποσό στον κλάδο στην Ελλάδα.

Η διατήρηση και η προσέλκυση νέων ταλέντων είναι εξαιρετικά σημαντική για τον μελλοντικό σχεδιασμό της Τράπεζας. Έχουμε ξεκινήσει ένα τριετές πρόγραμμα στοχευμένων προσλήψεων, με στόχο την ένταξη περίπου 900 νέων εργαζομένων, σε όλα τα επίπεδα, με κορυφαία προσόντα και επαγγελματική αναγνώριση, που να είναι σε θέση να αποδώσουν σε τομείς στους οποίους αναμένουμε μεγαλύτερες ανάγκες και ευκαιρίες επέκτασης των δραστηριοτήτων μας στο μέλλον.

Η συνεχής μας βελτίωση όσον αφορά τη επίδοση βιωσιμότητας αποτυπώνεται στις διεθνώς αναγνωρισμένες αξιολογήσεις βιωσιμότητας στις οποίες συμμετέχουμε ενεργά. Ιδίως σε σχέση με τη Sustainability, η Eurobank αξιολογήθηκε στη βέλτιστη κατηγορία κινδύνου «Negligible» και είναι η πρώτη ελληνική τράπεζα που λαμβάνει την κορυφαία αυτή αξιολόγηση. Παράλληλα με τις σημαντικές διακρίσεις ESG Industry Top Rated 2025 και ESG Regional Top Rated 2025, η Eurobank βρίσκεται στο κορυφαίο 4% των τραπεζών σε όλο τον κόσμο (33^η ανάμεσα σε 1.026 τράπεζες).

Η Eurobank έχει δημιουργήσει έναν ισχυρό οργανισμό με εύρωστο επιχειρηματικό μοντέλο, έτοιμο να αξιοποιήσει τις ευκαιρίες ανάπτυξης και να διαχειριστεί τις εξωτερικές προκλήσεις. Παρακολουθούμε τις παγκόσμιες οικονομικές και γεωπολιτικές εξελίξεις, και έχουμε εμπιστοσύνη στην ικανότητά μας να δημιουργούμε αξία για τους μετόχους, τους πελάτες, τους εργαζόμενους και τις κοινότητες που υπηρετούμε, προάγοντας τη βιώσιμη ευημερία παντού όπου δραστηριοποιούμαστε.


Γεώργιος Π. Ζανιάς
Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου


Φωκίων Χ. Καραβίας
Διευθύνων Σύμβουλος



2024 **Highlights**



Επιδόσεις με μια ματιά

Επιχειρηματικές επιδόσεις

€3,9 δισ. οργανική αύξηση των ενήμερων δανείων	18% ετήσια αύξηση των PB CAL² σε €13 δισ.	2,9% μείωση του δείκτη NPE και 88,4% προβλέψεις για NPEs	€1.484 εκατ. καθαρά κέρδη⁴, αυξημένα κατά 18,2% σε ετήσια βάση	€709 εκατ. καθαρά κέρδη⁴, αυξημένα κατά 51,4% σε ετήσια βάση από δραστηριότητες στη Νοτιοανατολική Ευρώπη	Επιβράβευση μετόχων με 50% συνολικό δείκτη διανομής μερίσματος, και συνολικό ποσό €674 εκατ., €0,105 μέρισμα σε μετρητά ανά μετοχή και €288 εκατ. σε επαναγορά μετοχών
€6,2 δισ.¹ αύξηση των καταθέσεων πελατών	18,5%³ και 15,7%³ συνολικοί δείκτες CAD και CET1 αντίστοιχα	18,5% απόδοση ενσώματων ιδίων κεφαλαίων	€0,39 κέρδη ανά μετοχή, αυξημένα κατά 25,8% σε ετήσια βάση	Ολοκληρώθηκε η εξαγορά της Ελληνικής Τράπεζας και της CNP Cyprus	

1. Εκτός της Ελληνικής Τράπεζας.

2. PB CAL: Στοιχεία ενεργητικού και παθητικού πελατών Private Banking.

3. Μετά τη διανομή μερίσματος 2024. Pro forma για την τιτλοποίηση «Solar» και συναλλαγές μη εξυπηρετούμενων δανείων «Leon» και συνθετική τιτλοποίηση.

4. Προσαρμοσμένα καθαρά κέρδη.

Επιδόσεις Βιωσιμότητας - Γενικά

Βελτιωμένη **δομή διακυβέρνησης βιωσιμότητας** με τον διορισμό Υπευθύνου για θέματα βιωσιμότητας Ομίλου (GSSO)

Καλύτερη ενσωμάτωση στοιχείων βιωσιμότητας στο **επιχειρηματικό μοντέλο και τις δραστηριότητες των θυγατρικών εξωτερικού**

Συγκαταλέγεται στο **κορυφαίο 4% των τραπεζών** παγκοσμίως στην κατηγορία “Negligible” κινδύνου από τη Morningstar Sustainalytics

Περιβάλλον

Δημοσιοποίηση του

1^{ου} κύματος

των στόχων μείωσης των εκπομπών κατά κλάδο, σύμφωνα με τις δεσμεύσεις για μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα έως το 2050

€2,1 δισ.

συνολικά **πράσινα κεφάλαια μέσα από το ΤΑΑ** στην ελληνική οικονομία

€850 εκατ.

σε **πράσινα ομόλογα υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας** για τη χρηματοδότηση χαρτοφυλακίου πράσινων επιλέξιμων έργων

€1.273 εκατ.

σε **εκταμιεύσεις βιώσιμων χρηματοδοτήσεων,** πάνω από τον στόχο του 20%

€2,98 δισ.

σε **εταιρικά βιώσιμα ανοίγματα,** με **37% αύξηση** σε ετήσια βάση

Καμία

νέα επένδυση

σε **τίτλους σταθερής απόδοσης που εκδίδονται από τις 20 μεγαλύτερες εταιρείες με την υψηλότερη ένταση άνθρακα** παγκοσμίως

2,6%

δείκτης πράσινων στοιχείων ενεργητικού, ο υψηλότερος μεταξύ των ελληνικών τραπεζών

6,3 GW

συνολική ισχύς από τη χρηματοδότηση έργων ΑΠΕ

Το **97,97%**

της συνολικής **ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε** προήλθε από ΑΠΕ

4,95%

μείωση της **κατανάλωσης προμηθευόμενης ηλεκτρικής ενέργειας**

7,47%

μείωση των **εκπομπών αερίων θερμοκηπίου Scope 1 και 2,** υπερβαίνοντας τον στόχο του 4,7%

776,36 MWh

αυτοπαραγωγή ενέργειας από **φωτοβολταϊκά**

Διακοπή

560.000

φυσικών αντιγράφων

42%

μείωση των **εκτυπώσεων σε χαρτί** (έτος αναφοράς: 2019)

225%

αύξηση της **ανακύκλωσης χαρτιού** (το 87,58% προήλθε από τη διάθεση φυσικών ιστορικών αρχείων)

Κοινωνία

98,85% των εργαζομένων στον Όμιλο συμμετείχαν σε δραστηριότητες μάθησης	50 μωρά γεννήθηκαν μέσα από το πρόγραμμα Μπροστά για την οικογένεια	Δεν υπήρξαν παραβιάσεις δεδομένων που να αφορούν στοιχεία προσωπικής ταυτοποίησης	15,3% ετήσια μείωση των νέων παραπόνων	Πάνω από 150 διαδικτυακές, φυσικές ή υβριδικές εκδηλώσεις για	€12,5 εκατ. για έργα ανοικοδόμησης στη Θεσσαλία
100% των ATM έχουν προσαρμοστεί σε απαιτήσεις προσβασιμότητας	Υποστήριξη των Αρχών Ενδυνάμωσης των Γυναικών των Ηνωμένων Εθνών προάγοντας την ισότητα των φύλων στον εργασιακό χώρο	Δεν υπήρξαν περιστατικά κυβερνοασφάλειας που πρέπει να αναφερθούν στις Αρχές	96% του συνολικού όγκου των συναλλαγών πραγματοποιούνται από τα ψηφιακά κανάλια με εξαίρεση τις αναλήψεις/καταθέσεις	συνεχή επαφή με τους πελάτες	€25 εκατ. για το κρατικό πρόγραμμα ανακαίνισης σχολικών κτιρίων
23.555 αριστούχοι Λυκείου έχουν βραβευθεί από την έναρξη του προγράμματος Μπροστά για την Παιδεία		97,2% συνολικό ποσοστό επίλυσης για 10.825 υποθέσεις πελατών	Πάνω από 500 στοχευμένες καμπάνιες μάρκετινγκ μέσω όλων των καναλιών επικοινωνίας	Ανάλυση 62.000 σχολίων από πελάτες με στόχο τη βελτίωση των υπηρεσιών ή τον σχεδιασμό νέων	€13 εκατ. επενδύσεις στον επιχειρηματικό επιταχυντή egg από το 2013

Διακυβέρνηση

Δεν υπήρξαν διαπιστωμένα περιστατικά δωροδοκίας και διαφθοράς	Πάνω από το 96% των εργαζομένων και των στελεχών αποδέχτηκαν τον επικαιροποιημένο Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής	Πάνω από 15 πρωτοβουλίες με 3.900 ώρες εθελοντικής εργασίας και συμμετοχή άνω των 1.500 υπαλλήλων σε δράσεις για τους ανθρώπους, την κοινωνία και το περιβάλλον	77% των συνολικών εξόδων της Τράπεζας αφορά τοπικούς προμηθευτές (που έχουν έδρα και δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα)	Νέες πιστοποιήσεις Συστημάτων Διαχείρισης Συμμόρφωσης για την καταπολέμηση της δωροδοκίας και την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες	1^η ελληνική τράπεζα που, μετά από έλεγχο της διαδικασίας προμηθειών, έλαβε επαλήθευση σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ISO για Βιώσιμες Προμήθειες
Δεν υπήρξαν χρηματικές ζημιές λόγω παραβιάσεων της επιχειρηματικής ηθικής	65% των εργαζομένων της Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου διατήρησαν τις επαγγελματικές πιστοποιήσεις τους	3 ESG webinars του Digital Academy με τη συμμετοχή 441 πελατών			



Eurobank

Overview



Σχετικά με την Eurobank

Προφίλ

Η Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. (Eurobank Holdings) είναι μια εταιρεία συμμετοχών εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών. Η Eurobank Holdings και οι θυγατρικές της («Όμιλος») έχουν σύνολο ενεργητικού €101,2 δισ. και ανθρώπινο δυναμικό 12.406 εργαζόμενους. Η μητρική εταιρεία του Ομίλου Eurobank, ο οποίο αποτελείται απο την Τράπεζα Eurobank Α.Ε. (Eurobank) και τις θυγατρικές της, είναι η Eurobank Holdings.

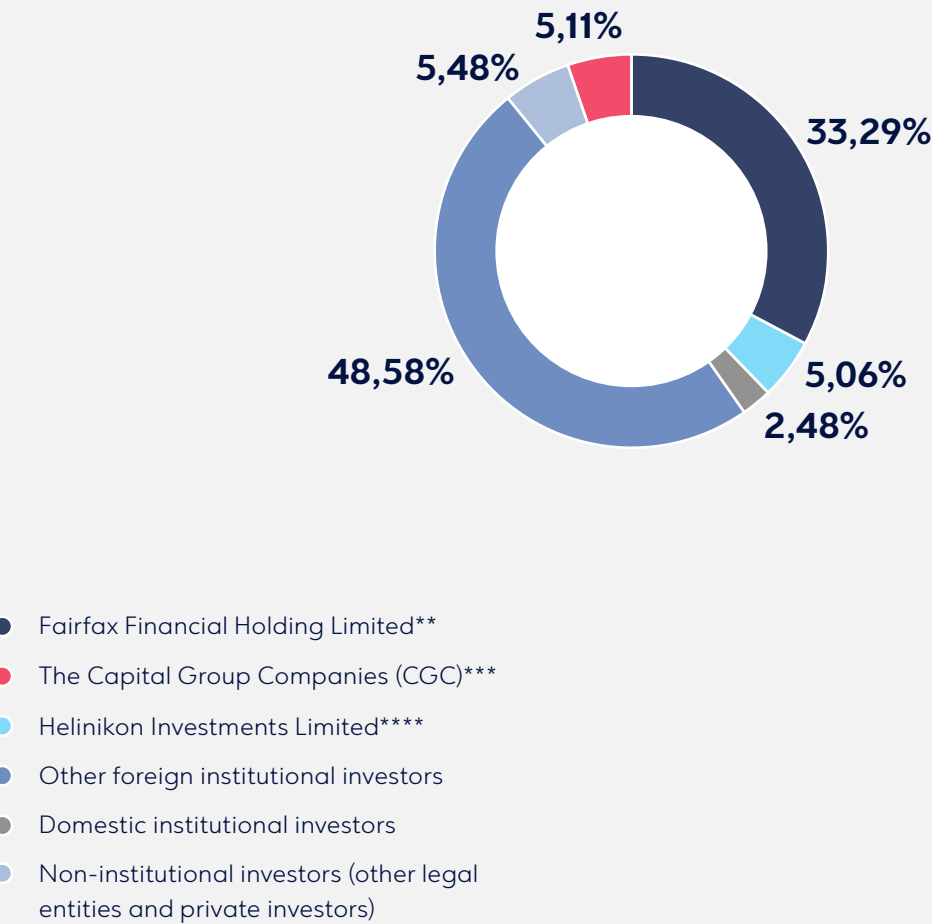
Με συνολικό δίκτυο 568 σημείων εξυπηρέτησης στην Ελλάδα και το εξωτερικό, ο Όμιλος Eurobank παρέχει ένα ολοκληρωμένο φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών σε ιδιώτες και επιχειρήσεις. Στην Ελλάδα, η Eurobank δραστηριοποιείται με δίκτυο λιανικής τραπεζικής, εξειδικευμένα κέντρα εξυπηρέτησης επιχειρήσεων, δίκτυο private banking και δυναμική ψηφιακή παρουσία. Στο εξωτερικό ο Όμιλος Eurobank έχει παρουσία στη Βουλγαρία, την Κύπρο, το Λουξεμβούργο και το Ηνωμένο Βασίλειο (Λονδίνο).

Βασικά Μεγέθη Eurobank Holdings	€δισ.
Δάνεια (προ προβλέψεων)	52,2
Καταθέσεις	78,6
Σύνολο ενεργητικού	101,2
Ίδια κεφάλαια	8,9
Ημερομηνία στοιχείων: 31 Δεκεμβρίου 2024	

Δίκτυο Εξυπηρέτησης Πελατών Eurobank Group	568
Ελλάδα	292
Εξωτερικό	276
Ημερομηνία στοιχείων: 31 Δεκεμβρίου 2024	

Πέρα από την επιχειρηματική της δραστηριότητα, η Eurobank σχεδιάζει με συνέπεια δράσεις που αφορούν σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα και εφαρμόζει υπεύθυνες πρακτικές που προάγουν τη διαφάνεια και την επιχειρηματική ηθική. Συνδέει τις επιχειρηματικές αποφάσεις με την περιβαλλοντική βιωσιμότητα, την κοινωνική υπευθυνότητα και την ορθή εταιρική διακυβέρνηση.

Ποσοστά των δικαιωμάτων ψήφου επί των κοινών μετοχών της Eurobank Holdings στις 31.12.2024



*Από την 12.09.2024, 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 3.676.736.329 κοινές ονομαστικές μετοχές, για το οποίο το επενδυτικό κοινό ενημερώθηκε την 10.09.2024 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.

Eurobank 2030:

Μετασχηματισμός με ουσιαστικό αντίκτυπο

Το Πρόγραμμα Μετασχηματισμού «Eurobank 2030» σχεδιάστηκε με στόχο να επαναπροσδιορίσει το επιχειρηματικό και λειτουργικό μοντέλο της Τράπεζας, αξιοποιώντας ευκαιρίες και αντιμετωπίζοντας προκλήσεις, ώστε να επιτύχει τους επιχειρηματικούς της στόχους. Η στρατηγική του προγράμματος επικεντρώνεται κυρίως στην ελληνική αγορά, αξιοποιώντας την οικονομική ανάκαμψη και τα συγκριτικά πλεονεκτήματα της Eurobank στη βασική αγορά δραστηριοποίησής της, με στόχο την ενίσχυση της ανταγωνιστικής της θέσης και την επιτάχυνση της αναπτυξιακής της πορείας.

Το πρόγραμμα μετασχηματισμού «Eurobank 2030» δομείται γύρω από 8 βασικούς πυλώνες, οι οποίοι καθορίζουν τη στρατηγική κατεύθυνση της Τράπεζας για την τρέχουσα δεκαετία. Οι πρώτοι 6 στοχεύουν στην ενίσχυση της κερδοφορίας μέσα από πρωτοβουλίες ανάπτυξης και απλοποίησης, προσανατολισμένες τόσο προς τους πελάτες όσο και εσωτερικά στην Τράπεζα, ενώ οι 2 τελευταίοι αφορούν βασικούς μοχλούς υποστήριξης που σχετίζονται με τις υποδομές IT και το ανθρώπινο δυναμικό:

- Bank Everywhere Model** – Επανασχεδιάζουμε τα κανάλια πωλήσεων και εξυπηρέτησης με στόχο την αύξηση των εσόδων και τη βελτίωση της παραγωγικότητας.
- 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.
- Data Empowerment and AI** – Αξιοποιούμε τα δεδομένα και τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης για εξατομικευμένες εμπορικές δράσεις και πιστοδοτικές αποφάσεις σε πραγματικό χρόνο.
- Business Fee Acceleration** – Ανάπτυξη νέων και βελτιωμένων προϊόντων που προσφέρουν αξία στους πελάτες και αυξάνουν τα έσοδα από μη πιστοδοτικές δραστηριότητες.
- Business Ecosystems** – Χτίζουμε επιχειρηματικά οικοσυστήματα για τη δημιουργία νέων πηγών εσόδων από ιδιώτες και επιχειρηματικούς πελάτες ενσωματώνοντας λύσεις χρηματοδότησης και πληρωμών.
- 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.
- Architecture and Infrastructure** – Αναβαθμίζουμε τις τεχνολογικές υποδομές προς ένα ευέλικτο μοντέλο που θα επιτρέψει την ανάπτυξη και τη βελτίωση της αποδοτικότητας.
- People and Culture** – Προωθούμε μια κουλτούρα ευέλικτης συνεργασίας, ενδυνάμωσης και υπευθυνότητας.

Τα τελευταία 3 έτη, οι πρωτοβουλίες μετασχηματισμού της Τράπεζας οδήγησαν στην ενίσχυση της επιχειρησιακής αποτελεσματικότητας, στην αύξηση της ικανοποίησης των πελατών και τη σημαντική ανάπτυξη των βασικών δεικτών απόδοσης:

- Αύξηση των ενεργών χρηστών ψηφιακών καναλιών, με το ποσοστό των πελατών που ξεκίνησαν σχέση με την Τράπεζα ψηφιακά (digital onboarding) να παρουσιάζει σταθερή άνοδο.
- Βελτίωση της διαδικασίας αυτόματης έγκρισης δανείων λιανικής για όλα τα τμήματα πελατών, προσφέροντας ταχύτερη εξυπηρέτηση.
- Υποστήριξη της πλήρους ψηφιοποίησης της διαδικασίας των εγκριτικών ευχερειών, αυξάνοντας την αποδοτικότητα.
- Εισαγωγή νέων ψηφιακών προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και αναβάθμιση των ψηφιακών καναλιών και των κέντρων εξυπηρέτησης, βελτιώνοντας την εμπειρία των πελατών.
- Ανάπτυξη των εργασιών μέσα από συνεργασίες με οικοσυστήματα εφοδιαστικής αλυσίδας και συνεργασίες με καταστήματα λιανικής για χορήγηση δανείων, διευρύνοντας τη δραστηριότητα της Τράπεζας.
- Μεταφορά περίπου του 80% των συμβατών με το cloud εφαρμογών, βελτιώνοντας τη λειτουργική αποτελεσματικότητα και την επεκτασιμότητα.

Το 2024, τα βασικά μεγέθη παρουσίασαν σημαντική βελτίωση σε σχέση με το 2023:

KPIs	Βελτίωση το 2024
Ενεργοί χρήστες ψηφιακών καναλιών	+9,5%
Ενεργοί χρήστες mobile app	+20%
Πελάτες που ξεκίνησαν σχέση με την Τράπεζα ψηφιακά (digital onboarding)	+96%
Ψηφιακές πωλήσεις	+30%
Ψηφιακές συναλλαγές	+21%

Έχοντας επιτύχει τους βασικούς στόχους των πρώτων 3 ετών του προγράμματος Eurobank 2030, και προκειμένου να ανταποκριθεί στο τρέχον περιβάλλον και τους επιχειρηματικούς της στόχους, η Τράπεζα ολοκλήρωσε το 2024, μια στρατηγική ανασκόπηση (Μετασχηματισμός 2.0). Η νέα φάση του μετασχηματισμού εστιάζει στην ενίσχυση των ψηφιακών υπηρεσιών για καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών και τη διεύρυνση των σχέσεων μαζί τους, στην ανάπτυξη νέων δραστηριοτήτων με καταναλωτές και επιχειρήσεις μέσα από συνεργασίες, στη βελτιστοποίηση των τρόπων εργασίας, στην ανάπτυξη λύσεων τεχνητής νοημοσύνης (AI/GenAI) για την αύξηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας, καθώς και στον εκσυγχρονισμό των βασικών συστημάτων πληροφορικής.

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

20%

αύξηση των ενεργών χρηστών mobile app

30%

αύξηση στις ψηφιακές πωλήσεις



Οικονομική ανασκόπηση

Οικονομικά αποτελέσματα 2024

Το 2024 αποτέλεσε μια χρονιά ισχυρών επιδόσεων για τη Eurobank, οι οποίες υπερέβησαν τις προσδοκίες. Πιο αναλυτικά:

- Τα **καθαρά έσοδα από τόκους** αυξήθηκαν σε ετήσια βάση κατά 15,3% (ή 1,8% εξαιρουμένης της Ελληνικής Τράπεζας) και διαμορφώθηκαν σε €2.507 εκατ., λόγω κυρίως των εσόδων από χορηγήσεις, ομόλογα και των δραστηριοτήτων στο εξωτερικό. Το **καθαρό περιθώριο επιτοκίου** παρέμεινε σχετικά αμετάβλητο έναντι του 2023 σε 2,73%.
- Τα **καθαρά έσοδα από αμοιβές και προμήθειες** ενισχύθηκαν κατά 22,4% (ή 13,5% εξαιρουμένης της Ελληνικής Τράπεζας) έναντι του 2023 και ανήλθαν σε €666 εκατ., κυρίως λόγω των εσόδων από τις εργασίες του Δικτύου, τις Χορηγήσεις και τη Διαχείριση Περιουσίας, αντιστοιχώντας σε 73 μονάδες βάσης επί του συνολικού ενεργητικού, έναντι 69 μονάδων βάσης το 2023.
- Ως αποτέλεσμα των ανωτέρω, τα **οργανικά έσοδα** αυξήθηκαν σε ετήσια βάση κατά 16,8% (ή 4,1% εξαιρουμένης της Ελληνικής Τράπεζας) σε €3.173 εκατ. Τα **συνολικά έσοδα** ενισχύθηκαν κατά 15,6% (ή 2,0% εξαιρουμένης της Ελληνικής Τράπεζας) έναντι του 2023 σε €3.242 εκατ.
- Οι **λειτουργικές δαπάνες** αυξήθηκαν κατά 2,9% στην Ελλάδα και 18,8% σε επίπεδο Ομίλου (ή 4,8% εξαιρουμένης της Ελληνικής Τράπεζας) στα €1.071 εκατ. Σε συγκρίσιμη βάση (εξαιρουμένης της BNP Bulgaria) οι δαπάνες του Ομίλου αυξήθηκαν κατά 3,4% έναντι του 2023. Τόσο ο **δείκτης κόστους – οργανικών εσόδων** όσο και ο δείκτης κόστους- συνολικών εσόδων παρέμειναν κάτω του 35%, ήτοι 33,8% και 33,0% αντίστοιχα το 2024.
- Τα **οργανικά κέρδη προ προβλέψεων** αυξήθηκαν σε ετήσια βάση κατά 15,7% (ή 3,8% εξαιρουμένης της Ελληνικής Τράπεζας) στα €2.101 εκατ., ενώ τα **συνολικά κέρδη προ προβλέψεων** ενισχύθηκαν έναντι του 2023 κατά 14,1% (ή 0,7% εξαιρουμένης της Ελληνικής Τράπεζας) σε €2.171 εκατ.
- Οι **προβλέψεις επισφαλών απαιτήσεων** μειώθηκαν έναντι του 2023 κατά 7,3% (ή 10,0% εξαιρουμένης της Ελληνικής Τράπεζας) σε €319 εκατ. και αντιστοιχούσαν σε 69 μονάδες βάσης επί των μέσων χορηγήσεων.
- Ως αποτέλεσμα των ανωτέρω, τα **οργανικά λειτουργικά κέρδη προ φόρων** αυξήθηκαν σε ετήσια βάση κατά 21,1% (ή 7,0% εξαιρουμένης της Ελληνικής Τράπεζας) το 2024 σε €1.782 εκατ.
- Τα **προσαρμοσμένα καθαρά κέρδη** αυξήθηκαν σε ετήσια βάση κατά 18,2% (ή 0,9% εξαιρουμένης της Ελληνικής Τράπεζας) και ανήλθαν σε €1.484 εκατ. το 2024. Τα **συνολικά καθαρά κέρδη** διαμορφώθηκαν σε €1.448 εκατ. και περιλαμβάνουν €99 εκατ. κέρδος από την απόκτηση επιπλέον συμμετοχής στην Ελληνική Τράπεζα το Β΄ τρίμηνο. Τα **κέρδη ανά μετοχή** και η **απόδοση των ενσώματων ιδίων κεφαλαίων** διαμορφώθηκαν σε €0,39 και 18,5% αντίστοιχα το 2024.

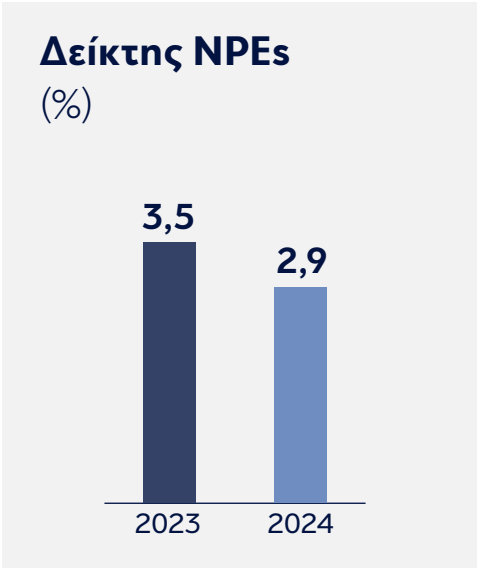
- Οι **δραστηριότητες στο εξωτερικό** ήταν κερδοφόρες με τα **προσαρμοσμένα καθαρά κέρδη** να ενισχύονται σε ετήσια βάση κατά 51,4% (ή 5,8% εξαιρουμένης της Ελληνικής Τράπεζας) σε €709 εκατ. το 2024 και να συνεισφέρουν κατά 47,8% στη συνολική κερδοφορία του Ομίλου. Ειδικότερα, τα προσαρμοσμένα καθαρά κέρδη στη Βουλγαρία ενισχύθηκαν κατά 9,6% την ίδια περίοδο σε €208 εκατ. και στη Eurobank Cyprus κατά 5,1% σε €210 εκατ. Η Ελληνική Τράπεζα συνεισέφερε €275 εκατ. στα προσαρμοσμένα καθαρά κέρδη του Ομίλου το 2024. Τα οργανικά κέρδη προ προβλέψεων στο εξωτερικό αυξήθηκαν κατά 53.1% (ή 11,7% εξαιρουμένης της Ελληνικής Τράπεζας) και ανήλθαν σε €800 εκατ. και τα **οργανικά λειτουργικά κέρδη προ φόρων** αυξήθηκαν κατά 58,9% (ή 14,2% εξαιρουμένης της Ελληνικής Τράπεζας) σε €739 εκατ. το 2024.
- Ο **δείκτης των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (NPEs)** υποχώρησε στο 2,9%¹ και η **κάλυψη των NPEs** από τις σωρευτικές προβλέψεις διαμορφώθηκε στο 88,4%² το 2024.
- Η κεφαλαιακή επάρκεια διατηρήθηκε σε ισχυρά επίπεδα, με τον **δείκτη συνολικής επάρκειας** (CAD) και τον δείκτη κοινών μετοχών **CET1** να διαμορφώνονται σε 18,5%³ και 15,7%³ αντίστοιχα.
- Τα **ενσώματα ίδια κεφάλαια ανά μετοχή** διαμορφώθηκαν σε €2,31 και ήταν αυξημένα κατά 11,6% έναντι του 2023.
- Το **σύνολο του ενεργητικού** διαμορφώθηκε σε €101,2 δισ., εκ των οποίων €58,8 δισ. στην Ελλάδα, €27,5 δισ. στην Κύπρο (€18,3 δισ. Ελληνική Τράπεζα) και €11,5 δισ. στη Βουλγαρία.
- Τα **ενήμερα δάνεια** ενισχύθηκαν οργανικά κατά €3,9 δισ. το 2024. Τα **συνολικά υπόλοιπα χορηγήσεων** (προ προβλέψεων) διαμορφώθηκαν σε €52,3 δισ., εκ των οποίων €34,7 δισ. στην Ελλάδα, €8,8 δισ. στην Κύπρο (€5,8 δισ. Ελληνική Τράπεζα) και €7,8 δισ. στη Βουλγαρία. Σε επίπεδο Ομίλου, τα επιχειρηματικά δάνεια ανήλθαν σε €30,9 δισ., τα στεγαστικά σε €12,5 δισ. και τα καταναλωτικά σε €4,5 δισ.
- Οι **καταθέσεις πελατών** αυξήθηκαν οργανικά κατά €6,2 δισ.⁴ το 2024. Τα **συνολικά υπόλοιπα καταθέσεων** διαμορφώθηκαν σε €78,6 δισ., εκ των οποίων €43,3 δισ. στην Ελλάδα, €23,5 δισ. στην Κύπρο (€15,7 δισ. Ελληνική Τράπεζα) και €8,8 δισ. στη Βουλγαρία. Ο **δείκτης χορηγήσεων προς καταθέσεις** διαμορφώθηκε σε 64,8% και ο **δείκτης κάλυψης ρευστότητας** σε 188,2% 2024.
- Τα **υπό διαχείριση αμοιβαία κεφάλαια πελατών** αυξήθηκαν κατά 38% σε ετήσια βάση και διαμορφώθηκαν σε €7,7 δισ. στο τέλος του 2024. Επιπρόσθετα, το ενεργητικό και παθητικό των private banking πελατών ενισχύθηκε κατά 18% σε ετήσια βάση και ανήλθε σε €13,0 δισ.

1. Εξαιρουμένων των NPEs της Ελληνικής Τράπεζας που καλύπτονται από το Πρόγραμμα Προστασίας Περιουσιακών Στοιχείων.

2. Εξαιρουμένων των NPEs της Ελληνικής Τράπεζας που καλύπτονται από το Πρόγραμμα Προστασίας Περιουσιακών Στοιχείων και των αντίστοιχων προβλέψεων.

3. Μετά τη λογιστικοποίηση της διανομής κερδών του 2024, η οποία τελεί υπό την έγκριση των Εποπτικών Αρχών και της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων. Pro-forma για τις συναλλαγές «Solar», «Leon» και «Wave VI». Περιλαμβανομένων των κερδών 2024 που τελούν υπό την έγκριση της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων.

4. Εξαιρουμένων των υπολοίπων πρώτης ενσωμάτωσης της Ελληνικής Τράπεζας.



Οικονομικά μεγέθη Eurobank Holdings

Βασικά Οικονομικά Μεγέθη (€ εκατ.)	2024	2023	Μεταβολή	Ελληνική Τράπεζα	Μεταβολή χωρίς την Ελληνική Τράπεζα
Καθαρά Έσοδα από Τόκους	2.507	2.174	15,3%	295	1,8%
Καθαρά Έσοδα Προμηθειών	666	544	22,4%	48	13,5%
Λειτουργικά Έσοδα	3.242	2.803	15,6%	383	2,0%
Λειτουργικά Έξοδα	1.071	902	18,8%	126	4,8%
Οργανικά Κέρδη προ Προβλέψεων	2.101	1.816	15,7%	217	3,8%
Κέρδη προ Προβλέψεων	2.171	1.902	14,1%	256	0,7%
Προβλέψεις Πιστωτικών Κινδύνων	319	345	-7,3%	9	-10,0%
Οργανικά Λειτουργικά Κέρδη	1.782	1.471	21,1%	207	7,0%
Προσαρμοσμένα Καθαρά Κέρδη	1.484	1.256	18,2%	275	0,9%
Καθαρά Κέρδη μετά από φόρους	1.448	1.140	27,1%	274	8,6%

Στοιχεία Ισολογισμού (€ εκατ.)	2024	2023
Καταναλωτικά Δάνεια	€4.535m	€3.436m
Στεγαστικά Δάνεια	€12.474m	€9.942m
Δάνεια προς Μικρές Επιχειρήσεις	€3.586m	€3.484m
Δάνεια προς Μεσαίες & Μεγάλες Επιχειρήσεις	€27.307m	€21.481m
Σύνολο Χορηγήσεων (προ προβλέψεων)	€52.262m	€42.803m
Σύνολο Καταθέσεων	€78.593m	€57.442m
Σύνολο Ενεργητικού	€101.150m	€79.781m

Χρηματοοικονομικοί Δείκτες	2024	2023
Καθαρό Περιθώριο Επιτοκίου	2,73%	2,75%
Δείκτης Κόστους προς Έσοδα	33,0%	32,2%
Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα (NPEs)	2,9%	3,5%
Σωρευτικές Προβλέψεις προς μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα	88,4%	86,4%
Προβλέψεις προς Δάνεια	0,69%	0,85%
Απόδοση Ενσώματων Ιδίων Κεφαλαίων	18,5%	18,1%
Κέρδη ανά Μετοχή (€)	0,39	0,31
CET1 (μετά τη διανομή κερδών)	15,7%	16,1%

Άμεση Οικονομική Αξία

Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται (σε € εκατ.) Τράπεζα Eurobank Α.Ε.	
Άμεση Οικονομική Αξία που παράγεται	€4.527
Έσοδα	€4.768
Προβλέψεις για πιστωτικούς κινδύνους από δάνεια και απαιτήσεις πελατών	€241
Οικονομική Αξία που διανέμεται	
Λειτουργικά κόστη εκ των οποίων:	€305
Χορηγίες	€31
Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων (Αμοιβές και έξοδα προσωπικού) εκ των οποίων:	€300
Μισθοί, ημερομίσθια και έκτακτες αμοιβές	€252
Ιατρικές, Συνταξιοδοτικές και Λοιπές Παροχές	€48
Κόστος προγραμμάτων εθελούσιας Εξόδου και λοιπές σχετικές δαπάνες	€157
Λοιπές δαπάνες αναδιάρθρωσης	€5
Τόκοι έξοδα και Προμήθειες έξοδα	€2.533
Λοιπές ζημιές απομείωσης και προβλέψεις	€303
Πληρωμές προς το Δημόσιο εξαιρουμένου του ΦΜΥ	€58
Πληρωμές προς την κυβέρνηση	€15
Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης	€46
Εισφορές στα ταμεία εξυγίανσης και εγγύησης των καταθέσεων	-€3
Οικονομική αξία αποτελεσμάτων χρήσης που διανέμεται	€3.661
Μη διανεμηθείσα Οικονομική αξία	€866
Φόρος Εισοδήματος	€197
Φόρος μισθωτών υπηρεσιών και αλληλεγγύης	€54
Μη διανεμηθείσα Οικονομική αξία μετά Φόρων	€615

Εξωτερικοί ελεγκτές

Η Τακτική Γενική Συνέλευση των μετόχων στις 23.07.2024 ανέθεσε τη διενέργεια του τακτικού ελέγχου των ετήσιων οικονομικών καταστάσεων (ενοποιημένων και εταιρικών) της Eurobank Holdings για τη χρήση 2024 στην εταιρεία KPMG Ορκωτοί Ελεγκτές Ανώνυμη Εταιρεία (KPMG), η οποία όρισε:

- Το μέλος της κ. Νικόλαο Ε. Βουνισέα, ορκωτό ελεγκτή λογιστή (ΑΜ ΣΟΕΛ 18701) ως τακτικό ελεγκτή.
- Το μέλος της κ. Αναστάσιο Ε. Κυριακούλη ορκωτό ελεγκτή λογιστή (ΑΜ ΣΟΕΛ 39291) 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:

- Ένας ελεγκτής δεν μπορεί να ελέγχει τη δική του δουλειά.
- Ένας ελεγκτής δεν μπορεί να ασκεί διοικητικό ρόλο.
- 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.

Δραστηριότητες

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 €43,3 δισ., έναντι €39,9 δισ. στις 31 Δεκεμβρίου 2023, 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 2024 πάνω από 125.000 παιδιά ήταν κάτοχοι του αποταμιευτικού λογαριασμού Μεγαλώνω.

Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες καταθέσεων συνέχισαν να διατίθενται μέσω e-Banking. Με κύριο 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 εκπώσεων εγκαινιάστηκε το 2022 με το πρόγραμμα Eurobank My Advantage Banking για ιδιώτες, το οποίο ενισχύθηκε με το πρόγραμμα Eurobank My Advantage Blue.

Οι πελάτες αποκτούν το βασικό πρόγραμμα Eurobank My Blue Advantage για κάθε λογαριασμό πληρωμών κι έτσι εξοικονομούν χρήματα από τις συναλλαγές τους και τη χρήση τραπεζικών υπηρεσιών, ενώ αποκτούν προνόμια και εκπώσεις 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, μεταξύ άλλων στις πληρωμές λογαριασμών και στις μεταφορές χρημάτων, συνδέοντας τον λογαριασμό τους με το πακέτο της επιλογής τους. Ανάλογα με το πακέτο που θα επιλέξουν, εξοικονομούν ένα ποσό κάθε μήνα σε σύγκριση με το να κάνουν κάθε συναλλαγή ξεχωριστά.

Στις 31 Δεκεμβρίου 2024, περισσότεροι από 2,8 εκατομμύρια πελάτες λιανικής ήταν κάτοχοι του πακέτου Eurobank My Blue Advantage της Eurobank και 219.000 των προαιρετικών πακέτων, ενώ πάνω από 485.000 επιχειρήσεις ήταν κάτοχοι ενός πακέτου για επιχειρήσεις (Classic for Business και Advanced for Business).

Επενδύσεις – Το Investment Platform που εγκαινιάστηκε το δ' τρίμηνο του 2023 αποδείχτηκε βασικός μοχλός ανάπτυξης και αποδοτικότητας το 2024. Υποστήριξε με επιτυχία όλες τις συναλλαγές αμοιβαίων κεφαλαίων στο πλαίσιο της υπηρεσίας Λήψης και Διαβίβασης - Εκτέλεσης Εντολών - Θεματοφυλακής Αξιών (Execution Only), που είναι διαθέσιμη τόσο μέσα από τα φυσικά καταστήματα όσο και μέσα από το

e-Banking. Η πλατφόρμα επιτρέπει στους πελάτες να πραγματοποιούν συναλλαγές οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας, 365 ημέρες τον χρόνο, παρέχοντας απaráμιλλη ευελιξία. Επιπλέον, επιτρέπει την εύκολη παρακολούθηση της πορείας και της απόδοσης της επένδυσης, και διευκολύνει τους πελάτες να διαχειρίζονται τα χαρτοφυλάκιά τους και να ενημερώνονται σε πραγματικό χρόνο.

Επιπροσθέτως, η διάθεση της νέας υπηρεσίας Personal Investment Portfolios ήταν μια τολμηρή και αποφασιστική κίνηση από την πλευρά της Τράπεζας, προκειμένου να προσφέρει μια υπηρεσία υψηλής αξίας και ποιότητας στους πελάτες λιανικής τραπεζικής για να επενδύουν σύμφωνα με το επενδυτικό τους προφίλ επωφελούμενοι από την επαγγελματική διαχείριση των ειδικών. Η νέα υπηρεσία προσφέρει μια σειρά από πλεονεκτήματα, όπως η εξειδικευμένη επαγγελματική διαχείριση, οι εξατομικευμένες επενδυτικές λύσεις με βάση το προφίλ του κάθε πελάτη, η έντονη διασπορά του χαρτοφυλακίου, η επιχειρησιακή αποδοτικότητα και προσβασιμότητα, καθώς και η απόλυτη διαφάνεια. Στο τέλος του 2024, το 24% των καθαρών ροών σε αμοιβαία κεφάλαια προήλθαν από την υπηρεσία Personal Investment Portfolios.

Στεγαστικά δάνεια – Η Τράπεζα διατήρησε την ηγετική της θέση στην αγορά στεγαστικών δανείων, κατέχοντας το μεγαλύτερο χαρτοφυλάκιο στεγαστικής πίστης στην Ελλάδα, το οποίο ανήλθε στα €7,4 δισ. στο τέλος του 2024.

Στη διάρκεια του 2024, η Eurobank συνέχισε να προσφέρει ελκυστικές λύσεις χρηματοδότησης σε νέους δανειολήπτες. Η Τράπεζα διατήρησε σε σχετικά χαμηλά επίπεδα τα επιτόκια των στεγαστικών δανείων με σταθερό επιτόκιο, καθώς και των δανείων με αρχική σταθερή περίοδο και κυμαινόμενο επιτόκιο στη συνέχεια. Ταυτόχρονα, επέκτεινε το εύρος των χρηματοδοτικών προγραμμάτων της ώστε να προσφέρει νέες επιλογές, μεταξύ των οποίων και ένα νέο στεγαστικό δάνειο ειδικά σχεδιασμένο για νέους που επιθυμούν να αποκτήσουν την πρώτη τους κατοικία.

Ενισχύοντας την κοινωνική της επίδραση, η Τράπεζα συνέχισε να συμμετέχει ενεργά στο πρόγραμμα «Σπίτι μου», που συγχρηματοδοτείται και επιδοτείται από το Ελληνικό Δημόσιο, και παρέχει κίνητρα σε νέους δανειολήπτες για την αγορά πρώτης κατοικίας. Επιπλέον, η Eurobank διέθεσε ένα νέο στεγαστικό δάνειο με ευνοϊκούς όρους προς τρίτεκνους ή πολύτεκνους για κύρια κατοικία σε ακριτικές περιοχές της Ελλάδας.

Βασικό ορόσημο για το 2024 ήταν η δημιουργία της νέας, καινοτόμου Κεντρικής Μονάδας Εξυπηρέτησης Στεγαστικών Δανείων, που σχεδιάστηκε για να βελτιώσει την εξυπηρέτηση των πελατών στη διαδικασία χορήγησης. Αξιοποιώντας την τεχνογνωσία πιστοποιημένων και εξειδικευμένων στελεχών από τον τομέα της στεγαστικής πίστης, η Μονάδα διασφαλίζει την ταχύτερη και πιο αποτελεσματική εκταμίευση των δανείων, βελτιώνοντας τη συνολική εμπειρία πελάτη.

€43,3 δισ.

σε καταθέσεις
επιχειρήσεων και ιδιωτών

€7,4 δισ.

χαρτοφυλάκιο
στεγαστικών δανείων

Η Eurobank επίσης ενίσχυσε τον ρόλο της στον τομέα των πράσινων στεγαστικών δανείων μέσω της συμμετοχής της στα προγράμματα «Εξοικονομώ», που υποστηρίζονται από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας στο πλαίσιο του προγράμματος Next Generation EU. Επιπλέον, η Τράπεζα θα συμμετάσχει σε όλα τα λοιπά νέα προγράμματα ενεργειακής απόδοσης, όπως «Εξοικονομώ 2025» και «Αναβαθμίζω το σπίτι μου».

Καταναλωτικά δάνεια – Οι εκταμιεύσεις τοκοχρεολυτικών δανείων ανήλθαν σε €242 εκατ., σημειώνοντας αύξηση 13,6% σε σχέση με το 2023. Αιχμή του δόρατος ήταν το Προσωπικό Δάνειο Μισθοδοσίας, που αφορούσε το 66% των συνολικών εκταμιεύσεων.

Το 2024 η Τράπεζα εξακολούθησε να εστιάζει στην παροχή εξατομικευμένων καταναλωτικών δανείων που καλύπτουν ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και στοχευμένες ανάγκες των πελατών, ενώ ταυτόχρονα εφάρμοσε μια σύνθετη, πολυκαναλική προσέγγιση στις πωλήσεις, τόσο για τους υπάρχοντες όσο και για τους υποψήφιους πελάτες. Ως αποτέλεσμα, η Τράπεζα ενίσχυσε τα προϊόντα που προσφέρει μέσα από ψηφιακά κανάλια, με το 51% των νέων δανείων να έρχονται μέσα από το e-Banking και το Eurobank Mobile App. Όσον αφορά τα δάνεια αγοράς Ειδών Διαρκείας, η Τράπεζα διέυρυνε το δίκτυο εναλλακτικών καναλιών μέσω ανάπτυξης στρατηγικών συνεργασιών με επιχειρήσεις λιανικής στην ελληνική αγορά.

Τέλος, μέσα από τη διεύρυνση του δικτύου των αντιπροσωπειών το 2024, οι εκταμιεύσεις δανείων αυτοκινήτου ανήλθαν σε €167 εκατ., και αφορούσαν κυρίως την αγορά νέου αυτοκινήτου. Στο τέλος του 2024, το χαρτοφυλάκιο των καταναλωτικών δανείων της Τράπεζας στην Ελλάδα ανήλθε συνολικά σε €1,6 δισ., συμπεριλαμβανομένων και των υπολοίπων πιστωτικών καρτών.

Κάρτες – Το 2024 το συνολικό χαρτοφυλάκιο καρτών της Eurobank ανήλθε σε 3,8 εκατ. κάρτες (χρεωστικές, πιστωτικές και προπληρωμένες), ενώ ο συνολικός κύκλος εργασιών POS ανήλθε σε €12,1 δισ., +16,1% σε ετήσια βάση. Είναι η 1^η 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 της χρονιάς, η Τράπεζα παρουσίασε για πρώτη φορά στην ελληνική αγορά άυλες πιστωτικές κάρτες, για να καλύψει την ανάγκη των πελατών για άμεση έκδοση και χρήση των καρτών τους.

Μέσα στο 2024 η Eurobank προσέθεσε 3 νέα προϊόντα για επιχειρήσεις: πιστωτική κάρτα Business Credit για νομικά πρόσωπα και ατομικές επιχειρήσεις/ελεύθερους επαγγελματίες, και την προπληρωμένη κάρτα Business Prepaid, για να ανταποκριθεί στις ανάγκες των μικρομεσαίων επιχειρήσεων και των εταιρικών πελατών.

Επιπλέον, το 2024 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 εργασιών.

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 επικοινωνήσουμε με εξειδικευμένο εκπρόσωπο EuroPhone.

Η Τράπεζα συνεχίζει να ανταποκρίνεται στις εξελισσόμενες ανάγκες των κατόχων καρτών παρέχοντας δυνατότητες ασφαλούς και εύκολης πληρωμής τόσο στους χρήστες συσκευών iOS όσο και στους χρήστες συσκευών Android. Οι πελάτες μπορούν να πραγματοποιούν συναλλαγές χρησιμοποιώντας τις κάρτες τους Eurobank Visa ή Mastercard με διαφορετικά ψηφιακά πορτοφόλια (Apple Pay και Google Pay). Το 28% των συναλλαγών διενεργούνται με ψηφιακά πορτοφόλια, γεγονός που καταδεικνύει ότι αποτελούν καθημερινό εργαλείο των πελατών.

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).

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 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.

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. Επίσης προσφέρει την All-in-One Platform, μια πλατφόρμα που συνδυάζει την ταμειακή μηχανή και το POS, παρέχοντας μια ολοκληρωμένη λύση πληρωμών στους πελάτες.

Η Eurobank 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 €520 εκατ.

Με στόχο την κάλυψη των αυξανόμενων αναγκών των πελατών της, η Eurobank εμπλούτισε την γκάμα των ασφαλιστικών επενδυτικών προϊόντων της και ανανέωσε τα προϊόντα γενικών ασφαλειών (περιουσίας) για ιδιώτες και μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Επιπλέον, επένδυσε στον ψηφιακό μετασχηματισμό ανασχεδιάζοντας προϊόντα (ασφάλεια αυτοκινήτου) και παρέχοντας μια omnichannel εμπειρία, και εμπλουτίζοντας τα ψηφιακά κανάλια με χρήσιμα προϊόντα και υπηρεσίες (Insurance Planning Tool για τον σχεδιασμό προσωποποιημένων ασφαλιστικών πλάνων, ασφάλεια κατοικίδιου και αυτοκινήτου).

Personal Banking

Το όραμα του Personal Banking της Eurobank είναι να αποτελέσει το πιο προσαρμόσιμο και εξελισσόμενο Personal Banking στην ελληνική τραπεζική αγορά. Αποστολή του είναι η παροχή μιας μοναδικής τραπεζικής εμπειρίας στους πελάτες

€1,6 δισ.

χαρτοφυλάκιο
καταναλωτικών δανείων

πάνω από

€200 εκατ.

έχουν επιστραφεί στους
πελάτες από το 2006
μέσω του προγράμματος
επιβράβευσης **Επιστροφή**

Personal Banking, μέσω αποκλειστικών προϊόντων και μη τραπεζικών προνομίων. Οι Υπεύθυνοι Σχέσης Personal Banking (RMs) εφαρμόζουν μια ολοκληρωμένη προσέγγιση για να καλύψουν τις οικονομικές, προσωπικές ή οικογενειακές ανάγκες των πελατών τους, μέσω μιας σειράς προϊόντων και λύσεων που παρέχονται σε συνεργασία με εσωτερικούς ή εξωτερικούς παρόχους, όπως η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ, η Eurolife FFH Insurance και η Eurobank Equities ΑΕΠΕΥ.

Το 2024 ήταν μια ακόμα εξαιρετικά σημαντική και επιτυχημένη χρονιά για το Personal Banking.

Χαρακτηρίστηκε από την αναδιάρθρωση στη μεθοδολογία επικοινωνίας με τους πελάτες, μέσα από μια νέα προσέγγιση για τη συχνότητα επαφής. Παράλληλα, συνεχίστηκε η έμφαση στην αύξηση των υπολοίπων σε όλο το φάσμα των βασικών δεικτών επιδόσεων. Επιπλέον, επιτεύχθηκε ιστορικό υψηλό στην παραγωγή αμοιβαίων κεφαλαίων, η οποία ανήλθε σε €1 δισ.

Το 2024 το Personal Banking:

- Αύξησε τα κεφάλαια υπό διαχείριση κατά €1,63 δισ. με την αύξηση των κατόχων αμοιβαίων κεφαλαίων και ασφαλιστικών προϊόντων.
- Συνέβαλε κατά 55% στα συνολικά υπόλοιπα καταθέσεων λιανικής.
- Αύξησε την πελατειακή βάση του κατά 10.000.
- Υιοθέτησε σθεναρά την υβριδική εμπορική προσέγγιση μέσω φυσικών και ψηφιακών καναλιών, επικοινωνώντας με έως και το 85% του συνόλου των πελατών.
- Διεύρυνε το δανεικό του χαρτοφυλάκιο κατά €60 εκατ., παρά την απομόχλευση της επίδρασης των επιτοκίων.

Το Personal Banking συνέβαλε σε πολλά σημαντικά έργα και πρωτοβουλίες, όπως:

- Παρουσίαση νέων αμοιβαίων κεφαλαίων και ασφαλιστικών-επενδυτικών προϊόντων (unit linked).
- Ενίσχυση των βελτιώσεων στις παλιές και νέες δυνατότητες της επενδυτικής πλατφόρμας.
- Σχεδιασμός, ενεργοποίηση και χρήση νέου ερωτηματολογίου καταλληλότητας.
- Επαναδιάθεση του λογαριασμού Personal Banking ως βασικού λογαριασμού για πελάτες Prime ή Top Prime.
- Παρουσίαση νέων εταιρικών εικονιδίων για τα τμήματα Personal Banking Prime και Standard.
- Αξιοποίηση συμπεριφορικών και δημογραφικών αναλύσεων με χρήση ψηφιακής προσέγγισης, μέσα από την προσωποποίηση των διαφημιστικών δράσεων.
- Διοργάνωση εκδηλώσεων (Elite Events) με πελάτες από όλη την Ελλάδα, για την ενημέρωσή τους σχετικά με τις παγκόσμιες οικονομικές εξελίξεις και τις στρατηγικές διαχείρισης περιουσίας.

Τραπεζική Ιδιωτών

Η Τραπεζική Ιδιωτών εστίασε και πάλι στην ανάπτυξη και εξυπηρέτηση του 86% των ενεργών πελατών της Τράπεζας (2,9 εκατ.), διατηρώντας το 84% των υπολοίπων καταναλωτικών δανείων και το 82% των υπολοίπων στεγαστικών δανείων. Υλοποιώντας ένα ολοκληρωμένο εμπορικό πλάνο, η Τραπεζική Ιδιωτών πραγματοποίησε πάνω από 16 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 την καταναλωτική πίστη και να διατηρήσει την ποιότητα του χαρτοφυλακίου.

Σημαντικές πρωτοβουλίες οδήγησαν σε σημαντικά επιτεύγματα:

- Ξεκίνησε η διάθεση καινοτόμου online υπηρεσίας Salary Link, που εστιάζει στους υπαλλήλους του ιδιωτικού τομέα και τους επιτρέπει να μεταφέρουν τον μηνιαίο μισθό τους (μεταξύ €750 και €3.000) από άλλη τράπεζα στον λογαριασμό τους στην Eurobank, χωρίς καμία χρέωση, με μόνο 3 απλά βήματα μέσα από το e-Banking ή το Eurobank Mobile app. Η σημαντική αυτή πρωτοβουλία προσφέρει στην Eurobank τη δυνατότητα να προσελκύσει τη μισθοδοσία υπαλλήλων του ιδιωτικού τομέα σε ατομικό επίπεδο, και δυνητικά να ανακτήσει προηγούμενες σχέσεις μισθοδοσίας.
- 149.000 νέοι ιδιώτες πελάτες εντάχθηκαν στο πελατολόγιο της Eurobank.
- Περισσότεροι από 32.500 ιδιώτες πελάτες αναβαθμίστηκαν στο Personal Banking.
- 273.000 ιδιώτες πελάτες απέκτησαν βασική τραπεζική σχέση με την Τράπεζα.
- 235.000 δημόσιοι και ιδιωτικοί υπάλληλοι και συνταξιούχοι εμπιστεύτηκαν την τακτική πηγή εσόδων τους στην Τράπεζα.
- Πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 220 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.
- 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 €2,8 δισ. στις 31.12.2024.

Το 2024 η Λιανική Τραπεζική για Επιχειρήσεις:

- Συνέχισε να παρέχει ρευστότητα στην αγορά, συμμετέχοντας σε ευρωπαϊκά προγράμματα χρηματοδότησης, σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (ETaE), εκταμιεύοντας €250 εκατ. μέσω του InvestEU SME

149.000

νέοι ιδιώτες πελάτες

- Competitiveness και €200 εκατ. μέσω του InvestEu RRF Greece SME Competitiveness, δύο προγραμμάτων χρηματοδότησης για την ανταγωνιστικότητα των μικρομεσαίων επιχειρήσεων.
- Συμμετείχε στο Ταμείο Εγγυοδοσίας ΤΕΠΙΧ ΙΙΙ και το Ταμείο Δανείων ΤΕΠΙΧ ΙΙΙ της Ελληνικής Αναπτυξιακής Τράπεζας (ΕΑΤ) για τη στήριξη των ελληνικών μικρομεσαίων επιχειρήσεων, παρέχοντας όχι μόνο την αναγκαία ρευστότητα και το κεφάλαιο για επενδύσεις, αλλά και τη δυνατότητα μείωσης του κόστους χρηματοδότησης, υπό ορισμένες συνθήκες. Οι εκταμιεύσεις μέσω του Ταμείου Εγγυοδοσίας ΤΕΠΙΧ ΙΙΙ και του Ταμείου Δανείων ΤΕΠΙΧ ΙΙΙ ανήλθαν σε €144 εκατ. και €26 εκατ. αντίστοιχα.
 - 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 14^η 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.
 - Προσέφερε 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.
 - Ξεκίνησε το Business Banking Pharmacies, ένα πακέτο τραπεζικών λύσεων με εξειδικευμένα προϊόντα και υπηρεσίες τρίτων, που στοχεύει στην επιχειρηματική ανάπτυξη επαγγελματιών του φαρμακευτικού κλάδου, και την προσέλκυση/αύξηση καταθέσεων, νέων δανείων και προμηθειών POS.
 - Απλοποίησε την πρόσβαση των μικρότερων μικρομεσαίων επιχειρήσεων σε χρηματοδότηση μέσω του POS Cash Advance, παρέχοντας χρηματοδότηση σε 8.100 πελάτες. Το πρόγραμμα απλοποιεί την πρόσβαση στη χρηματοδότηση για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, ενώ, σε κάποιες περιπτώσεις, χρησιμοποιεί υπηρεσίες open banking για την αξιολόγηση της πιστοληπτικής τους ικανότητας. Έτσι, οι επιχειρήσεις μπορούν να μετατρέπουν τις καθημερινές συναλλακτικές τους δραστηριότητες σε σημαντικά χρηματοδοτικά εργαλεία, ενισχύοντας την επιχειρησιακή τους αποτελεσματικότητα και την οικονομική τους ευελιξία.

Corporate and Investment Banking (CIB)

Το Corporate and Investment Banking (CIB) προσφέρει ολοκληρωμένες επιχειρηματικές λύσεις και 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 της. 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)

Το Large Corporate (LC) είναι υπεύθυνο για την κάλυψη των σύνθετων στρατηγικών, χρηματοοικονομικών και τραπεζικών αναγκών μεγάλων και σύνθετων εταιρικών πελατών, με ετήσιο κύκλο εργασιών που ξεπερνάει τα €150 εκατ. Το LC αποτελεί το κύριο σημείο επαφής για τους εν λόγω πελάτες, προσφέροντας ένα ολοκληρωμένο φάσμα χρηματοδοτικών λύσεων και υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προσαρμοσμένων στις εξελισσόμενες ανάγκες τους. Επίσης, επιτελεί καίριο ρόλο στην ελληνική οικονομία υποστηρίζοντας ενεργά σημαντικές συναλλαγές, μεταξύ των οποίων εμβληματικές επενδύσεις και έργα για τη χώρα.

Για να εξυπηρετήσει με τον καλύτερο τρόπο την πολύπλευρη πελατειακή βάση του, το LC αποτελείται από δύο διακριτές μονάδες, με βάση την κλαδική τους εξειδίκευση. Η δομή αυτή διασφαλίζει εγγύτητα με τους πελάτες, επιτρέπει την εις βάθος κατανόηση της ιδιαίτερης δυναμικής κάθε κλάδου, και ενισχύει την αποτελεσματική παρακολούθηση του χαρτοφυλακίου καθώς και την προληπτική διαχείριση κινδύνων. Το LC καλύπτει τους κλάδους της ενέργειας, της βιομηχανίας, της μεταποίησης, των υπηρεσιών λιανικής, της υγείας και των κατασκευών.

Το LC επίσης συμβάλλει ενεργά στην προώθηση της καινοτομίας και της βιώσιμης χρηματοδότησης μεταξύ των πελατών της. Μέσα από τη στοχευμένη υποστήριξη έργων βιωσιμότητας, συνεισφέρει στην ευρύτερη ατζέντα βιωσιμότητας της Τράπεζας.

Στο τέλος του 2024, το LC διαχειριζόταν συνολικό χαρτοφυλάκιο άνω των €5 δισ. (συμπεριλαμβανομένων των εταιρικών ομολογιακών δανείων), εξυπηρετώντας περισσότερους από 130 ομίλους εταιρειών.

Commercial Banking (CB)

Το Commercial Banking (CB) είναι υπεύθυνο για τη δημιουργία ισχυρής, ολιστικής σχέσης με επιχειρήσεις μεσαίας κεφαλαιοποίησης και μεσαίου μεγέθους, προσφέροντας τόσο τυποποιημένες όσο και εξατομικευμένες λύσεις χρηματοδότησης. Παράλληλα, σε συνεργασία με τις υπόλοιπες αρμόδιες μονάδες της Τράπεζας, συμβάλλει στην κάλυψη των αναγκών των πελατών στους τομείς της συναλλακτικής τραπεζικής, της διαχείρισης διαθεσίμων και των ασφαλιστικών υπηρεσιών. Το δίκτυο CB παρακολουθεί τη σχέση με τους πελάτες του σε όλη τη χώρα μέσω ενός δικτύου 11 επιχειρηματικών κέντρων (3 εκ των οποίων είναι στρατηγικής σημασίας) και 3 επιχειρηματικών μονάδων, που βρίσκονται σε επιλεγμένες τοποθεσίες για να διασφαλίζεται η στενή κάλυψη και η άριστη εξυπηρέτηση των πελατών, ιδίως εκείνων που έχουν την έδρα τους εκτός της μητροπολιτικής περιοχής της Αθήνας.

Το δανειακό χαρτοφυλάκιο του CB ανήλθε σε €3,6 δισ. το 2024, ενώ οι καταθέσεις από επιχειρήσεις μεσαίου μεγέθους σημείωσαν σημαντική αύξηση κατά 25% σε

Πάνω από
€5 δισ.

χαρτοφυλάκιο δανείων
Large Corporate

€3,6 δισ.

χαρτοφυλάκιο
Commercial Banking

Πάνω από
€6 δισ.

χαρτοφυλάκιο
Structured Finance

ετήσια βάση, γεγονός που αναδεικνύει περαιτέρω τον ρόλο της Eurobank ως κύριου τραπεζικού εταίρου ενός μεγάλου αριθμού πελατών.

Structured Finance (SF)

Το Structured Finance (SF) είναι υπεύθυνο για την παροχή εξειδικευμένων δομημένων χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών, λειτουργώντας ως κέντρο εξειδίκευσης για την Ελλάδα και για όλες τις χώρες της ΝΑ Ευρώπης στις οποίες έχει παρουσία ο Όμιλος.

Το SF παρέχει ολοκληρωμένες υπηρεσίες μέσω των ακόλουθων εξειδικευμένων τμημάτων:

Project Finance – Το τμήμα Project Finance παρέχει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, κυρίως σε σχέση με τη δόμηση, διοργάνωση και παροχή χρηματοδοτικών λύσεων σε έργα υποδομών (συμπεριλαμβανομένων ΣΔΙΤ και παραχωρήσεων) και έργα ενέργειας στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Παράλληλα, προσφέρει χρηματοοικονομικές συμβουλευτικές υπηρεσίες στους αντίστοιχους τομείς. Το τμήμα συνδυάζει πολυετή εμπειρία και υψηλού επιπέδου ικανότητες στους σχετικούς κλάδους.

Commercial Real Estate Finance – Το Commercial Real Estate Finance (CRE) αποτελεί εξειδικευμένο τμήμα υπεύθυνο για τη δόμηση, διοργάνωση και παροχή χρηματοδοτικών λύσεων στον τομέα των μεγάλων εμπορικών ακινήτων. Σε αυτά περιλαμβάνονται κτίρια γραφείων, εμπορικά κέντρα, εμπορικά πάρκα, κέντρα logistics, συγκροτήματα μικτής χρήσης, και, πιο πρόσφατα, data centres και φοιτητικές εστίες. Επιπλέον, το τμήμα ασχολείται με τις βιομηχανικές εγκαταστάσεις και τα συγκροτήματα κατοικιών μεγάλης κλίμακας, τόσο κατά το στάδιο της κατασκευής όσο και κατά το στάδιο της επένδυσης. Το CRE επικεντρώνεται κυρίως σε χώρες στις οποίες η Τράπεζα έχει ενεργή παρουσία, ενώ παράλληλα εξετάζει επιλεκτικά και ευκαιρίες σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες.

M&A Financing – Τα τμήματα M&A Financing (M&A and Sponsors Financing και M&A Financing and Structured Solutions) εξειδικεύονται στη δόμηση, διοργάνωση και χρηματοδότηση εξαγορών και management buyout συναλλαγών, καθώς και σύνθετων δομημένων χρηματοδοτήσεων. Επιπλέον, επιτελούν ρόλο εσωτερικού συμβούλου για τις άλλες μονάδες της Eurobank σε περιπτώσεις αντίστοιχων συναλλαγών. Τα τμήματα παρέχουν επίσης προϊόντα που υποστηρίζουν πλατφόρμες διαχείρισης μη εξυπηρετούμενων δανείων στην επίτευξη των στόχων τους.

Hotels and Leisure Finance – Το τμήμα Hotels and Leisure Finance αποτελεί εξειδικευμένη μονάδα για την παροχή ολοκληρωμένων χρηματοδοτικών λύσεων και υπηρεσιών, και την κάλυψη εξατομικευμένων αναγκών εταιρικών πελατών στον ξενοδοχειακό κλάδο. Το δανειακό χαρτοφυλάκιο της μονάδας επικεντρώνεται κυρίως στη χρηματοδότηση των κεφαλαιακών και λειτουργικών δαπανών ξενοδοχείων, τη διαχείριση ρευστότητας, τη χρηματοδότηση ξενοδοχειακών εξαγορών, καθώς και άλλες ειδικά σχεδιασμένες λύσεις. Το κύριο σημείο έμφασης αφορά τα θερινά θέρετρα και τα ξενοδοχεία αστικών περιοχών στην Ελλάδα και την Κύπρο, ενώ σταδιακά διευρύνει επιλεκτικά τις προοπτικές της σε άλλους σημαντικούς ευρωπαϊκούς προορισμούς.

Στις 31.12.2024, το χαρτοφυλάκιο ενήμερων δανείων που διαχειριζόταν το SF ξεπερνούσε τα €6 δισ., επιτυγχάνοντας σημαντική καθαρή πιστωτική επέκταση, η οποία

οφείλεται κυρίως στο χαρτοφυλάκιο Project Finance, και ιδίως στις συναλλαγές που αφορούσαν υποδομές σχετικές με έργα αυτοκινητόδρομων και μεταφοράς ενέργειας, καθώς και σε έργα ανανεώσιμων πηγών ενέργειας. Όλα τα υπόλοιπα τμήματα κατέγραψαν επίσης πολύ υψηλές επιδόσεις. Το 2024, το SF εξασφάλισε πολλαπλούς ρόλους και συμμετοχή σε στρατηγικά έργα και συνεργασίες στην Ελλάδα. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στη στήριξη της πράσινης μετάβασης, με αποτέλεσμα τη σύναψη σημαντικού ύψους πράσινων δανείων και τη στήριξη μεγάλων έργων υποδομής σε ολόκληρη τη χώρα, στους τομείς των μεταφορών, των δικτύων, των ξενοδοχείων και των εμπορικών ακινήτων. Το SF σημείωσε επίσης πρόοδο στην επέκταση του τραπεζικού χαρτοφυλακίου SF του Ομίλου διεθνώς, παραμένοντας ωστόσο προσηλωμένο στην εξυπηρέτηση των πελατών στις χώρες στις οποίες η Τράπεζα έχει ενεργή παρουσία.

Shipping Finance

Η Eurobank διαθέτει εμπειρία άνω των 30 ετών στον τομέα χρηματοδότησης της ναυτιλίας, έχοντας εδραιώσει στρατηγική θέση ως χρηματοδότης μεγάλου αριθμού ελληνικών ναυτιλιακών εταιρειών. Η Τράπεζα κατέχει ηγετική θέση στον τομέα της χρηματοδότησης της ελληνικής ναυτιλίας, καθώς είναι πρώτη μεταξύ των ελληνικών τραπεζών, με συνολικό χαρτοφυλάκιο USD 4,6 δισ. (περιλαμβάνονται εγκεκριμένα όρια προς εκταμίευση ύψους περίπου USD 1,1 δισ.) στις 31 Δεκεμβρίου 2024.

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. Το χαρτοφυλάκιο του shipping μοιράζεται μεταξύ των τομέων ξηρού φορτίου και τάνκερ, και χαρακτηρίζεται από χαμηλή συνολική μόχλευση. Οι ναυτιλιακές χρηματοδοτήσεις αφορούν τόσο αγορές μεταχειρισμένων πλοίων μικρής ηλικίας όσο και νέες ναυπηγήσεις, με στόχο τη στήριξη της ανανέωσης του ελληνικού εμπορικού στόλου. Σύμφωνα με τη στρατηγική της, η Τράπεζα περιλαμβάνει στις ναυτιλιακές χρηματοδοτήσεις στόχους που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα, όπου αυτό είναι εφαρμόσιμο.

Η Μονάδα Ναυτιλιακών Χρηματοδοτήσεων στεγάζεται στον Πειραιά και αποτελεί το ναυτιλιακό κέντρο του Ομίλου, εξυπηρετώντας τις ελληνικές ναυτιλιακές εταιρείες και σε συνεργασία με τις Eurobank Cyprus και Eurobank Private Bank Luxembourg.

Μονάδα International Portfolio (IPU)

Τον Δεκέμβριο του 2023 συστάθηκε η μονάδα International Portfolio εντός του Large Corporate, με στόχο τη διερεύνηση διεθνών χρηματοδοτικών ευκαιριών και τη στήριξη του Ομίλου στην προσπάθεια να ενισχύσει το διεθνές του αποτύπωμα, συμβάλλοντας στη διαφοροποίηση των πηγών εσόδων και διατηρώντας ταυτόχρονα μια προσέγγιση εξισορρόπησης του κινδύνου.

Κατά το πρώτο έτος της δραστηριότητας της IPU, σημειώθηκε σημαντική ροή συναλλαγών, που οδήγησε στη δημιουργία ενός ισορροπημένου χαρτοφυλακίου, τόσο ως προς τους κλάδους όσο και ως προς τις γεωγραφικές περιοχές. Με την ενέργεια, τις τηλεπικοινωνίες, τις πράσινες μεταφορές και τη βιομηχανία να αποτελούν τους βασικούς κλάδους χρηματοδότησης. Οι συναλλαγές αφορούν περιοχές της Ευρώπης,

Περίπου

\$4,6 δισ.

συνολικό χαρτοφυλάκιο
shipping

ενώ οι συνολικές δεσμεύσεις ξεπέρασαν τα €400 εκατ. με τα υπόλοιπα στο τέλος της χρονιάς να διαμορφώνονται λίγο πάνω από τα €150 εκατ.

Το μοντέλο ολιστικής προσέγγισης του LC επιτρέπει στον Όμιλο όχι μόνο να συμμετέχει σε διεθνείς κοινοπρακτικές συμφωνίες , αλλά και να προσφέρει υπηρεσίες αναδοχής και διοργάνωσης χρηματοδοτήσεων (arranging services) σε εταιρικούς πελάτες, όπου αυτό είναι εφαρμόσιμο.

Syndicated Debt Solutions (SDS)

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

Επιτελεί ηγετικό ρόλο στην ελληνική αγορά, τόσο σε club deals όσο και σε ευρύτερες κοινοπρακτικές συμφωνίες, παρέχοντας συμβουλευτικές υπηρεσίες, καθοδήγηση για τη χορήγηση δανείων, καθώς και τη δόμηση και εκτέλεση των συναλλαγών.

Παράλληλα, η μονάδα SDS δραστηριοποιείται στη διαπραγμάτευση δανείων στη διεθνή πρωτογενή και δευτερογενή αγορά, συνεργαζόμενη 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 και της θέσης του Ομίλου στην αγορά.

Το 2024 η Τράπεζα διατήρησε την ηγετική θέση της στην αγορά, με τον όγκο συναλλαγών να ανέρχεται σε περίπου €4,0 δισ.

Investment Banking (IB)

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

Το 2024 η Τράπεζα προσέφερε συμβουλευτικές υπηρεσίες σχετικές με τη χρηματοοικονομική στρατηγική ή/και αναδοχή ή τοποθέτηση χρηματοοικονομικών μέσων σε κρατικούς και εταιρικούς πελάτες που αναζητούσαν στρατηγική καθοδήγηση σχετικά με ευκαιρίες ανάπτυξης ή αποεπένδυσης, όπως οι HELLENIQ ENERGY, MASDAR και UNITY Holdings. Παράλληλα, υποστήριξε πελάτες που επιδίωκαν άντληση κεφαλαίων μέσω των αγορών ομολόγων και μετοχών, όπως οι αρχικές δημόσιες προσφορές (IPO) του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών και της Noval Property ΑΕΕΑΠ, η δευτερεύουσα δημόσια προσφορά (SPO) της Cenergy Holdings και η έκδοση ομολόγου της Autohellas.

Venture Banking (VB)

Η νεοσύστατη μονάδα Venture Banking (VB) έχει ως στόχο την υποστήριξη νέων, καινοτόμων και ταχέως αναπτυσσόμενων επιχειρήσεων παρέχοντάς τους κατάλληλα χρηματοδοτικά εργαλεία καθώς και εξατομικευμένες συμβουλευτικές υπηρεσίες και λύσεις, με σκοπό την περαιτέρω ανάπτυξή τους. Με στόχο την παροχή ολοκληρωμένων και ενιαίων λύσεων και υπηρεσιών για την ενίσχυση ελληνικών καινοτόμων επιχειρήσεων, η μονάδα VB λειτουργεί συντονιστικά και με άλλες μονάδες του CIB

(Large Corporate, Commercial Banking, Structured Finance, Investment Banking & Principal Capital Strategies, και Transaction Banking).

Ο επιχειρηματικός επιτυχαντής egg – enter grow go ενσωματώθηκε στη μονάδα VB. Το egg αποτελεί ένα από τα κορυφαία καινοτόμα κέντρα επιχειρηματικότητας στην Ευρώπη. Μέχρι σήμερα, έχει στηρίξει περισσότερες από 450 καινοτόμες νεοφυείς επιχειρήσεις, υιοθετώντας ένα πολυδιάστατο πλάνο εξωστρέφειας, διατηρώντας συνεργασίες με διεθνείς οργανισμούς, ξένα πανεπιστήμια και άλλους επιχειρηματικούς επιταχυντές παγκοσμίως, και προσφέροντας ευκαιρίες δικτύωσης και ανάπτυξης σε νέους επιχειρηματίες.

Transaction Banking (TB)

Το Transaction Banking (TB) έχει ως στόχο την ενίσχυση των επιχειρήσεων μέσα από την προσφορά μιας πλήρους γκάμας καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών, ειδικά προσαρμοσμένων για εταιρικούς και θεσμικούς πελάτες. Το όραμά του είναι να επιτελεί ρόλο έμπιστου συμβούλου, παρέχοντας υπερσύγχρονες λύσεις που απλοποιούν και επεκτείνουν τις δραστηριότητες των πελατών της στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Το TB αποτελείται από τα ακόλουθα τμήματα:

Cash and Trade Services (CTS) – Η εξειδικευμένη ομάδα του CTS προσφέρει υπηρεσίες σε μεγάλους εταιρικούς πελάτες, πολυεθνικές και ασφαλιστικές εταιρείες (M&Is) και μικρομεσαίες επιχειρήσεις, βοηθώντας στην απλοποίηση και την αυτοματοποίηση των καθημερινών διαδικασιών τους, και τη διεύρυνση της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας.

Με τις λύσεις Accounts Receivables και Accounts Payable, καθώς και τις υπηρεσίες μισθοδοσίας και τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων, βοηθάει τις επιχειρήσεις να βελτιστοποιήσουν τις καθημερινές διαδικασίες τους, να ενισχύσουν την επιχειρησιακή τους απόδοση και να διευρύνουν την παρουσία τους στην αγορά.

Η ομάδα του Trade and Supply Chain Finance (T&SCF) ειδικεύεται στη χρηματοδότηση και διαχείριση διεθνών εμπορικών συναλλαγών, μεταξύ των οποίων η χρηματοδότηση εισαγωγών και εξαγωγών, η έκδοση και επιβεβαίωση ενέγγυων πιστώσεων, η έκδοση εγγυητικών επιστολών και η διαχείριση εμπορικών κινδύνων. Μέσα από συνεργασίες με διεθνείς φορείς, όπως η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (ETAA), και η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ETA), βοηθάει επιχειρήσεις να διαχειριστούν τις σύνθετες κανονιστικές απαιτήσεις και τους κινδύνους της εφοδιαστικής αλυσίδας, επιτρέποντάς τους να αναπτύσσονται σε διεθνές επίπεδο και να επεκτείνονται με σιγουριά σε νέες αγορές.

Η ομάδα Intelligent Services ηγείται των πρωτοβουλιών στρατηγικής τεχνολογίας και καινοτομίας για όλο το TB. Στο πλαίσιο του μακρόπνοου τραπεζικού οράματος του TB, η ομάδα τροφοδοτεί το οικοσύστημα συνδεσιμότητας του Exportgate και το οικοσύστημα γνώσης του Digital Academy, προσφέροντας σε επιχειρήσεις τα ψηφιακά εργαλεία για να επιταχύνουν τον μετασχηματισμό τους και να ενισχύσουν την εξωστρέφεια και την ανταγωνιστικότητά τους. Το Exportgate αποτελεί τη βραβευμένη διεθνή εμπορική πύλη της Eurobank, ένα πολύτιμο εργαλείο για τις ελληνικές και κυπριακές επιχειρήσεις. Το Digital Academy for Business αποτελεί το πρώτο ψηφιακό κέντρο γνώσης που δημιούργησε η Eurobank, ειδικά για την υποστήριξη τοπικών επιχειρήσεων στην πορεία τους προς τον μετασχηματισμό, μέσω της ενίσχυσης

των δεξιοτήτων των διοικητικών στελεχών τους με στρατηγικές συνεργασίες και υπερσύγχρονο περιεχόμενο.

Securities Services – Η Eurobank κατέχει ξεχωριστή θέση στην ελληνική αγορά, ως ο μοναδικός πάροχος που προσφέρει την πιο ολοκληρωμένη σειρά μετασυναλλακτικών υπηρεσιών, όπως υπηρεσίες θεματοφυλακής στην Ελλάδα και το εξωτερικό, υπηρεσίες εκκαθάρισης (αγορές αξιών και παραγώγων και αγορές ενέργειας), υπηρεσίες διοίκησης αμοιβαίων κεφαλαίων (fund administration), υπηρεσίες middle-office, υπηρεσίες προς εκδότες (ενδεικτικά υπηρεσίες αναδοχής, paying agent, υπηρεσίες μετοχολογίου), παροχή πίστωσης για αγορά μετοχών στο Χρηματιστήριο Αθηνών και υπηρεσίες escrow agent, παρέχοντας σε Έλληνες αλλά και ξένους επενδυτές λύσεις που καλύπτουν τις ανάγκες τους και τις επιχειρηματικές τους προτεραιότητες.

Η Eurobank αποτελεί τον κορυφαίο θεματοφύλακα για εταιρείες διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων στην Ελλάδα, με το μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς σε Assets under Custody επί σειρά ετών.

Παράλληλα, διατηρεί σημαντικό μερίδιο αγοράς σε Assets under Custody στα ιδιωτικά επενδυτικά κεφάλαια (Venture Capital Funds), ενισχύοντας την ανάπτυξη του ελληνικού οικοσυστήματος καινοτομίας.

Το TB αξιοποιεί σύγχρονες τεχνολογικές υποδομές για την επίτευξη διαφόρων στρατηγικών στόχων:

- Αυξημένη διείσδυση** – 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.
- Συνεργασία με καινοτόμες εταιρείες fintech** – Ανάπτυξη συνεργιών 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 τις αναδυόμενες τάσεις, ενισχύοντας την εμβέλεια των υπηρεσιών τραπεζικών συναλλαγών με καινοτόμες και πρωτοπόρες λύσεις.
- Εμπειρία omni-channel** – Παροχή ψηφιακής εμπειρίας omni-channel στους πελάτες, η οποία επιτρέπει την απρόσκοπτη πρόσβαση σε υπηρεσίες τραπεζικών συναλλαγών μέσα από διαφορετικά κανάλια, όπως κινητές συσκευές, ψηφιακές πλατφόρμες, host-to-host και ενσωμάτωση API. Η προσέγγιση αυτή διασφαλίζει την καλύτερη επικοινωνία με τους πελάτες, και παράλληλα συνέπεια και ευκολία σε όλες τις επαφές μαζί τους.

Eurobank Factors SA

Η Eurobank Factors SA, 100% θυγατρική της Eurobank SA, αποτελεί την κορυφαία εταιρεία factoring στην Ελλάδα βάσει μεριδίου αγοράς (29% το 2024, σύμφωνα με τα επίσημα δεδομένα που δημοσίευσε η Ελληνική Ένωση Factoring (Hellenic Factors Association). Η εταιρεία διατηρεί την ηγετική της θέση στην αγορά για 16η συνεχή χρονιά.

Η Eurobank Factors σημείωσε ανάπτυξη σε βασικούς δείκτες, όπως ο κύκλος εργασιών και τα χρηματοδοτικά υπόλοιπα στο τέλος του έτους, καταγράφοντας νέο ιστορικό

υψηλό. Ο κύκλος εργασιών της αυξήθηκε στα €7,85 δισ., ενώ τα χρηματοδοτικά υπόλοιπα προσέγγισαν το €1 δισ., σε ένα απαιτητικό και ανταγωνιστικό περιβάλλον. Τα κέρδη προ φόρων παρέμειναν σε υψηλά επίπεδα, παρουσιάζοντας ωστόσο μικρή πτώση σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά λόγω της αυξημένης τιμολογιακής πίεσης από την πλευρά του ανταγωνισμού.

Το 2024, η εταιρεία επίσης πέτυχε σημαντική αναγνώριση για τις διεθνείς της επιδόσεις, κατακτώντας τη 2η θέση στο εξαγωγικό Factoring για το 2023. Το βραβείο απονεμήθηκε κατά τη διάρκεια της ετήσιας συνάντησης του FCI (του παγκόσμιου αντιπροσωπευτικού οργανισμού στον τομέα του factoring) το 2024, που πραγματοποιήθηκε στη Σεούλ, στη Νότια Κορέα.

Η Eurobank Factors κατατάσσεται σταθερά μεταξύ των 10 κορυφαίων εταιρειών εξαγωγικού factoring στο παγκόσμιο δίκτυο του FCI, το οποίο περιλαμβάνει πάνω από 400 μέλη από περισσότερες από 70 χώρες. Ιστορικά, η εταιρεία έχει λάβει 8 παγκόσμια βραβεία. Επιπλέον, η Eurobank Factors κατέχει εξέχουσα θέση και στο reverse factoring, προσφέροντας υπηρεσίες χρηματοδότησης της εφοδιαστικής αλυσίδας σε περισσότερους από 1.000 προμηθευτές μεγάλων και κύριων εταιρικών αγοραστών (anchor buyers), μέσω προηγμένης ψηφιακής πλατφόρμας.

Eurobank Leasing SA

Η Eurobank Leasing SA, 100% θυγατρική της Eurobank, κατέχει ισχυρή θέση στην ελληνική αγορά leasing, συμμετέχοντας στα περισσότερα επενδυτικά σχέδια για βιομηχανικό εξοπλισμό, ενώ διαθέτει τις ικανότητες και την τεχνογνωσία να ηγείται σύνθετων οικονομικών συναλλαγών χρηματοδοτικής μίσθωσης.

Κύριος στόχος της Eurobank Leasing είναι η χρηματοδότηση κυρίως βιομηχανικών εταιρειών με εξαγωγικό προσανατολισμό και περιβαλλοντική ευαισθησία με τη μορφή χρηματοδοτικής μίσθωσης εξοπλισμού παραγωγής, μηχανημάτων, οχημάτων και ακινήτων, είτε μέσα από τυποποιημένες διαδικασίες είτε μέσα από τους αναπτυξιακούς νόμους.

Πολλοί πελάτες επίσης εμπιστεύονται λύσεις χρηματοδοτικής μίσθωσης προμηθευτών (vendor leasing) για να αυξήσουν τα έσοδά τους και να διευρύνουν την πελατειακή τους βάση. Επιπλέον, η Eurobank Leasing έχει αποδείξει ότι στηρίζει τις τοπικές επιχειρήσεις με επιδοτούμενες λύσεις χρηματοδοτικής μίσθωσης μέσω του νόμου 4684/2021 περί στρατηγικών επενδύσεων και του αναπτυξιακού νόμου 4887/2022.

Ως αποτέλεσμα, η εταιρεία κατέχει χαρτοφυλάκιο μισθωτών υψηλής πιστοληπτικής αξιολόγησης σε ισχυρούς επιχειρηματικούς τομείς.

Η Eurobank Leasing κατείχε μερίδιο αγοράς 20% σε όγκο νέων εργασιών στις 31.12.2024 (Πηγή: Ένωση Ελληνικών Εταιρειών Χρηματοδοτικής Μίσθωσης). Το 2024, η Eurobank Leasing ενίσχυσε περαιτέρω τις εργασίες της με νέες εκταμιεύσεις ύψους €133 εκατ., ενώ το υπόλοιπο χρηματοδοτικών μισθώσεων ανήλθε στα €340 εκατ.

Κατά τη διάρκεια του 2024, η εταιρεία ολοκλήρωσε την εγκατάσταση της νέας πλατφόρμας Credit Facilities Management System (CFMS), στο πλαίσιο του ψηφιακού της μετασχηματισμού. Πρόκειται για την 1η εταιρεία leasing στην Ελλάδα που ολοκληρώνει τη μετάβαση σε νέα ψηφιακή πλατφόρμα.

Για το 2025, η Eurobank Leasing σχεδιάζει να επεκτείνει τις δραστηριότητές της, πάρα τις πληθωριστικές πιέσεις και το κλίμα αβεβαιότητας σε παγκόσμιο επίπεδο. Έχει

επίσης συμπεριλάβει στον προϋπολογισμό σειρά έργων με θετικό αποτύπωμα ESG. Σε συνεργασία με τη μητρική εταιρεία και μέσα από τη σταθερή ροή νέων επιχειρηματικών ευκαιριών, θα συνεχίσει να προσφέρει υψηλού επιπέδου υπηρεσίες στους πελάτες της, καλύπτοντας τις ανάγκες τους για καινοτόμες λύσεις χρηματοδοτικής μίσθωσης πάγιου εξοπλισμού, υποδομών και ακινήτων.

Markets

Η Μονάδα Κεφαλαιαγορών (Markets) δραστηριοποιείται σε 5 βασικές κατηγορίες:

- Χρηματοοικονομικά προϊόντα και υπηρεσίες σε εταιρικούς, ναυτιλιακούς και θεσμικούς πελάτες, καθώς και σε πελάτες της λιανικής και ιδιωτικής τραπεζικής.
- Άντληση χρηματοδότησης μέσω των κεφαλαιαγορών για ελληνικές εκδότριες εταιρείες.
- Διαχείριση του trading και investment χαρτοφυλακίου καθώς και διαχείριση του σχετικού ρίσκου.
- Άντληση ιδίων κεφαλαίων από την κεφαλαιαγορά (Wholesale bank funding) , διαχείριση ρευστότητας και διαχείριση ενεργητικού-παθητικού τραπεζικού χαρτοφυλακίου.
- Διατραπεζικές σχέσεις και υπηρεσίες πληρωμών.

Οι ομάδες των Markets Sales and Structuring προσφέρουν 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 Markets Trading κατόρθωσε, παρά τις αχατογράφητες συνθήκες της αγοράς, να διαχειριστεί αποτελεσματικά τους κινδύνους του χαρτοφυλακίου και να σημειώσει υψηλές επιδόσεις για ακόμη μία χρονιά.

Η μονάδα Treasury (που υπάγεται στα Markets) ξεπέρασε κατά πολύ τους χρηματοοικονομικούς και επιχειρηματικούς του στόχους το 2024, καθώς δραστηριοποιήθηκε πολύ ενεργά στις κεφαλαιαγορές και στη διατραπεζική αγορά με σκοπό 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, η Μονάδα Treasury είχε έντονη συμμετοχή στις κεφαλαιαγορές το 2024 και ολοκλήρωσε με επιτυχία 3 συναλλαγές υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας (Senior Preferred) και 1 συναλλαγή μειωμένης εξασφάλισης (Tier 2):

- Έκδοση ομολόγου μειωμένης εξασφάλισης αξίας €300 εκατ. στις αρχές Ιανουαρίου, με στόχο τη συνέχιση της δημιουργίας ικανού αποθέματος κεφαλαίων Tier 2.

- Έκδοση ομολόγου υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας (7 NC6) αξίας €650 εκατ. τον Απρίλιο του 2024, για το οποίο ακολούθησε επιπρόσθετη έκδοση (tap) €100 εκατ. στο τέλος του Ιουνίου, φτάνοντας το ύψος της συνολική έκδοσης στα €750 εκατ. Αυτή ήταν η πρώτη περίπτωση επιπρόσθετης έκδοσης από ελληνική τράπεζα.
- Έκδοση του πρώτου πράσινου ομολόγου υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας αξίας €850 εκατ. τον Σεπτέμβριο του 2024, καθιστώντας τη συναλλαγή αυτή τη μεγαλύτερη έκδοση πράσινου ομολόγου υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας στην Ελλάδα και τη Νότια Ευρώπη έως αυτή τη στιγμή. Η έκδοση προσέλκυσε τεράστια ζήτηση από ένα ευρύ φάσμα διεθνών επενδυτών, και κατέληξε σε τελικό βιβλίο προσφορών που ξεπερνούσε τα €4,5 δισ.
- Έκδοση ομολόγου υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας αξίας €600 εκατ. τον Δεκέμβριο του 2024, κλείνοντας την έντονη εκδοτική δραστηριότητα της χρονιάς.

Οι συναλλαγές αυτές προσέθεσαν €2,5 δισ. στην ελάχιστη απαίτηση ιδίων κεφαλαίων και επιλέξιμων υποχρεώσεων (MREL) της Τράπεζας το 2024, υποστηρίζοντας τη συμμόρφωσή της με τον εσωτερικό, μη δεσμευτικό στόχο MREL για το 2024.

Στο Treasury 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 σχετικών με τη βιωσιμότητα 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 καθημερινά. 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 τα 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 μετάβαση της ελληνικής οικονομίας προς τη βιωσιμότητα. 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 2024, αλλά και μέσω της συνεχούς υποστήριξης στρατηγικών κλάδων για την ελληνική οικονομία και της χρηματοδότησης άρτιων επιχειρηματικών σχεδίων, ενισχύοντας κατ’ αυτόν τον τρόπο την ανάπτυξη, τα επενδυτικά σχέδια και την εξωστρέφεια των επιχειρήσεων.

Το 2024, ο Όμιλος Eurobank ολοκλήρωσε έναν σημαντικό αριθμό εμβληματικών έργων και συναλλαγών, όπως:

€2,5 δισ.
ομόλογα υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας εκδόθηκαν το 2024

Σημαντικά έργα



€784,7 εκατ.

Συνδυασμένη Δημόσια Προσφορά (IPO)

Η Eurobank ενήργησε ως Listing Advisor & Joint Coordinator της Ελληνικής Δημόσιας Προσφοράς & ως Co-Lead Manager της Θεσμικής Προσφοράς

Φεβρουάριος 2024



TMA | Lamda Domi | Pylea | DOA

€600 εκατ.

Κοινοπρακτικά ομολογιακά δάνεια

Η Eurobank ενήργησε ως Mandated Lead Arranger, Coordinator, Underwriter & Hedging Counterparty

Μάρτιος 2024



€407 εκατ.

Κοινοπρακτικό ομολογιακό δάνειο

Η Eurobank ενήργησε ως Mandated Lead Arranger, Coordinator, Underwriter, Facility Agent & Account Bank

Απρίλιος 2024



€48,3 εκατ.

Αρχική Δημόσια Προσφορά (IPO)

Η Eurobank ενήργησε ως Issue Advisor και Joint Coordinator

Μάιος 2024



€975 εκατ.

Κοινοπρακτικό ομολογιακό δάνειο

Η Eurobank ενήργησε ως Mandated Lead Arranger & Underwriter

Ιούνιος 2024



€450 εκατ.

5ετές μη εξασφαλισμένο & εγγυημένο ομόλογο, υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας (Senior Unsecured & Guaranteed), με τοκομερίδιο 4,25% και λήξη το 2029

Η Eurobank ενήργησε ως Co-Lead Manager

Ιούλιος 2024



€350 εκατ.

6ετές εξασφαλισμένο & εγγυημένο ομόλογο, υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας (Senior Secured & Guaranteed), με τοκομερίδιο 7,25% και λήξη το 2030

Η Eurobank ενήργησε ως Co-Manager

Ιούλιος 2024



£170 εκατ.

Κοινοπρακτικό δάνειο

Η Eurobank ενήργησε ως Mandated Lead Arranger, Joint Coordinator & Underwriter

Ιούλιος 2024

Τα προαναφερθέντα ποσά των κοινοπρακτικών δανείων αντιπροσωπεύουν το συνολικό ποσό που χορηγήθηκε από κοινοπραξία τραπεζών.

Σημαντικά έργα



Εξαγορά της Entersoft A.E. από την
Unity Holding A.E.

€150 εκατ.

Διμερές δάνειο

Η Eurobank ενήργησε ως Arranger
& Sole Underwriter

Ιούλιος 2024



Απόκτηση του Ξενοδοχείου Titania από τον
Όμιλο Χατζηλαζάρου

€72 εκατ.

Διμερές ομολογιακό δάνειο

Η Eurobank ενήργησε ως Arranger
& Sole Underwriter

Ιούλιος 2024



€200 εκατ.

Κοινοπρακτικό ομολογιακό δάνειο

Η Eurobank ενήργησε ως Mandated Lead
Arranger, Coordinator, Underwriter,
Facility Agent & Account Bank

Αύγουστος 2024



€600 εκατ.

7ετές NC3 μη εξασφαλισμένο
ομόλογο υψηλής εξοφλητικής
προτεραιότητας (Senior Unsecured),
με τοκομερίδιο 4,625% και λήξη το
2031

Η Eurobank ενήργησε ως Joint Bookrunner

Οκτώβριος 2024



€200 εκατ.

Συνδυασμένη Δημόσια Προσφορά

Η Eurobank ενήργησε ως Lead Manager

Οκτώβριος 2024



€229,3 εκατ.

Κοινοπρακτικά ομολογιακά δάνεια

Η Eurobank ενήργησε ως Mandated Lead
Arranger, Joint Coordinator & Underwriter

Νοέμβριος 2024



€2,4 δισ.

Δημόσια Πρόταση για την
ΤΕΡΝΑ Ενεργειακή Α.Ε.

Η Eurobank ενήργησε ως Advisor to the
Offeror

Δεκέμβριος 2024

Τα προαναφερθέντα ποσά των κοινοπρακτικών δανείων αντιπροσωπεύουν το συνολικό ποσό που χορηγήθηκε από κοινοπραξία τραπεζών.

Επιπλέον εμβληματικά έργα που ολοκληρώθηκαν από την Eurobank εντός του 2024, με σημαντική επίδραση στην ελληνική οικονομία παρουσιάζονται επίσης στις ενότητες «Σημαντικά Έργα του 2024» και «Βιώσιμη χρηματοδότηση στο πλαίσιο του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (ΤΑΑ)».

Digital Banking

Στη διάρκεια του 2024, η Eurobank συνέχισε να παρέχει προσωποποιημένες και εύχρηστες ψηφιακές υπηρεσίες, 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 Group Digital Banking 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:

1. 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.
2. Εσωτερική ψηφιοποίηση – Οι απλοποιημένες εσωτερικές διαδικασίες της σε όλα τα σημεία επαφής με τους πελάτες.

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. Η βασική γραμμή το 2024 αφορούσε την παροχή νέων ψηφιακών προϊόντων και υπηρεσιών, τόσο για ιδιώτες όσο και για επιχειρήσεις.

Βασικά ψηφιακά προϊόντα και πρωτοβουλίες για το 2024:

- Group Sales Digital Onboarding – Παρουσίαση μιας μοναδικής ψηφιακής υπηρεσίας στην ελληνική αγορά, που δίνει στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να ψηφιοποιήσουν τη διαδικασία της μισθοδοσίας, επιτρέποντας στους εργαζομένους να ενταχθούν ψηφιακά στην υπηρεσία μισθοδοσίας του εργοδότη τους (digital onboarding).
- Νέα πιστωτικά προϊόντα – Παρουσίαση προσωποποιημένων και προ-εγκεκριμένων προϊόντων με αυτοματοποιημένες πιστοδοτικές αποφάσεις, που κάνουν την ψηφιακή εμπειρία εύκολη και γρήγορη. Παρουσίαση της πρώτης άυλης πιστωτικής κάρτας.
- Ασφαλιστικά προϊόντα – Παρουσίαση επιπλέον προϊόντων γενικής ασφάλισης μέσω ψηφιακών καναλιών, όπως ασφάλεια αυτοκινήτου και κατοικίδιου.
- Νέο προϊόν για εφήβους – Παρουσίαση άυλης προπληρωμένης κάρτας που εκδίδεται από τον γονέα/κηδεμόνα και χρησιμοποιείται από τον ανήλικο.
- Εγκατάσταση POS – Παρουσίαση μιας σειράς ψηφιακών εργαλείων που συμβάλλουν στην ενίσχυση της εμπειρίας του πελάτη.

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.

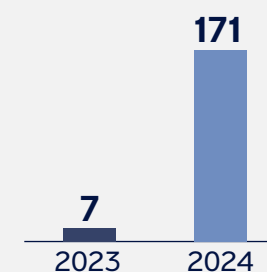
Πέρα από αυτά τα ψηφιακά προϊόντα, η Eurobank σημείωσε αξιοσημείωτη πρόοδο το 2024:

- Διευρυμένες συνεργασίες σε λύσεις ενσωματωμένης χρηματοδότησης – Δημιούργησε νέες συνεργασίες με 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.
- 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 προσθήκη δικαιούχου λογαριασμού και η δυνατότητα έκδοσης πιστοποιητικών με ένα κλικ.
- Open Banking – Σημειώθηκε περαιτέρω πρόοδος στο Open Banking με την προσφορά νέων, εξατομικευμένων API με προστιθέμενη αξία, σε συνεργαζόμενες εταιρείες, σε τομείς όπως η ένταξη νέων πελατών (onboarding), η διαχείριση λογαριασμού και συναλλαγών κ.ά.

Το κανάλι του Open Banking:

- Εξυπηρέτησε 150.000 πελάτες με 12.000.000 κλήσεις.
- Κατέγραψε σημαντική αύξηση στον όγκο των συναλλαγών σε σχέση με το 2023.

Όγκος συναλλαγών στο κανάλι του Open Banking (εκατ.)

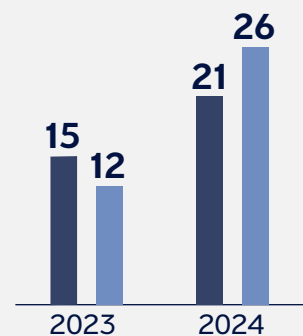


Οι ψηφιακές πρωτοβουλίες της Eurobank αντανακλούν τη στρατηγική της δέσμευση να αξιοποιεί την τεχνολογία με σκοπό την παροχή πρωτοποριακών λύσεων και εξατομικευμένων εμπειριών για ιδιώτες και επιχειρήσεις. Αυτές οι προσπάθειες αναγνωρίστηκαν με αξιοσημείωτες βραβεύσεις. Το 2024 και για 5η διαδοχική χρονιά η Eurobank τιμήθηκε με το βραβείο «Best Consumer Digital Bank in Western Europe for 2024» από το διεθνώς αναγνωρισμένο περιοδικό Global Finance. Το βραβείο αυτό επιβεβαιώνει τη διαρκή αριστεία στον τομέα του digital banking σε διεθνή κλίμακα. Επιπλέον, το 2024 το Eurobank Mobile App κατατάχθηκε 1^ο σε App store και Google Play, μεταξύ όλων των τραπεζών στην Ελλάδα.

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

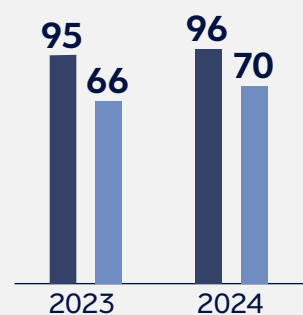
Αύξηση του όγκου και της αξίας των ψηφιακών συναλλαγών (%)

● Αύξηση σε όγκο
● Αύξηση σε αξία



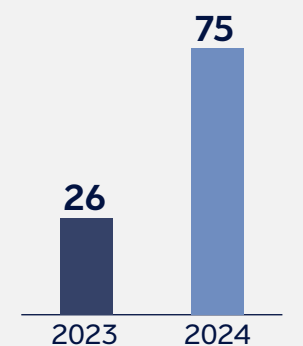
Όγκος ψηφιακών συναλλαγών σε όλα τα κανάλια της Eurobank* (%)

● Χωρίς ταμειακές συναλλαγές
● Όλες οι συναλλαγές



*Οι ταμειακές συναλλαγές είναι κυρίως αναλήψεις και καταθέσεις που πραγματοποιούνται σε ATM και καταστήματα

Αύξηση ενεργών πελατών του Business mobile App (%)



Ψηφιακές και υβριδικές πωλήσεις – Το 2024, ο όγκος των ψηφιακών και υβριδικών πωλήσεων αυξήθηκε σημαντικά κατά 28% (σε τεμάχια) με:

- Εμπλουτισμό των προσφερόμενων προϊόντων σε όλες τις προϊόντικές κατηγορίες και σε όλα τα τμήματα της αγοράς (προσωποποιημένα και προ-εγκεκριμένα δάνεια), άυλη πιστωτική κάρτα, άυλη προπληρωμένη κάρτα για εφήβους, Salary Link (που επιτρέπει σε υπαλλήλους να δέχονται τη μισθοδοσία τους σε λογαριασμό της Eurobank), ασφάλεια αυτοκινήτου και ασφάλεια κατοικίδιου.

- Αύξηση της κυκλοφορίας και βελτιστοποίηση των 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. εξατομικευμένη διαφημιστική περιοχή στο e/m banking, δημιουργία δυνητικών πελατών (lead generation) από το eurobank.gr).
- Σχεδιασμός και ανάπτυξη νέων υβριδικών journey και δυνατοτήτων, που ενισχύουν το rhygital μοντέλο της Eurobank. Οι βασικές πρωτοβουλίες περιελάμβαναν βελτιώσεις και την προσθήκη νέων προϊόντων στην Ψηφιακή Θυρίδα (η εφαρμογή ενεργοποιείται στο κατάστημα ή μέσω τηλεμάρκετινγκ και ολοκληρώνεται από τον πελάτη μέσω e/m banking), καθοδήγηση των πελατών στα ψηφιακά κανάλια στη διάρκεια της διαδικασίας «Νέο Ραντεβού σε κατάστημα».

User experience (εμπειρία χρήστη) - Η ομάδα User Experience (UX) τοποθετεί τον πελάτη στο επίκεντρο σε όλες τις δραστηριότητες της Τράπεζας. Οι ερευνητές και σχεδιαστές UX εργάζονται για να βελτιώσουν τις εμπειρίες τόσο των πελατών όσο και του προσωπικού σε όλα τα κανάλια και τα σημεία επαφής, εφαρμόζοντας καθιερωμένα σχεδιαστικά πρότυπα, και λαμβάνοντας υπόψη ζητήματα προσβασιμότητας και βέλτιστες πρακτικές. Για τη διενέργεια έρευνας χρηστών, η ομάδα χρησιμοποιεί τις υπερσύγχρονες εγκαταστάσεις του UX Lab και αξιοποιεί μια σειρά από μεθόδους και προσαρμοσμένα εργαλεία (όπως συνεντεύξεις χρηστών, design thinking, δοκιμές χρηστικότητας, card sorting, tree testing). Η προσέγγιση αυτή περιλαμβάνει τη συμμετοχή τόσο εξωτερικών όσο και εσωτερικών χρηστών, ώστε να διασφαλίζεται η ολιστική κατανόηση των αναγκών και συμπεριφορών των χρηστών.

Η ομάδα UX έχει δημιουργήσει 4 δεξαμενές χρηστών: το Digital Community (οι πελάτες του digital banking), την ομάδα Digiators (εσωτερικό προσωπικό), τους Friends & Family και την ομάδα Accessibility για όλους (άτομα με αναπηρίες) για την απλοποίηση της διαδικασίας και την αποτελεσματική εξαγωγή συμπερασμάτων.

Στη διάρκεια του 2024, περίπου 179 χρήστες, μεταξύ αυτών και χρήστες με αναπηρίες, συμμετείχαν σε 31 ερευνητικές δραστηριότητες και δοκιμές, ενώ 326 χρήστες συμπλήρωσαν online ερωτηματολόγια για 9 έργα. Δημιουργήθηκαν user flows και designs για 117 έργα. Η Eurobank επίσης εφάρμοσε σχεδιαστικά συστήματα για τα mobile app, e-Banking, eurobank.gr, unify και drive+, ώστε να λειτουργούν με συγκεκριμένα σχεδιαστικά πρότυπα, μοτίβα και επιμέρους στοιχεία, με σκοπό την παροχή συνεπούς εμπειρίας και αποδοτικότητας στις ομάδες σχεδιασμού και ανάπτυξης. Επίσης διοργάνωσε ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα για την προσβασιμότητα, καθώς και βιωματικά εργαστήρια για διατομεακές ομάδες συνεργασίας (25 ώρες).

Διαδικτυακοί τόποι – Το 2024, ο διαδικτυακός τόπος eurobank.gr δέχτηκε πάνω από 27,2 εκατ. επισκέψεις, με το 55% των επισκεπτών να βρίσκει τον διαδικτυακό τόπο μέσα από τα οργανικά αποτελέσματα μηχανών αναζήτησης, όπως η Google. Η χρονιά επίσης χαρακτηρίστηκε από σημαντική τεχνολογική εξέλιξη με τη συνολική αναβάθμιση των υποδομών Sitecore, με την οποία ενσωματώθηκαν χαρακτηριστικά όπως το Sitecore Personalise, που επιτρέπει τη δημιουργία εξατομικευμένων user journey. Επιπλέον, υλοποιήθηκαν συνεχείς βελτιώσεις σε υπολογιστές και διαδραστικά εργαλεία, για την ενίσχυση της εμπειρίας πελάτη και της δημιουργίας δυνητικών πελατών (lead generation).

96%

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

28%

αύξηση όγκου (σε τεμάχια) ψηφιακών και υβριδικών πωλήσεων

75%

αύξηση των ενεργών χρηστών του Business mobile App

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης – Με 11 ενεργά κανάλια σε διαφορετικές πλατφόρμες, όπως Facebook, LinkedIn, Instagram, TikTok και YouTube, η Eurobank:

- Κατέγραψε 334.951 αλληλεπιδράσεις (interactions).
- Δημιούργησε περιεχόμενο με 866 οργανικές δημοσιεύσεις στις πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης.
- Διαχειρίστηκε την κοινότητα, απαντώντας σε 9.466 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 1^η θέση στο LinkedIn και το TikTok και τη 2^η θέση στο YouTube στον ελληνικό τραπεζικό κλάδο. Η σελίδα του προγράμματος επιβράβευσης Εristrofi στο Facebook κατέλαβε την 1^η θέση σε αλληλεπιδράσεις και αύξηση αριθμού ακολούθων στον ελληνικό τραπεζικό κλάδο. Επίσης, η Eurobank ήταν η πρώτη τράπεζα που ξεκίνησε σειρά TikTok και δημιούργησε περιεχόμενο ειδικά για το TikTok, προσαρμοσμένο στο ιδιαίτερο στιλ της πλατφόρμας και τις προτιμήσεις των χρηστών της. Τέλος, άλλαξε τελείως το ύφος της επικοινωνίας της (tone of voice) για τη διαχείριση της κοινότητας του TikTok, έτσι ώστε να κερδίσει και να κρατήσει το ενδιαφέρον του κοινού της πλατφόρμας.

Digital Creative Hub – Η βασική μας ομάδα δημιουργίας περιεχομένου, με εξειδικευμένους ψηφιακούς κειμενογράφους και γραφίστες, ανταποκρίθηκε στην αυξημένη ζήτηση (+39%) για ψηφιακό περιεχόμενο με 2.436 παραδοτέα για 597 έργα στους διαδικτυακούς τόπους του Ομίλου (μεταξύ αυτών και χαρακτηριστικά Robochat, chatBot), 175 καμπάνιες email, 93 προϊόντικές σελίδες, ροές εργασιών, και έργα microcopy για ψηφιακά κανάλια.

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 2024 πραγματοποιήθηκαν 111 ψηφιακές καμπάνιες, που έφτασαν:

- Πάνω από 4 εκατ. χρήστες
- 1 δισ. impressions
- 67,2 εκατ. προβολές βίντεο
- Περίπου 16 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 και να απλοποιεί σημαντικά ταξίδια πελατών σε όλα τα κανάλια της. Υλοποιήθηκαν πολλές πρωτοβουλίες σε όλα τα κανάλια και τμήματα, με σκοπό την επίτευξη της πελατειακής αλλά και επιχειρησιακής αριστείας με βιώσιμο τρόπο. Ως αποτέλεσμα, η Eurobank πέτυχε σταθμισμένο δείκτη Net Promoter Score (NPS) πάνω από 50, σε σημαντικά journey πελατών.

Βασικά επιτεύγματα ανά ταξίδι:

- 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 διάφορες τεχνολογίες και βελτιώσεις, όπως την αυτοματοποίηση της υποβολής εγγράφων και τις υπηρεσίες e-KYC, μειώνοντας κατά 80% τις απαιτούμενες υπογραφές από τον πελάτη αλλά και τον χρόνο που απαιτείται για την όποια υπηρεσία. Στο πλαίσιο της omnichannel στρατηγικής της, η ψηφιακή ένταξη νέων πελατών (digital onboarding) έγινε πιο απλή και γρήγορη, μέσω της εφαρμογής σημαντικών απλοποιήσεων αλλά και βελτιώσεων στις τεχνικές υποδομές, με άμεση επίδραση στην αύξηση του μεριδίου αγοράς.
- Τραπεζική εξυπηρέτηση παντού – Ενδυναμώθηκαν οι υπεύθυνοι σχέσεων (Relationship Managers) και οι διευθυντές των καταστημάτων 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, ο Όμιλος έρχεται στο κατώφλι του πελάτη, με ασφάλεια. Επιπλέον, προστέθηκαν δυνατότητες αυτοεξυπηρέτησης για ένα ευρύ φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών, με την αξιοποίηση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών (ψηφιακή υπογραφή e-gov).
- Δάνεια για ιδιώτες – Μειώθηκε ακόμα περισσότερο ο χρόνος που απαιτείται για τη λήψη καταναλωτικού δανείου και πιστωτικής κάρτας (λιγότερο από 1,5 ημέρες), με στόχο την ταχύτερη ανταπόκριση στα αιτήματα των πελατών. Παράλληλα, 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 που πραγματοποιήθηκαν σε συμμόρφωση με τις κείμενες νομοθετικές διατάξεις. Επιπλέον, η Eurobank διατήρησε ένα ισχυρό ποσοστό αυτοματοποιημένης λήψης πιστοδοτικών αποφάσεων (80%), αποδεικνύοντας στην πράξη τη δέσμευσή της για επιχειρησιακή αριστεία και διαχείριση των κινδύνων. Όσον αφορά τα στεγαστικά δάνεια, παρουσιάστηκε μια νέα πλατφόρμα δανείων, με στόχο την αναβάθμιση της εμπειρίας του πελάτη και χρήστη. Καταγράφηκε επίσης σημαντική βελτίωση στη χρηματοδότηση επιχειρήσεων, με μείωση 50% του χρόνου που απαιτείται για τη εκταμίευση μέσω της αυτοματοποιημένης λήψης πιστοδοτικών αποφάσεων (40% στα απλά προϊόντα) και της αυτοματοποιημένης σύνταξης συμβάσεων (ποσοστό αυτοματοποίησης

90%). Ως αποτέλεσμα, το 2024 περισσότερες από 1.000 επιχειρήσεις κατάφεραν να υπογράψουν σύμβαση την ίδια ημέρα που επισκέφθηκαν το κατάστημα για να κάνουν αίτηση. Με στόχο τη συνεχή βελτίωση της επιχειρησιακής απόδοσης, το 2024 καθιερώθηκαν δείκτες μέτρησης και ανάλυσης, προκειμένου να εντοπίζονται οι στενώσεις και οι καθυστερήσεις σε πραγματικό χρόνο, και παράλληλα να καταγράφεται η επίδραση των αυτοματισμών και των απλοποιήσεων.

Business Analytics & Customer Value Management

Το 2024 η Eurobank συνέχισε να εξελίσσει τη στρατηγική μετασχηματισμού της, αξιοποιώντας προηγμένες λύσεις ανάλυσης (advanced analytics) και την ενσωμάτωση δεδομένων για την ενίσχυση της αποδοτικότητας και την επίτευξη εξατομίκευσης σε κλίμακα. Μέσα από τη διαχειριστική πλατφόρμα Campaign Management, η ομάδα Business Analytics and Customer Value Management πραγματοποίησε πάνω από 30.000 ενέργειες, διεκπεραιώνοντας 47 εκατ. αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες και βελτιστοποιώντας την επικοινωνία διαμέσου των ψηφιακών αλλά και φυσικών καναλιών.

Η δέσμευση 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. Χάρη σε αυτήν την πρωτοβουλία, 2,1 εκατ. πελάτες έλαβαν τουλάχιστον μία εξατομικευμένη πρόταση, αριθμός που αντιστοιχεί σε ποσοστό κάλυψης της συναλλακτικής βάσης κατά 87%.

Επιπλέον, η Eurobank βελτίωσε σημαντικά τις διαδικασίες ταυτοποίησης για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (AML) μέσα από την εφαρμογή διαφόρων τεχνικών μηχανικής μάθησης, επιτυγχάνοντας 20 φορές μεγαλύτερη ακρίβεια. Η ενσωμάτωση δεδομένων AML με προηγμένα εργαλεία οπτικοποίησης απλοποίησε ακόμα περισσότερο τη διαδικασία διερεύνησης υποθέσεων. Παράλληλα, η χρήση κειμένων παραγόμενων με τεχνητή νοημοσύνη (GenAI) υποβοηθά τους υπαλλήλους να διατυπώνουν τα αποτελέσματα των αναλύσεων στις οποίες οδηγούνται μέσα από τη χρήση των τεχνικών μηχανικής μάθησης.

Η Eurobank επίσης ενίσχυσε την ενοποίηση και την αυτοματοποίηση των συστημάτων της, συνδέοντας με επιτυχία το Campaign Management με το mobile app, ώστε να υπάρχει η δυνατότητα να πραγματοποιούνται αδιάλειπτες καμπάνιες με ροή δεδομένων σε πραγματικό χρόνο. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 60% των ψηφιακών πωλήσεων προήλθε από το οικοσύστημα του Campaign Management, φανερώνοντας τη μεγάλη επίδραση της χρήσης business analytics και τεχνητής νοημοσύνης.

Τα επιτεύγματα αυτά υπογραμμίζουν τη σταθερή επιδίωξη της Eurobank να στηρίζει την επιχειρηματική ανάπτυξη και την επιχειρησιακή αποδοτικότητα μέσα από προηγμένες μεθόδους ανάλυσης, αυτοματισμούς και εμπειριστατωμένες στρατηγικές ενοποίησης δεδομένων.

Eurobank Next – Ψηφιακή Ανάπτυξη και Ανταγωνιστικότητα στο Μέλλον

Το Eurobank Next – Ψηφιακή Ανάπτυξη και Ανταγωνιστικότητα στο Μέλλον είναι μια στρατηγική πρωτοβουλία που ξεκίνησε τον Ιανουάριο του 2024. Τόσο το Κέντρο Καινοτομίας όσο και η Μονάδα Συντονισμού GenAI εντάσσονται στην πρωτοβουλία, που φιλοδοξεί να αποτελέσει την κινητήριου δύναμη για μετασχηματιστικές τραπεζικές λύσεις. Σκοπός της είναι η προστασία της μελλοντικής θέσης του Ομίλου μέσα από την καλλιέργεια νοοτροπίας και πρακτικής καινοτομίας, παράλληλα με τη διερεύνηση και αξιοποίηση ανατρεπτικών προτάσεων αξίας για την επίτευξη ανάπτυξης και μελλοντικής ανταγωνιστικότητας.

Αποστολή του Κέντρου Καινοτομίας είναι η παροχή ταχύτατων και εστιασμένων καινοτόμων δράσεων, σε συμφωνία με την ευρύτερη στρατηγική της Eurobank για την αύξηση της κερδοφορίας και της αποδοτικότητας. Με το Innovation Lab και το UX Lab, το Κέντρο Καινοτομίας προάγει την επιχειρηματικότητα αλλά και την ενδοεταιρική επιχειρηματικότητα σε ολόκληρο τον οργανισμό, και συνδέει την Eurobank με εταιρείες fintech ώστε να αυξάνεται ακόμα περισσότερη η ικανοποίηση των πελατών. Η ομάδα εξέτασε περισσότερες από 50 νεοφυείς επιχειρήσεις και παρέιχε συστάσεις σε επιχειρηματικές μονάδες σχετικά με δυνητικές ευκαιρίες, που κατέληξαν σε proof of concept ή συνεργασίες. Παράλληλα, η Μονάδα παρακολουθεί συνεχώς τις τάσεις και προσφέρει πολύτιμες πληροφορίες για την αγορά σε όλο τον Όμιλο μέσα από το μηνιαίο newsletter και την τριμηνιαία έκθεσή της. Επίσης σχημάτισε στρατηγικές συμμαχίες με διεθνείς οργανισμούς και πλατφόρμες, αξιοποιώντας τη δικτύωση προς όφελος της ανοιχτής καινοτομίας. Εισήγαγε την έννοια των συνεδριών brainstorming, με σκοπό να επιταχύνει την παραγωγή ιδεών υψηλού επιπέδου, από όλες τις επιχειρηματικές μονάδες εντός της Eurobank αλλά και από πελάτες εκτός της Eurobank, ενθαρρύνοντας τη συλλογική καινοτομία στην ανάπτυξη προϊόντων μέσα από μια δυναμική συνεργατική προσέγγιση.

Σε συνεργασία με το Κέντρο Καινοτομίας, η Μονάδα Συντονισμού GenAI είναι υπεύθυνη για τον καθορισμό των στρατηγικών στόχων της Eurobank στον τομέα της παραγωγικής τεχνητής νοημοσύνης (GenAI). Η Μονάδα εστιάζει στον προσδιορισμό περιπτώσεων χρήσης για την GenAI σε ολόκληρο τον οργανισμό, συντονίζοντας τα διάφορα ενδιαφερόμενα μέρη και εποπτεύοντας τη χρήση τεχνολογιών GenAI σε ενεργά έργα. Η δουλειά τους διασφαλίζει την επιτυχημένη υιοθέτηση και ενσωμάτωση της GenAI σε συμμόρφωση με το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, και σε εναρμόνιση με τους στόχους της Eurobank για ψηφιακή ανάπτυξη.

Κατά τη δημιουργία του πλαισίου λειτουργίας της, η Μονάδα Συντονισμού GenAI συνεργάζεται στενά με όλες τις επιχειρηματικές μονάδες με σκοπό τον εντοπισμό δυνητικών περιπτώσεων χρήσης. Έως σήμερα, 1 περίπτωση χρήσης πέρασε σε στάδιο παραγωγής, 6 βρίσκονται σε πιλοτικό στάδιο, και περισσότερες από 10 βρίσκονται σε διαδικασία αξιολόγησης και ιεράρχησης.

Επιπλέον, με στόχο την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και την προαγωγή, υποστήριξη και ενσωμάτωση της καινοτομίας σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας του Οργανισμού, δημιουργήθηκε το Συμβούλιο Καινοτομίας με επικεφαλής τον

Διευθύνοντα Σύμβουλο. Η σύσταση του Συμβουλίου αποτελεί σημαντικό βήμα προς την ενίσχυση της κουλτούρας καινοτομίας και τη διασφάλιση της συνεχούς προσαρμογής του Ομίλου στις νέες τεχνολογίες και επιχειρηματικές προκλήσεις.

Διαχείριση περιουσίας

Διαχείριση Αμοιβαίων κεφαλαίων

Ο Όμιλος παρέχει υπηρεσίες διαχείρισης κεφαλαίων και χαρτοφυλακίου στην Ελλάδα και το εξωτερικό, μέσω της θυγατρικής Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ, με συνολικά υπό διαχείριση και εποπτεία κεφάλαια ύψους περίπου €8,0 δισ. στις 31 Δεκεμβρίου 2024.

Συγκεκριμένα, η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ διαχειρίζεται €5,7 δισ. σε ΟΣΕΚΑ με έδρα την Ελλάδα, το Λουξεμβούργο και την Κύπρο, καταλαμβάνοντας μερίδιο αγοράς 25,91% και διατηρώντας την 1^η θέση μεταξύ 14 ελληνικών εταιρειών διαχείρισης στοιχείων ενεργητικού στις 31.12.2024 (Πηγή: Ένωση Θεσμικών Επενδυτών).

Η εταιρεία προσφέρει επίσης υπηρεσίες διαχείρισης χαρτοφυλακίου σε 26 θεσμικούς πελάτες, κυρίως συνταξιοδοτικά ταμεία στην Ελλάδα και την Κύπρο, με €0,7 δισ. σε συνολικά στοιχεία ενεργητικού. Ταυτόχρονα προσφέρει υπηρεσίες Discretionary Portfolio Management στους πελάτες Private Banking του Ομίλου Eurobank, με €0,6 δισ. σε συνολικά στοιχεία ενεργητικού στις 31.12.2024, καθώς και σε πελάτες λιανικής, με €0,3 δισ. σε συνολικά στοιχεία ενεργητικού.

Επιπλέον, η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ συνεργάζεται και υποστηρίζει τη διανομή των κεφαλαίων διεθνών fund managers μέσω του Private Banking του Ομίλου και της πλατφόρμας ανοιχτής αρχιτεκτονικής, παρέχοντας, μεταξύ άλλων, ανάλυση, βαθμολόγηση και πρότυπα χαρτοφυλάκια για πελάτες του Private Banking, με €0,9 δισ. σε συνολικά στοιχεία ενεργητικού στις 31.12.2024.

Ο Όμιλος έχει επίσης παρουσία στην αγορά αμοιβαίων κεφαλαίων του Λουξεμβούργου, έναν από τους μεγαλύτερους παγκόσμιους κόμβους αμοιβαίων κεφαλαίων, μέσω της 100% θυγατρικής Eurobank Fund Management Company (Luxemburg) SA. Η Eurobank Fund Management Company (Luxemburg) προσφέρει μεγάλη γκάμα αμοιβαίων κεφαλαίων ΟΣΕΚΑ στις κατηγορίες (LF) Funds, (LF) Fund of Funds και (TLF) Funds, τα οποία καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα όλων των κατηγοριών με γεωγραφική διαφοροποίηση, που διανέμονται στην Ελλάδα, το Λουξεμβούργο, τη Βουλγαρία και την Κύπρο.

Private Banking Ομίλου

Το Private Banking του Ομίλου, με παρουσία στην Ελλάδα, το Λουξεμβούργο, το Λονδίνο και την Κύπρο, προσφέρει ένα ευρύ φάσμα επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών (execution-only, advisory και discretionary), χρηματοδοτήσεις καθώς και υπηρεσίες διαχείρισης περιουσίας.

Στις 31.12.2024, το Private Banking του Ομίλου εξυπηρετούσε περίπου 15.000 πελάτες με συνολική θέση άνω των €13 δισ. (Client Assets and Liabilities).

Η στρατηγική Private Banking του Ομίλου εστιάζει στην λειτουργική βελτιστοποίηση μέσα από τη δημιουργία μιας ενιαίας εμπειρίας πελάτη. Αυτό θα υποστηρίζεται τεχνολογικά από τις δυνατότητες της ψηφιακής πλατφόρμας διαχείρισης περιουσίας Temenos, καθώς και από περαιτέρω αναπτύξεις στην υποδομή. Ως αποτέλεσμα, θα προσφέρεται ένα ολοκληρωμένο οικοσύστημα υπηρεσιών διαχείρισης περιουσίας, με στόχο την επίτευξη της ενδεδειγμένης διαχείρισης σχέσεων και, κυρίως, της επιθυμητής εμπειρίας του πελάτη. Μετά την υλοποίηση του έργου Salamis (Temenos) στην Κύπρο, η Eurobank Private Bank Luxembourg βρίσκεται στη διαδικασία υιοθέτησης της ίδιας τεχνολογικής υποδομής, αναβαθμίζοντας τα συστήματα βάσει των προτύπων του Ομίλου. Η διαδικασία περιλαμβάνει πλήρη αναβάθμιση όλων των συστημάτων πληροφορικής και τεχνολογίας της Τράπεζας για το βασικό Τραπεζικό Σύστημα, τα Ψηφιακά Κανάλια, τη Διαχείριση Περιουσίας, τα Analytics, τις Πληρωμές και τη Κανονιστική Συμμόρφωση. Το έργο προχωρά σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα, με εκτιμώμενη ημερομηνία έναρξης λειτουργίας έως το τέλος του 2025.

Τα άμεσα σχέδια εστιάζουν στην οργανική και μη οργανική ανάπτυξη, με την επέκταση σε νέες διεθνείς αγορές μέσω του Λουξεμβούργου, της Βουλγαρίας και του Ηνωμένου Βασιλείου (γραφείο Λονδίνου), καθώς και της διερεύνησης συνεργιών σε επίπεδο Ομίλου, τόσο εσωτερικά όσο και με γραφεία αντιπροσωπείας σε νέες διεθνείς αγορές, όπως η Ινδία και το Ισραήλ.

Ταυτόχρονα, με την αξιοποίηση των νέων στρατηγικών συνεργασιών με διεθνείς διαχειριστές κεφαλαίων, θα ενισχυθεί η διαδικασία επενδύσεων, προσφέροντας μια διαφοροποιημένη πρόταση προς τους πελάτες. Οι συνεργασίες αυτές παρέχουν ευελιξία και επεκτασιμότητα, που επιτρέπουν την προσαρμογή των πόρων και των υπηρεσιών, έτσι ώστε να καλύπτονται πιο αποτελεσματικά οι μεταβαλλόμενες ανάγκες και η πορεία ανάπτυξης. Σε αυτό το πλαίσιο, η Eurobank ή/και οι συνεργάτες της υπέγραψαν μνημόνια συνεργασίας (MoUs) με την Eurizon Capital SGR Spa και την JPMorgan AM Europe Sa. Οι συνεργασίες αυτές στοχεύουν στην ενίσχυση της τεχνογνωσίας μέσω της αξιοποίησης των γνώσεων, των δυνατοτήτων, των υποδομών και της τεχνολογίας κορυφαίων διεθνών διαχειριστών κεφαλαίων, ώστε να προσφέρουν υπηρεσίες υψηλής ποιότητας στους τελικούς πελάτες.

Χρηματιστηριακές εργασίες

Η Eurobank Equities ΑΕΠΕΥ προσφέρει μια ολοκληρωμένη σειρά επενδυτικών προϊόντων – μεταξύ αυτών μετοχές, παράγωγα, ομόλογα και αμοιβαία κεφάλαια – εξυπηρετώντας περισσότερους από 15.000 ιδιώτες, εταιρικούς και θεσμικούς πελάτες στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Η εταιρεία διατηρεί κυρίαρχη θέση στις ελληνικές κεφαλαιαγορές, και κατατάσσεται σταθερά μεταξύ των κορυφαίων χρηματομεσιτών ως προς το μερίδιο αγοράς, καταλαμβάνοντας την 1^η θέση τα 10 από τα τελευταία 16 χρόνια. Έχει επανειλημμένα αναγνωριστεί σε μεγάλες έρευνες ευρωπαϊκών θεσμικών επενδυτών ως μία από τις κορυφαίες χρηματιστηριακές εταιρείες και η κορυφαία πάροχος αναλύσεων στην Ελλάδα.

€8,0 δισ.

κεφάλαια υπό διαχείριση
στην Eurobank Asset Management
ΑΕΔΑΚ

€13 δισ.

κεφάλαια στο Private Banking

Το 2024, η Eurobank Equities συγκέντρωσε το 16,9% του συνολικού όγκου συναλλαγών του Χρηματιστηρίου Αθηνών, παγιώνοντας τη θέση της ως κορυφαίου χρηματομεσίτη για θεσμικούς επενδυτές, παράλληλα με την ευρεία βάση ιδιωτών πελατών.

Το πολυβραβευμένο Τμήμα Ανάλυσης της εταιρίας παρέχει έγκαιρη ανάλυση και θεμελιώδη κάλυψη για περισσότερες από 40 εισηγμένες εταιρείες, που αντιπροσωπεύουν πάνω από το 90% της κεφαλαιοποίησης και της διαπραγματευτικής αξίας του Χρηματιστηρίου Αθηνών. Επιπλέον, παρέχει δευτερογενή κάλυψη για βασικές αγορές μετοχών του εξωτερικού.

Το τμήμα Θεσμικών Πωλήσεων και Συναλλαγών (Institutional Sales and Trading Desk) της Eurobank Equities υποστηρίζει Έλληνες και ξένους θεσμικούς επενδυτές που πραγματοποιούν συναλλαγές σε ελληνικές μετοχές και παράγωγα προϊόντα, μέσα από την παροχή αναλύσεων με προστιθέμενη αξία και στρατηγικές επενδυτικές συμβουλές και προτάσεις.

Τέλος, η Διεύθυνση Ειδικής Διαπραγμάτευσης (Market Making) παρέχει ρευστότητα σε περισσότερες από 40 εισηγμένες μετοχές και 42 παράγωγα, καθώς και σε εταιρικά ομόλογα, αξιοποιώντας την εκτεταμένη εμπειρία και την αποκλειστική τεχνολογία της για να ενισχύσει την αποτελεσματική λειτουργία της αγοράς.

Λοιπές δραστηριότητες

Τραπεζική Φορέων Δημοσίου και Μν Κερδοσκοπικών Οργανισμών

Το 2024, η Τραπεζική Φορέων Δημοσίου και Μν Κερδοσκοπικών Οργανισμών είχε στόχο τη δημιουργία ολοκληρωμένων προτάσεων που ανταποκρίνονται στις ιδιαίτερες και πολύπλευρες τραπεζικές ανάγκες των φορέων του Δημοσίου και των μη κερδοσκοπικών οργανισμών, καλύπτοντας όλο το φάσμα των χρηματοοικονομικών τους δραστηριοτήτων. Για τον σκοπό αυτό, η Τράπεζα ενίσχυσε τις υπηρεσίες που προσφέρει με ανταγωνιστικές λύσεις διαχείρισης διαθεσίμων, ολοκληρωμένες υπηρεσίες συναλλαγών, καινοτόμες λύσεις e-Banking μεγάλο εύρος ασφαλιστικών προϊόντων, ευέλικτες χρηματοδοτικές λύσεις και εξατομικευμένα πακέτα μισθοδοσίας.

Ενίσχυσε τη συνολική θέση της Τράπεζας προσελκύοντας 30 δημόσιους φορείς και επιτυγχάνοντας σημαντική αύξηση του μεριδίου αγοράς σε καταθέσεις της κεντρικής κυβέρνησης. Επίσης, σημείωσε και πάλι αύξηση στις νέες διατραπεζικές πληρωμές ΔΙΑΣ.

Retail International Customers

Η μονάδα Retail International Customers της Eurobank παρέχει εξειδικευμένες υπηρεσίες σε κατοίκους του εξωτερικού, Έλληνες της διασποράς και ξένους υπηκόους που κατοικούν στο εξωτερικό, διευκολύνοντας τις τραπεζικές τους δραστηριότητες στην Ελλάδα.

Οι κάτοικοι εξωτερικού μπορούν να επιλέξουν ανάμεσα σε 4 διαφορετικές μεθόδους για να γίνουν πελάτες της Eurobank, με καθεμία από αυτές να είναι ειδικά προσαρμοσμένη στις συγκεκριμένες τραπεζικές ανάγκες τους, και να επωφεληθούν από τις αποκλειστικές μονάδες πωλήσεων και υποστήριξης της Τράπεζας, που

εξειδικεύονται στη διαχείριση και επεξεργασία στεγαστικών δανείων κατάλληλων για διεθνείς επενδυτές ακινήτων. Επιπλέον, οι επενδυτές που ενδιαφέρονται για άδεια διαμονής Golden Visa και μεταφορά της φορολογικής τους κατοικίας στην Ελλάδα, ως διακριτή ομάδα πελατών, μπορούν να διαλέξουν από μια σειρά επιλέξιμων άυλων επενδυτικών προϊόντων και να εξυπηρετηθούν από ειδικό κατάστημα. Οι πρωτοβουλίες αυτές ενισχύουν σημαντικά την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα της εξυπηρέτησης που προσφέρεται από την Eurobank, βελτιώνοντας την εμπειρία πελάτη και τονίζοντας τη σταθερή επιδίωξη της Eurobank να παρέχει αποδοτικές και εξατομικευμένες λύσεις σε κάθε έναν από τους πελάτες της.

Μν Τραπεζικές Υπηρεσίες για Επιχειρήσεις

Η Business Exchanges AE (be24), 100% θυγατρική της Eurobank, επιτελεί καίριο ρόλο στον ψηφιακό μετασχηματισμό του Ομίλου. Ως βασικός πάροχος διεπιχειρησιακών υπηρεσιών, παραδίδει ψηφιακές λύσεις με προστιθέμενη αξία τόσο στην Τράπεζα όσο και σε εξωτερικούς πελάτες, και ταυτόχρονα συμβάλλει σημαντικά στην αναδιάρθρωση και τον εξορθολογισμό των λογιστικών υπηρεσιών και των δραστηριοτήτων ανθρώπινου δυναμικού του Ομίλου.

Το 2024, η be24 σημείωσε την 24^η διαδοχική χρονιά επιτυχημένης δραστηριοποίησης στον τομέα των διεπιχειρησιακών συναλλαγών, συνεχίζοντας την επέκταση το χαρτοφυλακίου των υπηρεσιών της που ενισχύουν την αποδοτικότητα, μειώνουν τα λειτουργικά κόστη και υποστηρίζουν τον ψηφιακό εκσυγχρονισμό.

Ένας βασικός τομέας στον οποίο συμβάλλει η be24 είναι η ψηφιοποίηση της εφοδιαστικής αλυσίδας. Μέσα από τη σειρά των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της – που περιλαμβάνουν λύσεις ηλεκτρονικών προμηθειών, ηλεκτρονικών διαγωνισμών και ηλεκτρονικής τιμολόγησης – η be24 υποστηρίζει τον Όμιλο και τους προμηθευτές του στην επίτευξη του στόχου της επιχειρησιακής αριστείας. Η νέα πλατφόρμα ηλεκτρονικών προμηθειών, που έχει τη βάση της στο cloud, και είναι πλέον διαθέσιμη σε ολόκληρη τη Eurobank και τις θυγατρικές της, χρησιμοποιείται ενεργά από περισσότερους από 2.250 εργαζομένους για παραγγελίες και εγκρίσεις. Η υιοθέτησή της από την πλευρά των προμηθευτών επίσης αυξήθηκε σημαντικά, καθώς 480 προμηθευτές χρησιμοποιούσαν την πλατφόρμα το 2024, αριθμός που αντιστοιχεί σε 20% αύξηση σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά. Επιπλέον, μέσω της πλατφόρμας ηλεκτρονικών διαγωνισμών διενεργήθηκαν 90 δημοπρασίες και 126 αιτήματα υποβολής προτάσεων (RFP), τα οποία διεκπεραιώθηκαν ηλεκτρονικά για την Τράπεζα και άλλους πελάτες.

Πέρα από τις ψηφιακές διεπιχειρησιακές υπηρεσίες, η be24 επίσης προσφέρει μια σειρά οριζόντιων υπηρεσιών στον Όμιλο. Σε αυτές περιλαμβάνονται λογιστικές και φορολογικές υπηρεσίες για 18 οντότητες – που αποτελούν θυγατρικές και οχήματα ειδικού σκοπού του Ομίλου – καθώς και υπηρεσίες μισθοδοσίας, ανθρώπινου δυναμικού και εξωτερικών αναθέσεων (outsourcing). Αξίζει να σημειωθεί ότι σημαντικό ποσοστό του outsourcing προσωπικού που υποστηρίζεται από την be24 διαμένει στον Έβρο και σε άλλες απομακρυσμένες ή νησιωτικές περιοχές, σε εναρμόνιση με τη δέσμευση του Ομίλου να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις του δημογραφικού προβλήματος.

16,9%

του όγκου των συναλλαγών
του Χρηματιστηρίου Αθηνών
μέσω της Eurobank Equities

Επιπλέον, η be24 έχει άδεια ασφαλιστικού πράκτορα, και έχει τη δυνατότητα να προωθεί και να διανέμει ασφαλιστικά προϊόντα εκ μέρους της Τράπεζας. Η εταιρεία έχει επίσης γίνει επίσημος μεταπωλητής μεγάλων προμηθευτών IT, υποστηρίζοντας ενεργά την ανάπτυξη των πρωτοβουλιών της Τράπεζας στο οικοσύστημα λιανικής B2B.

Μέσα από το ενοποιημένο μοντέλο υπηρεσιών της και τη δέσμευση για ψηφιακή καινοτομία, η be24 συνεχίζει να αποτελεί καταλύτη στρατηγικής σημασίας για τον μετασχηματισμό και την επιχειρησιακή αποδοτικότητα της Eurobank και των συνεργατών της.

Διαχείριση Προβληματικών Δανείων

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

Έτσι, τον Δεκέμβριο του 2024 το Διοικητικό Συμβούλιο του Ομίλου ενέκρινε το Σχέδιο NPE για το 2025-2027, στο πλαίσιο του 3ετούς επιχειρηματικού σχεδίου.

Σύμφωνα με το στρατηγικό σχέδιο, ο δείκτης NPE του Ομίλου αναμένεται να μειωθεί περαιτέρω από 2,9% στο τέλος του 2024 (πραγματικό) σε 2,5% το 2027.

Πολιτική Είσπραξης Οφειλών

Η διαχείριση προβληματικών δανείων περιλαμβάνει μεγάλο εύρος πολιτικών και στρατηγικών, συμπεριλαμβανομένης της είσπραξης οφειλών σε μικρή καθυστέρηση, που ξεκινάει από τη 12^η μέρα 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 «δέντρα αποφάσεων» (decision trees) για τον προσδιορισμό των πιο κρίσιμων ομάδων για την επιτυχημένη διαχείριση των εισροών και εκροών NPE. Η προτεραιοποίηση χρησιμοποιείται για να διαφοροποιηθεί τόσο η προσπάθεια που καταβάλλεται από τα κανάλια διαχείρισης καθυστερήσεων όσο και το σενάριο επικοινωνίας που εφαρμόζεται κατά την επικοινωνία με τους πελάτες.

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

Η εφαρμογή ειδικών σεναρίων επικοινωνίας, τα οποία είναι προσαρμοσμένα ανά στρατηγική/ομάδα, έχει ως στόχο την ορθή επικοινωνία, την ποιότητα στη διαχείριση και την εξυπηρέτηση των πελατών για όλα τα προϊόντα Λιανικής Τραπεζικής, καθώς και την ενημέρωση των πελατών σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.

Η εξατομικευμένη επικοινωνία με τους πελάτες αναδεικνύει τα οφέλη της έγκαιρης αποπληρωμής των ληξιπρόθεσμων οφειλών και τις συνέπειες τυχών καθυστερήσεων 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 2024 η Τράπεζα ανέλαβε τις ακόλουθες στρατηγικές και επιχειρησιακές δράσεις:

- Υπέρβαση των ετήσιων στόχων όσον αφορά τη μείωση των NPE, με συνέπεια και σταθερότητα.
- Υψηλή εισπρακτική επίδοση και σημαντικός περιορισμός της εισροής 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.
- Πλήρης επανασχεδιασμός της πολιτικής αναδιάρθρωσης της Τράπεζας για τους οφειλέτες που αντιμετωπίζουν δυσκολίες.
- Απλοποίηση της νομικής διαδικασίας για εξασφαλισμένα δάνεια που έχουν καταγγελθεί (νέος νομικός λειτουργικός βασικός δείκτης επιδόσεων (KPI) που συμφωνήθηκε με τον Servicer να παρακολουθείται στενά το 2025) για τη διασφάλιση της έγκαιρης εκτέλεσης των νομικών ενεργειών.

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 2024:

- Διατήρηση εστιασμένης στρατηγικής ρυθμίσεων για βιώσιμες μακροπρόθεσμες ρυθμίσεις.
- Συνεχής παρακολούθηση των εισροών-εκροών NPE με στόχο τη σημαντική μείωση των NPE.
- Έμφαση στη διαχείριση παλαιότερων υποθέσεων, ιδίως αυτών του χαρτοφυλακίου Leasing.
- Στενή παρακολούθηση του ανατεθειμένου και τιτλοποιημένου χαρτοφυλακίου μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων τα οποία διαχειρίζονται από τη doValue Greece, με σκοπό την εφαρμογή μιας πιο αποτελεσματικής στρατηγικής μείωσης των NPE.

Επιπλέον, οι οργανικές επιδόσεις (δημιουργία NPE) το 2024 υπερέβησαν τους στόχους σταθερά και με συνέπεια.

Βουλγαρία

Η Postbank, με εταιρική επωνυμία Eurobank Bulgaria A.D., είναι η 4^η μεγαλύτερη τράπεζα της Βουλγαρίας όσον αφορά το ενεργητικό της, και διαθέτει εκτενές δίκτυο καταστημάτων, προηγμένα κανάλια ψηφιακής εξυπηρέτησης και σημαντική πελατειακή βάση αποτελούμενη από ιδιώτες, εταιρείες και οργανισμούς. Η Postbank παίζει ηγετικό ρόλο όσον αφορά την καινοτομία και την καθιέρωση τάσεων στον τραπεζικό τομέα της Βουλγαρίας επί περισσότερα από 30 χρόνια, έχοντας δεχτεί σειρά βραβείων για τις καινοτομίες και την ποιότητα των υπηρεσιών της. Κατέχει στρατηγική θέση τόσο στη Λιανική Τραπεζική όσο και την Τραπεζική Μεγάλων Επιχειρήσεων στη Βουλγαρία. Η Postbank συγκαταλέγεται επίσης μεταξύ των ηγετών της αγοράς στις πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες, στα στεγαστικά και καταναλωτικά δάνεια, στα αποταμιευτικά προϊόντα, καθώς και στα προϊόντα για εταιρικούς πελάτες.

Στη Βουλγαρία, το πραγματικό ΑΕΠ σημείωσε αύξηση 2,8% το 2024, έναντι 1,8% το 2023. Η κατανάλωση αυξήθηκε κατά 4,3% σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά, ελαφρώς περισσότερο από τις επενδύσεις, που αυξήθηκαν κατά 4,1% σε ετήσια βάση. Η συμβολή των εξωτερικών συναλλαγών ήταν θετική σε ονομαστικούς όρους, αλλά σε πραγματικούς όρους οι εξαγωγές μειώθηκαν κατά 0,8%, ενώ οι εισαγωγές αυξήθηκαν κατά 1,3%. Ο πληθωρισμός υποχώρησε, με τον μέσο εναρμονισμένο δείκτη τιμών καταναλωτή (ΕνΔΤΚ) να μειώνεται στο 2,6% στο τέλος της χρονιάς. Η ανεργία επίσης είχε καθοδική τάση, φτάνοντας στο 3,9% στο τέλος του 2024, ήτοι 0,4 ποσοστιαίες μονάδες πιο χαμηλά από τον Δεκέμβριο του 2023. Για το 2025, το ΑΕΠ προβλέπεται να επαναλάβει την ίδια επίδοση και να αυξηθεί κατά 2,8%, ενώ οι υπόλοιποι μακροοικονομικοί δείκτες αναμένεται να διατηρηθούν σταθεροί.

Το τραπεζικό σύστημα ενισχύθηκε σημαντικά το 2024, καταγράφοντας νέα ιστορικά υψηλά, τόσο ως προς τους όγκους όσο και ως προς την κερδοφορία. Η ζήτηση για νέα δάνεια παρέμεινε υψηλή (13,6% σε ετήσια βάση), ειδικά στον τομέα της λιανικής τραπεζικής, ξεπερνώντας την αύξηση των καταθέσεων (8,9% σε ετήσια βάση). Οι δείκτες ρευστότητας και κεφαλαιακής επάρκειας παρέμειναν σε πολύ καλό επίπεδο, με τον δείκτη κάλυψης ρευστότητας να διαμορφώνεται στο 241% στο τέλος της χρονιάς και τον δείκτη συνολικής κεφαλαιακής επάρκειας στο 22,7%.

Στις 31 Δεκεμβρίου 2024, η Postbank κατείχε 193 σημεία λιανικής τραπεζικής (συμπεριλαμβανομένων καταστημάτων, κέντρων καταναλωτικής πίστης υπό την επωνυμία PB Personal Finance και κέντρων καταναλωτικής πίστης Momento) σε 71 πόλεις, καλύπτοντας το 75% του πληθυσμού. Τα περισσότερα καταστήματα διαθέτουν ζώνες Express Digital Banking, η πλειονότητα των οποίων προσφέρει εξυπηρέτηση 24/7. Επιπλέον, διαθέτει 11 επιχειρηματικά κέντρα. Η εύκολη πρόσβαση, η άνεση, η ταχύτητα και η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών εξακολούθησαν να βρίσκονται στο επίκεντρο και το 2024. Η υψηλή ικανοποίηση των πελατών είναι εξαιρετικά σημαντική για τη δημιουργία μακροπρόθεσμων σχέσεων με τους πελάτες, με βάση τη συνεργασία, την εμπιστοσύνη και την αφοσίωση. Για τον σκοπό αυτό, η Postbank εφάρμοσε μια διαδικασία συνεχούς παρακολούθησης των σχολίων των πελατών, που επιτρέπει τον γρήγορο εντοπισμό περιοχών και ευκαιριών για περαιτέρω βελτίωση.

Το 2024 ήταν άλλη μια χρονιά ρεκόρ για την Postbank. Αξιοποιώντας την ισχυρή ζήτηση για δάνεια στην αγορά, ιδίως στον τομέα της λιανικής, κατόρθωσε να διευρύνει το δανειακό της χαρτοφυλάκιο, βελτιώνοντας τα έσοδα και την κερδοφορία της. Τα καθαρά κέρδη στο τέλος της χρονιάς αυξήθηκαν κατά ένα τρίτο, φτάνοντας τα €208 εκατ., χωρίς να συνυπολογίζεται το καθαρό μη επαναλαμβανόμενο αποτέλεσμα από την πώληση θυγατρικής το 2023. Η απόδοση των ιδίων κεφαλαίων ήταν 16,9%, ενώ η απόδοση των στοιχείων ενεργητικού ήταν 1,97%. Ο δείκτης κόστος προς έσοδα βελτιώθηκε περαιτέρω, φτάνοντας το 39,1%. Το σύνολο στοιχείων ενεργητικού αυξήθηκε κατά 17,3%, φτάνοντας τα €11,5 δισ. Όσον αφορά τα στοιχεία ενεργητικού, τα δάνεια και τις καταθέσεις, η Postbank κατέχει την 4^η θέση στην αγορά.

Τα μικτά δάνεια αυξήθηκαν κατά 16% σε ετήσια βάση, φτάνοντας τα €7,8 δισ. Περίπου τα 2/3 των νέων δανείων αφορούσαν νοικοκυριά που πλέον αποτελούν το 55% του δανειακού χαρτοφυλακίου. Η ακμάζουσα αγορά των ακινήτων και τα σταθερά επιτόκια εκτόξευσαν το χαρτοφυλάκιο των στεγαστικών δανείων κατά 25%, που έφτασε τα €2,35 δισ. Ο δανεισμός προς επιχειρήσεις ήταν υψηλότερος από την προηγούμενη χρονιά και η Postbank βελτίωσε το μερίδιο αγοράς της κατά 43 μονάδες βάσης, φτάνοντας το 10,7%. Οι συνολικές καταθέσεις αυξήθηκαν κατά 10,1% σε ετήσια βάση, ταχύτερα από την αγορά, και έφτασαν τα €8,8 δισ., οδηγώντας σε αύξηση του μεριδίου αγοράς κατά 13 μονάδες βάσης, στο 11,6%.

Ο δείκτης μη εξυπηρετούμενων δανείων βελτιώθηκε ελαφρά, καθώς μειώθηκε κατά 4 μονάδες βάσης σε 2,47%. Η Eurobank Bulgaria κεφαλαιοποίησε τα κέρδη για το 2024 και έκλεισε τη χρονιά με δείκτη συνολικής κεφαλαιακής επάρκειας 21,1%.

Το ισχυρό προφίλ φερεγγυότητας και ρευστότητας της Postbank αποτυπώνεται στην πιστοληπτική της αξιολόγηση. Τον Σεπτέμβριο του 2024, ο οίκος αξιολόγησης Moody's Ratings αναβάθμισε τον δείκτη μακροπρόθεσμων καταθέσεων της Postbank από Baa2 σε Baa1. Ταυτόχρονα, ο οίκος αξιολόγησης απέδωσε στην Postbank μακροπρόθεσμη και βραχυπρόθεσμη επενδυτική αξιολόγηση εκδότη Baa3/P-3 τόσο για ξένο όσο και για το τοπικό νόμισμα. Και οι δύο αξιολογήσεις είναι με σταθερές προοπτικές.

Για την Postbank, το 2024 ήταν άλλη μια χρονιά που χαρακτηρίστηκε από πολυάριθμα επιτεύγματα και υψηλού κύρους αναγνώριση σε τοπικό και διεθνές επίπεδο, που αποτυπώνει τη δέσμευσή της να προάγει την καινοτομία και την ποιότητα, με ενδιαφέρον για τους ανθρώπους, την κοινωνία και το περιβάλλον, συνδυάζοντας τα καλύτερα στοιχεία της παραδοσιακής και της ψηφιακής τραπεζικής. Στα ετήσια βραβεία «Τράπεζα της Χρονιάς», που διοργανώνει ο φορέας Bank of the Year Association, η Postbank απέσπασε το βραβείο για την κατηγορία «Secret Client». Το 2024, η Postbank αναγνωρίστηκε ως «Κορυφαίος Εργοδότης» στη Βουλγαρία για 2^η συνεχόμενη χρονιά, από το ανεξάρτητο διεθνές Top Employers Institute. Το 2024, η Postbank διακρίθηκε και πάλι ως «Best Retail Bank» στη Βουλγαρία, στα υψηλού κύρους διεθνή τραπεζικά βραβεία του περιοδικού World Finance, για 7^η συνεχόμενη χρονιά. Η Postbank επίσης αναγνωρίστηκε για 12^η συνεχόμενη χρονιά ως «Best Custodian Bank» στη Βουλγαρία, από το διεθνές περιοδικό Global Custodian.

16,9%

απόδοση ιδίων κεφαλαίων

€208 εκατ.

κέρδη

€11,5 δισ.

σύνολο ενεργητικού

Στη διάρκεια της χρονιάς η Postbank συμμετείχε σε διάφορα επιχειρηματικά φόρουμ και συνέδρια, και σχημάτισε στρατηγικές συμμαχίες με άλλους οργανισμούς, υποστηρίζοντας μια σειρά από επιχειρηματικές και κοινωνικές πρωτοβουλίες. Καθώς ο χρηματοοικονομικός τομέας μετατοπίζεται προς την ψηφιοποίηση, η Postbank συνέχισε να αναπτύσσει τεχνολογικά προηγμένες χρηματοοικονομικές λύσεις με προστιθέμενη αξία, στις οποίες οι πελάτες έχουν πρόσβαση εξ αποστάσεως και μέσα από το κανάλι πώλησης που επιλέγουν οι ίδιοι.

Το 2024 η Postbank υποστήριξε μια σειρά σημαντικών κοινωνικών έργων και πρωτοβουλιών που στηρίζουν την επιχειρηματικότητα, την εκπαίδευση και τον οικονομικό αλφαριθμητισμό στη Βουλγαρία, καθώς και την προστασία του περιβάλλοντος, τον αθλητισμό και την εταιρική φιλανθρωπική προσφορά. Η Postbank αποτελεί ενεργό μέλος και στηρίζει τις πρωτοβουλίες της Ένωσης Τραπεζών Βουλγαρίας, της Συνομοσπονδίας Εργοδοτών και Βιομηχάνων της Βουλγαρίας, του Αμερικανικού Εμπορικού Επιμελητηρίου της Βουλγαρίας, του Καναδικού Εμπορικού Επιμελητηρίου της Βουλγαρίας, του Βρετανικού-Βουλγαρικού Εμπορικού Επιμελητηρίου, του Ελληνικού Επιχειρηματικού Συμβουλίου στη Βουλγαρία, του Βουλγαρικού Business Leaders Forum, της Ένωσης Endeavor Bulgaria, του Βουλγαρικού Συνδέσμου Διαφημιστών και της Βουλγαρική Ένωσης Fintech.

Το 2025, η Postbank θα εξακολουθήσει την προσπάθεια προς την κατεύθυνση της οργανικής και βιώσιμης ανάπτυξης, ψηφιακού μετασχηματισμού και άριστης εξυπηρέτησης πελατών, με στόχο τη βελτίωση της κερδοφορίας και τη δημιουργία αξίας για τους μετόχους της. Βασική προτεραιότητα θα αποτελέσει η προετοιμασία για την υιοθέτηση του ευρώ στη Βουλγαρία, με ημερομηνία-στόχο την 1^η Ιανουαρίου 2026. Η υιοθέτηση του ευρώ αναμένεται να έχει οφέλη για την Postbank, όπως υψηλότερη κεφαλαιακή επάρκεια, μειωμένες απαιτήσεις ελάχιστων αποθεματικών και ευκολότερη πρόσβαση στη χρηματοδότηση, ενώ οποιαδήποτε καθυστέρηση θα αυξήσει το κόστος και θα περιπλέξει περαιτέρω τα μελλοντικά στρατηγικά έργα.

Η Postbank ενσωματώνει τις αρχές της βιωσιμότητας στο επιχειρηματικό της μοντέλο, διασφαλίζοντας τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς που αφορούν το περιβάλλον, την κοινωνία και την εταιρική διακυβέρνηση. Έχει θεσπίσει Επιτροπή ESG Management, Τμήμα ESG καθώς και Τμήμα Κινδύνων Κλίματος και ESG, για να εποπτεύουν τις πολιτικές βιωσιμότητας και τη διαχείριση κινδύνων βιωσιμότητας. Καλλιεργεί το ενδιαφέρον για τη βιωσιμότητα μέσα από τη συμμετοχή των εργαζομένων και την πρωτοβουλία Green Together, υποστηρίζοντας περιβαλλοντικά έργα που διαχειρίζονται εθελοντές από το προσωπικό, ενώ ταυτόχρονα ενσωματώνει υπεύθυνες τραπεζικές πρακτικές σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της.

Κύπρος

Η Κύπρος διατήρησε ισχυρή οικονομική δυναμική το 2024, κατατάσσοντας την ανάμεσα στις οικονομίες της ευρωζώνης με τις καλύτερες επιδόσεις, παρά τις συνεχιζόμενες γεωπολιτικές προκλήσεις. Η χώρα σημείωσε ρυθμό αύξησης του ΑΕΠ 3,4%, ξεπερνώντας τον ρυθμό ανάπτυξης 2,6% του 2023, με βασικούς τομείς όπως ο τουρισμός, το εμπόριο, ο κατασκευαστικός κλάδος και ο τομέας της τεχνολογίας να αποτελούν μοχλό οικονομικής ανάπτυξης. Η Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου (ΚΤΚ) εκτιμά ότι η ανάπτυξη θα συνεχιστεί, προβλέποντας αύξηση 3,1% για το 2025 και 3,0% για το 2026, ενώ οι προβλέψεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής κινούνται ελαφρώς χαμηλότερα, στο 2,8% και 2,5%, αντίστοιχα.

Ο τομέας του τουρισμού εξακολουθεί να παίζει καίριο ρόλο για την οικονομική σταθερότητα, επιτυγχάνοντας νέο ιστορικό υψηλό στις τουριστικές αφίξεις με 4,04 εκατ. επισκεπτών το 2024, ξεπερνώντας για πρώτη φορά τα επίπεδα προ της πανδημίας. Τα έσοδα από τον τουρισμό ανήλθαν σε €3,2 δισ., σημειώνοντας αύξηση 7,3% σε σχέση με το 2023, και πολύ ψηλότερα από τα €2,7 δισ. που είχαν καταγραφεί το 2019. Η επιτυχία του κλάδου οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στην ισχυρή καταναλωτική ζήτηση, την επένδυση σε υποδομές, καθώς και στην αυξανόμενη δημοτικότητα της Κύπρου ως κορυφαίου μεσογειακού προορισμού.

Εκτός από την οικονομική ανάπτυξη, ενισχύθηκε σημαντικά η δημοσιονομική θέση της Κύπρου, με πλεόνασμα €1,4 δισ. στον προϋπολογισμό (4,3% του ΑΕΠ) το 2024, το διπλάσιο δηλαδή από το πλεόνασμα της προηγούμενης χρονιάς, που ανήλθε στα €532,2 εκατ. (1,7% του ΑΕΠ). Ο λόγος δημοσίου χρέους προς ΑΕΠ συνέχισε την καθοδική του τάση, πέφτοντας από το 96,5% το 2021 στο 81,0% στο τέλος του 2022, ενώ αναμένεται να μειωθεί περαιτέρω στο 48,4% έως το 2027, ενισχύοντας τη δέσμευση της χώρας για δημοσιονομική εξυγίανση.

Ως αποτέλεσμα της αυστηρής δημοσιονομικής πειθαρχίας, η Κύπρος έλαβε μια σειρά πιστοληπτικών αναβαθμίσεων, εδραιώνοντας τη θέση της στην κατηγορία επενδυτικής βαθμίδας. Η Moody’s βελτίωσε την αξιολόγηση της Κύπρου σε Α3, ενώ η S&P και η Fitch αναβάθμισαν τη χώρα στην κατηγορία Α-, αναγνωρίζοντας τα βελτιωμένα μακροοικονομικά θεμελιώδη μεγέθη, τα μειωμένα επίπεδα χρέους, και τους μεγεθυνόμενους τομείς υψηλής παραγωγικότητας της χώρας.

Ο πληθωρισμός στην Κύπρο παρουσίασε σημαντική κάμψη το 2024, πέφτοντας στο 2,3% από 3,9% το 2023 λόγω της σταδιακής αποκλιμάκωσης των τιμών ενέργειας. Ωστόσο, ο πληθωρισμός σε υπηρεσίες και τρόφιμα διατηρήθηκε σε σχετικά υψηλές τιμές, καθυστερώντας τον συνολικό αποπληθωρισμό. Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα αντέδρασε με 4 διαδοχικές μειώσεις επιτοκίων, με το επιτόκιο αναφοράς να μειώνεται από 4,0% τον Μάιο στο 3,0% στο τέλος του 2024. Ακολούθησαν 4 ακόμα μειώσεις, από 25 μονάδες βάσης η καθεμία, μέχρι τον Ιούνιο 2025, με αποτέλεσμα το επιτόκιο να διαμορφωθεί στο 2,0%.

Η αγορά εργασίας έδειξε σημάδια βελτίωσης, με τον δείκτη της ανεργίας να μειώνεται στο 4,9% από 5,8% το 2023. Το ποσοστό κενών θέσεων εργασίας παρέμεινε υψηλό το 2024, στο 3,1%, αποτυπώνοντας την υψηλή ζήτηση για εργατικό δυναμικό. Παράλληλα, ο δείκτης μη εξυπηρετούμενων δανείων (NPE) μειώθηκε στα €1,5 δισ. (6,2% των μικτών δανείων), φανερώνοντας την εντατικοποίηση της διαχείρισης των κινδύνων σε ολόκληρο τον τραπεζικό κλάδο.

Όσον αφορά το μέλλον, η οικονομική τροχιά της Κύπρου παραμένει θετική, με την υποστήριξη των κεφαλαίων του ευρωπαϊκού Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (TAA), που αναμένεται να επιταχύνει τις πράσινες επενδύσεις και τον ψηφιακό μετασχηματισμό, ενώ οι παγκόσμιοι κίνδυνοι, όπως ο προστατευτισμός και οι μεταβαλλόμενες ενεργειακές πολιτικές, ενδέχεται να απαιτήσουν την υιοθέτηση ευέλικτης δημοσιονομικής στρατηγικής.

Από τις 11 Ιουνίου 2025, η Ελληνική Τράπεζα Δημόσια Εταιρεία Λτδ (Ελληνική Τράπεζα) είναι 100% θυγατρική της Eurobank, μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας εξαγοράς (squeeze out) για το υπόλοιπο 2% των μετοχών το οποίο δεν κατείχε πριν. Η νόμιμη συγχώνευση της Ελληνικής Τράπεζας με την Eurobank Cyprus αναμένεται να ολοκληρωθεί στο Γ΄ τρίμηνο του 2025. Το ενοποιημένο νομικό πρόσωπο θα είναι ένα

από τα μεγαλύτερα χρηματοοικονομικά ιδρύματα της Κύπρου, καθώς οι 2 τράπεζες ακολουθούν συμπληρωματικά επιχειρηματικά μοντέλα: ισχυρό αποτύπωμα στη Λιανική, την Επιχειρηματική και τη Διεθνή Τραπεζική, και το Wealth και Private Banking.

Επιπλέον, η εξαγορά της CNP Cyprus Insurance Holdings Ltd (CNP Cyprus Insurance) από την Ελληνική Τράπεζα, που ολοκληρώθηκε τον Απρίλιο του 2025, οδηγεί στη δημιουργία του μεγαλύτερου ασφαλιστικού παρόχου στην Κύπρο.

Ελληνική Τράπεζα

Το 2018, η Ελληνική Τράπεζα εξαγόρασε το ενεργητικό και το παθητικό της πρώην Συνεργατικής Κεντρικής Τράπεζας Κύπρου, ενισχύοντας περαιτέρω τη θέση της ως κορυφαίας τράπεζας Λιανικής Τραπεζικής στη χώρα. Έκτοτε, με τον ισχυρό δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας, την ισχυρή ρευστότητα και τη μείωση κινδύνου στον ισολογισμό, βρίσκεται στην πρώτη γραμμή, συμβάλλοντας σημαντικά στην ανάπτυξη της οικονομίας και χρηματοδοτώντας τους πιο σημαντικούς κλάδους της Κύπρου.

Συνεχίζοντας την πορεία της προς τον μετασχηματισμό, το 2023 η Ελληνική Τράπεζα εντατικοποίησε τις προσπάθειές μεταφοράς πελατών προς τα ψηφιακά και εναλλακτικά της κανάλια εξυπηρέτησης, παράλληλα με την εισαγωγή προηγμένων τεχνολογιών συστημάτων ελέγχου, ανταποκρινόμενη στις ανάγκες των πελατών της, παρέχοντάς τους άριστη εξυπηρέτηση.

Το 2024 αποτέλεσε χρονιά στρατηγικής ανάπτυξης. Η Ελληνική Τράπεζα πέρασε σε νέα εποχή ως μέλος του Ομίλου Eurobank, με στόχο τη συγχώνευση με την Eurobank Cyprus, για τον σχηματισμό ενός από τα μεγαλύτερα χρηματοοικονομικά ιδρύματα της Κύπρου.

Η βασική δραστηριότητα της Ελληνικής Τράπεζας είναι η παροχή μιας μεγάλης γκάμας τραπεζικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, στις οποίες περιλαμβάνονται ο δανεισμός, οι επενδυτικές και ασφαλιστικές υπηρεσίες, οι υπηρεσίες θεματοφυλακής και οι υπηρεσίες factoring.

Η Ελληνική Τράπεζα προσφέρει τις υπηρεσίες της με τη βοήθεια ενός μεγάλου δικτύου καταστημάτων και ψηφιακών καναλιών. Η βασική της πηγή χρηματοδότησης είναι οι καταθέσεις των πελατών. Οι εισροές αυτές προσφέρονται ως εκροές στη μορφή δανείων, ενυπόθηκων και μη, σε ιδιώτες και εταιρικούς πελάτες. Η κύρια πηγή εσόδων είναι τα έσοδα από τους τόκους των παρεχόμενων δανείων, ενυπόθηκων και μη. Επιπλέον, έχει έσοδα από δικαιώματα και προμήθειες από τις τραπεζικές και ασφαλιστικές δραστηριότητές της.

Στις 31 Δεκεμβρίου 2024, το χαρτοφυλάκιο μικτών δανείων (€5,8 δισ.) αφορούσε κυρίως τη Λιανική Τραπεζική (περίπου 60%). Ο δανεισμός σε μη χρηματοοικονομικές εταιρείες ανέρχονταν στα €2,3 δισ., κυρίως στους τομείς καταλυμάτων/εστίασης, χονδρικής/λιανικής και βιομηχανίας. Οι καταθέσεις των πελατών ανήλθαν σε €15,7 δισ.

Στις 31 Δεκεμβρίου 2024, το μερίδιο της Ελληνικής Τράπεζας στη συνολική αγορά δανείων ήταν 23,9%, το μερίδιο της στην αγορά δανείων σε νοικοκυριά ήταν 31,8%,

ενώ το μερίδιο της στην αγορά δανείων σε μη χρηματοοικονομικές εταιρείες ήταν 19,1%. Το μερίδιο αγοράς της όσον αφορά τις καταθέσεις ήταν 28,1%. Το μερίδιο αγοράς στις καταθέσεις αποτελείται από 35,2% καταθέσεις νοικοκυριών και 19,1% καταθέσεις μη χρηματοοικονομικών εταιρειών.

Κατά το έτος 2024, ο νέος δανεισμός ανήλθε στα €1,1 δισ., που αντιστοιχεί σε μερίδιο αγοράς 20,3%. Τα καθαρά έσοδα από τόκους ανήλθαν σε €599 εκατ., αυξημένα κατά 12% σε σχέση με την περασμένη χρονιά, με καθαρό περιθώριο επιτοκίου 3,31%. Ο δείκτης κόστος προς έσοδα ήταν 36%, ελαφρά υψηλότερος από την τιμή του 2023 (34%). Ο δείκτης μη εξυπηρετούμενων δανείων (NPE) παρέμεινε χαμηλά, στο 2,4%, με κάλυψη NPE στο 63%. Τα κέρδη ανήλθαν συνολικά στα €383 εκατ. (+10% σε ετήσια βάση, προσαρμοσμένο για τις διακοπείσες δραστηριότητες).

Επιπλέον, η εξαγορά της CNP Cyprus Insurance θα ενισχύσει σημαντικά την ασφαλιστική δραστηριότητα της Ελληνικής Τράπεζας, δημιουργώντας τον μεγαλύτερο ασφαλιστικό φορέα στην Κύπρο, αυξάνοντας το σχετιζόμενο με τις ασφάλειες εισόδημα και στηρίζοντας τη διαφοροποίηση των εσόδων.

Το 2024, η Ελληνική Τράπεζα, σε συνεργασία με τον Επίτροπο Περιβάλλοντος, ανακοίνωσαν μια ολοκληρωμένη περιβαλλοντική πρωτοβουλία στο Εθνικό Δασικό Πάρκο Κάβο Γκρέκο, με στόχο την αποκατάσταση του οικοσυστήματος και την προαγωγή της βιωσιμότητας. Το έργο περιλαμβάνει τη φύτευση 400 γηγενών δέντρων και θάμνων, την κατασκευή 100 μέτρων ξερολιθιάς, και την εισαγωγή σπάνιων φυτικών ειδών στην περιοχή.

Η Ελληνική Τράπεζα είναι βαθιά αφοσιωμένη στην εταιρική κοινωνική υπευθυνότητα (CSR), εστιάζοντας στη βιωσιμότητα, την προστασία του περιβάλλοντος και την κινητοποίηση της κοινότητας. Σε αναγνώριση των προσπαθειών της, το 2024 η Ελληνική Τράπεζα έλαβε το Χρυσό Βραβείο Περιβάλλοντος στα Παγκύπρια Περιβαλλοντικά Βραβεία για Οργανισμούς και Επιχειρήσεις, όπου διακρίθηκε για τις πολιτικές της, οι οποίες διεπονται από υπευθυνότητα ως προς την προστασία του περιβάλλοντος. Η Ελληνική Τράπεζα είναι επίσης η 1^η και μοναδική κυπριακή τράπεζα με συμμετοχή στην πρωτοβουλία Priceless Planet Coalition (PPC) της Mastercard, συμβάλλοντας στον στόχο της φύτευσης 100 εκατομμυρίων δέντρων έως το 2025, σε σημεία που εντοπίστηκαν με επιστημονικές μεθόδους, για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής.

Η Ομάδα Εθελοντών της Ελληνικής Τράπεζας παίζει καίριο ρόλο στην εφαρμογή των πρωτοβουλιών βιωσιμότητας που εντάσσονται στη Στρατηγική ESG της Τράπεζας, κινητοποιώντας τους εργαζόμενους σε κοινωνικές και φυσικές δραστηριότητες ευημερίας και υποστηρίζοντας τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ. Η Ελληνική Τράπεζα είναι περήφανος υποστηρικτής του Καραϊσκάκειου Ιδρύματος μέσα από την πρωτοβουλία «Συμμαχία Ζωής», στηρίζοντας τη μάχη του Ιδρύματος ενάντια στη λευχαιμία. Επιπλέον, τουλάχιστον το 9% του ετήσιου προϋπολογισμού μάρκετινγκ της Ελληνικής Τράπεζας διατίθεται σε έργα CSR υπέρ της κοινωνίας και του περιβάλλοντος, ενισχύοντας τη δέσμευση της Τράπεζας για θετικό αντίκτυπο στην κοινωνία.

23,9%

μερίδιο αγοράς της Ελληνικής Τράπεζας στα δάνεια

28,1%

μερίδιο αγοράς της Ελληνικής Τράπεζας στις καταθέσεις

€383 εκατ.

καθαρά κέρδη για την Ελληνική Τράπεζα

Eurobank Cyprus

Η Eurobank Cyprus Ltd (Eurobank Cyprus) ιδρύθηκε το 2007 και έχει τα κεντρικά γραφεία της στη Λευκωσία. Μέσα από οργανική ανάπτυξη, κατάφερε να διεισδύσει στην αγορά και να τοποθετηθεί ως η 3^η μεγαλύτερη τράπεζα στην Κύπρο. Διατηρεί 8 τραπεζικά κέντρα στη Λευκωσία, τη Λεμεσό, τη Λάρνακα, την Πάφο και την περιοχή της Αμμόχωστου, εξυπηρετώντας όλες τις κατηγορίες πελατών.

Η Eurobank Cyprus δραστηριοποιείται σε διάφορους βασικούς επιχειρηματικούς πυλώνες, προσφέροντας ένα πολύπλευρο φάσμα χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, προσαρμοσμένων στις διαφορετικές κατηγορίες πελατών. Η μονάδα Corporate and Investment Banking εξυπηρετεί μεγάλους οργανισμούς, ξένες εταιρίες και φορείς του δημοσίου, με κύκλο εργασιών πάνω από €10 εκατ. Οι επιχειρήσεις μεσαίου μεγέθους με ετήσια έσοδα μεταξύ €1 και €10 εκατ. λαμβάνουν εξειδικευμένη τραπεζική υποστήριξη από τη μονάδα Commercial Corporate Banking. Η μονάδα Wealth and Asset Management παρέχει εξατομικευμένες τραπεζικές και επενδυτικές υπηρεσίες σε ιδιώτες υψηλής καθαρής θέσης (high-net-worth) και θεσμικούς επενδυτές, προσφέροντας χρηματιστηριακές υπηρεσίες, συμβουλευτική, διακριτική διαχείριση κεφαλαίων (discretionary), και λύσεις θεματοφυλακής για όλες τις κατηγορίες στοιχείων ενεργητικού. Η μονάδα International Business Banking εξυπηρετεί διεθνείς εταιρείες, τα στελέχη και τους ιδιοκτήτες τους, μέσα από μια πλήρη γκάμα τραπεζικών υπηρεσιών. Η μονάδα Treasury Sales παρέχει σε εταιρικούς, ναυτιλιακούς και θεσμικούς πελάτες, καθώς και σε πελάτες wealth management χρηματοοικονομικές λύσεις, όπως δομημένα προϊόντα, συναλλαγές σε συνάλλαγμα, και διαχείριση ενεργητικού-παθητικού. Τέλος, η μονάδα Affluent Banking εστιάζει σε ιδιώτες με έδρα την Κύπρο, που ανήκουν σε συγκεκριμένες εισοδηματικές κατηγορίες, και προσφέρει μια ολοκληρωμένη σειρά τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών για την κάλυψη των χρηματοοικονομικών αναγκών τους.

Η Eurobank Cyprus παρουσίασε σημαντικές οικονομικές επιδόσεις το 2024, παρά τις συνέπειες του συνεχιζόμενου πολέμου Ρωσίας-Ουκρανίας, τις συγκρούσεις στη Μέση Ανατολή, και τους αυξημένους κινδύνους που απορρέουν από το ευμετάβλητο γεωπολιτικό περιβάλλον. Η κερδοφορία αυξήθηκε, τα κόστη παρέμειναν εντός των προσδοκιών της Eurobank Cyprus 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.

Το 2024, τα κέρδη μετά από φόρους ανήλθαν σε €210 εκατ., καταγράφοντας αύξηση 5,2% ή €10,3 εκατ. σε σύγκριση με τα κέρδη μετά από φόρους το 2023, τα οποία είχαν ανέλθει σε €199,5 εκατ. Οι παράγοντες που οδήγησαν στην αύξηση της κερδοφορίας αυτή τη χρονιά ήταν η διατήρηση των καθαρών εσόδων από τόκους σε υψηλά επίπεδα, παρά την αύξηση του κόστους των καταθέσεων, των προμηθειών και άλλων εσόδων, και η μείωση των λειτουργικών εσόδων και απομειώσεων σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά.

Η πειθαρχία ως προς το κόστος αποτελούσε ανέκαθεν μία εκ των βασικών προτεραιοτήτων της Eurobank Cyprus και αυτό υποστηρίζεται από τον χαμηλό δείκτη κόστος προς έσοδα (17,4%), ο οποίος κατέγραψε περαιτέρω βελτίωση, σε σχέση με τον αντίστοιχο δείκτη την προηγούμενη χρονιά (18,3%).

Οι συνολικές καταθέσεις αυξήθηκαν κατά 11% ή €785 εκατ. σε σχέση με το 2023, φτάνοντας τα €7.889 εκατ. Εκτός από την αύξηση στις καταθέσεις πελατών, τα επενδυτικά κεφάλαια υπό διαχείριση κατέγραψαν ισχυρά αποτελέσματα, καθώς αυξήθηκαν κατά 19,5% ή €0,8 δισ. συγκριτικά με το 2023 και ανήλθαν σε €4,7 δισ. Το μερίδιο αγοράς της τράπεζας στην αγορά καταθέσεων της Κύπρου ανήλθε σε 14,1% από 13,6% στο τέλος του 2023.

Τα καθαρά δάνεια και οι χορηγήσεις σε πελάτες ανήλθαν σε €2,87 δισ., καταγράφοντας καθαρή αύξηση €162 εκατ. ή 6,0%, συγκριτικά με το 2023. Η πιστοδοτική επέκταση κάλυψε όλους τους κύριους πυλώνες της Eurobank Cyprus, με τη μονάδα Corporate Banking να καταγράφει την υψηλότερη αύξηση και τη μονάδα Private Banking να ακολουθεί. Ταυτόχρονα, η τράπεζα εξακολουθεί να διατηρεί πολύ καλή ποιότητα δανειακού χαρτοφυλακίου, καθώς ο δείκτης μη εξυπηρετούμενων δανείων (NPE), σύμφωνα με τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (EAT) παρέμεινε ιδιαίτερα χαμηλός στο 2,4%, έναντι 2,5% το 2023. Το μερίδιο αγοράς της στην αγορά δανείων στην Κύπρο αυξήθηκε στο 12,0%, σε σύγκριση με 11,7% το 2023.

Η ενίσχυση της κεφαλαιακής βάσης της Eurobank Cyprus σε συνδυασμό με την ενεργή διαχείριση των, σταθμισμένων βάσει κινδύνου, στοιχείων ενεργητικού οδήγησαν σε αύξηση του δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας και του δείκτη CET1 κατά περίπου 328 μονάδες βάσης, σε 37,4%, στο τέλος του 2024.

Οι οικονομικές επιδόσεις της Eurobank Cyprus το 2024 αποτυπώνουν το όραμα και τη δέσμευσή της να συνεισφέρει ουσιαστικά στην ανάπτυξη της κυπριακής οικονομίας, καθώς και την προσήλωσή της στην υποστήριξη της βιώσιμης επιχειρηματικότητας μέσα από τη χρηματοδότηση και άλλες σχετιζόμενες πρωτοβουλίες. Η Eurobank Cyprus συνεχίζει τη δέσμευσή της για συνεχή βελτίωση του επιπέδου των υπηρεσιών που προσφέρει στους πελάτες της, και υποστήριξη των επιχειρηματικών και προσωπικών σχεδίων τους. Ταυτόχρονα, έχει υιοθετήσει την πράσινη μετάβαση και τη βιώσιμη ανάπτυξη, προάγοντας τις βιώσιμες πρακτικές σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της. 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.

Το 2024, η Eurobank Cyprus πέτυχε ορισμένα σημαντικά ορόσημα: Απέσπασε τους τίτλους Best International Private Bank, Best for High-Net-Worth, Best for Digital Solutions και Best for Sustainability στην Κύπρο, στην εκδήλωση Euromoney Global Private Banking Awards 2024, καθώς και τον τίτλο Best Sub-Custodian Bank σε Ελλάδα και Κύπρο στα βραβεία του περιοδικού Global Finance. Επίσης βραβεύτηκε για καλές πρακτικές υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων της από το Τμήμα Επιθεώρησης Εργασίας, και τιμήθηκε για τις εθελοντικές πρωτοβουλίες της από το Παγκύπριο Συντονιστικό Συμβούλιο Εθελοντισμού.

€210 εκατ.

καθαρά κέρδη
για την Eurobank Cyprus

14,1%

μερίδιο αγοράς της
Eurobank Cyprus
στις καταθέσεις

12,0%

μερίδιο αγοράς της
Eurobank Cyprus
στα δάνεια

Επιπλέον, τα τελευταία 5 έτη, η Eurobank Cyprus υλοποιεί ένα σημαντικό έργο μετασχηματισμού, προσαρμοζόμενη στις μεταβαλλόμενες ανάγκες της αγοράς. Βασικό στοιχείο της εν λόγω πρωτοβουλίας αποτελεί η αλλαγή των τεχνολογικών της υποδομών, ο επανασχεδιασμός των επιχειρηματικών διαδικασιών, και η έκθεση στην ψηφιακή τραπεζική. Το έργο περιλαμβάνει την αντικατάσταση του βασικού τραπεζικού συστήματος της Eurobank Cyprus, καθώς και νέο σύστημα διαχείρισης περιουσίας, ψηφιακά κανάλια, σύστημα ERP, και λειτουργικότητες ανάλυσης δεδομένων και συμμόρφωσης.

Λουξεμβούργο

Από την ίδρυσή της, η Eurobank Private Bank Luxembourg S.A. (Eurobank Private Bank Luxembourg) έχει μία αποστολή: την παροχή εξαιρετικών υπηρεσιών private banking στους πελάτες της.

Η ιστορία της ξεκίνησε όταν η Banque de Dépôts, μια τράπεζα με βάση τη Γενεύη που ιδρύθηκε από την οικογένεια Ωνάση και εξαγοράστηκε το 1980 από την οικογένεια Λάτση, ίδρυσε μια θυγατρική στο Λουξεμβούργο το 1986.

Το 1994, ο Όμιλος Eurobank εξαγόρασε το 75% του μετοχικού κεφαλαίου της Banque de Dépôts de Luxembourg και ξεκίνησε να αυξάνει σταδιακά το ποσοστό του. Το 2005, ο Όμιλος Eurobank εξαγόρασε το 100% των μετοχών της τράπεζας. Η Eurobank Private Bank Luxembourg απολαμβάνει συνεχή ανάπτυξη χάρη στον δυναμισμό και την ισχυρή σχέση με τους πελάτες της.

Η Eurobank Private Bank Luxembourg εγκαινίασε το γραφείο αντιπροσωπείας της στην Αθήνα το 2009 και ενίσχυσε την παρουσία της στην ελληνική αγορά, ανοίγοντας ένα κατάστημα στην Αθήνα το 2023. Το 2015, η τράπεζα επέκτεινε τις παγκόσμιες δραστηριότητές της ανοίγοντας ένα κατάστημα στο Λονδίνο, παγκόσμιο οικονομικό κέντρο και σημαντική αγορά ακινήτων.

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. Το οικονομικό οικοσύστημα του Μεγάλου Δουκάτου χαρακτηρίζεται από το πολύγλωσσο και πολυπολιτισμικό ανθρώπινο δυναμικό του, που συνδυάζει την τεχνογνωσία με μια πελατοκεντρική προσέγγιση, προσαρμοσμένη στους διεθνείς επενδυτές. Επιπλέον, το Λουξεμβούργο είναι σταθερά προσηλωμένο στην προστασία των επενδυτών, τους κανονισμούς για την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και τις πρωτοβουλίες βιώσιμης χρηματοδότησης, ενισχύοντας τη φήμη του ως αξιόπιστου παγκόσμιου χρηματοοικονομικού κέντρου.

Καθώς τα κανονιστικά τοπία αλλάζουν και ο ψηφιακός μετασχηματισμός επιταχύνεται, το Λουξεμβούργο παραμένει στην πρώτη γραμμή της χρηματοοικονομικής καινοτομίας, προσελκύοντας τράπεζες, διαχειριστές κεφαλαίων, ασφαλιστές και εταιρείες fintech που αναζητούν μια σταθερή και στρατηγικά τοποθετημένη πύλη προς την ευρωπαϊκή αγορά. Με αυξανόμενη ζήτηση για διασυννοριακές οικονομικές λύσεις και βιώσιμα επενδυτικά οχήματα, το Λουξεμβούργο βρίσκεται στην ιδανική θέση για να παίξει ακόμα σημαντικότερο ρόλο στη διαμόρφωση του μέλλοντος των παγκόσμιων χρηματοοικονομικών.

Το 2024, η οικονομία του Λουξεμβούργου χαρακτηρίστηκε από σχετική ανάκαμψη μετά το δύσκολο 2023. Η αύξηση του ΑΕΠ έδειξε σημάδια βελτίωσης, υποστηριζόμενη από τον ανθεκτικό χρηματοοικονομικό τομέα και τις αυξανόμενες δημόσιες επενδύσεις. Μολονότι η αγορά των ακινήτων εξακολούθησε να δέχεται πιέσεις εξαιτίας των υψηλών επιτοκίων, η αγορά εργασίας παρέμεινε ανεπηρέαστη, με χαμηλή ανεργία και σταθερή αύξηση των μισθών, βοηθώντας στη διατήρηση των καταναλωτικών δαπανών.

Το Λουξεμβούργο εξακολουθεί να κατατάσσεται πρώτο παγκοσμίως ως προς το κατά κεφαλήν ΑΕΠ, επιβεβαιώνοντας τη θέση του ως κορυφαίου χρηματοοικονομικού κέντρου. Το ισχυρό κανονιστικό πλαίσιο, το ελκυστικό επιχειρηματικό περιβάλλον, και οι συνετές δημοσιονομικές πολιτικές της χώρας συμβάλλουν στην οικονομική του σταθερότητα. Παρότι οι προκλήσεις στην αγορά των ακινήτων και τον κατασκευαστικό κλάδο συνεχίστηκαν, η διαφοροποιημένη, υψηλής προστιθέμενης αξίας οικονομία του Λουξεμβούργου βοήθησε να αντισταθμιστούν οι δυνητικοί κίνδυνοι.

Η ευρωπαϊκή οικονομία διήλθε από ένα δύσκολο τοπίο το 2024, με την αύξηση του ΑΕΠ στην ευρωζώνη να παραμένει υποτονική, περίπου στο 0,7% σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά. Μολονότι αποτελεί βελτίωση σε σχέση με τη στασιμότητα του 2023, η οικονομική ανάπτυξη περιορίστηκε από τα υψηλά επιτόκια, την αδύναμη βιομηχανική παραγωγή και τις επίμονες πιέσεις κόστους. Ο πληθωρισμός συνέχισε να υποχωρεί, επιτρέποντας στην Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα να υιοθετήσει μια πιο διαλλακτική στάση, και να προχωρήσει σε μειώσεις επιτοκίων κατά το Β΄ εξάμηνο του έτους. Στο τέλος του έτους, το βασικό επιτόκιο της ΕΚΤ βρισκόταν στο 3,5%, βοηθώντας στην ελάφρυνση του κόστους δανεισμού και την υποστήριξη της οικονομικής δραστηριότητας.

Στο Ηνωμένο Βασίλειο, το οικονομικό περιβάλλον παρέμεινε ευάλωτο, με την ανάπτυξη να περιορίζεται στο 0,5%. Οι πληθωριστικές πιέσεις συνεχίστηκαν, έστω και με χαμηλότερο ρυθμό, καθώς οι τιμές της ενέργειας και οι μισθολογικές αυξήσεις εξομαλύνονταν. Η Τράπεζα της Αγγλίας τήρησε επιφυλακτική στάση, και προχώρησε σε μείωση επιτοκίων μόνο προς το τέλος του έτους, με το βασικό επιτόκιο να διαμορφώνεται σε 4,5%. Παρά τα εμπόδια, οι αγορές μετοχών του Ηνωμένου Βασιλείου είχαν καλές επιδόσεις, με τον δείκτη FTSE 100 να σημειώνει απόδοση 8,2%, ενώ ο δείκτης STOXX 600 στην Ευρώπη έφτασε στο 12,4%, υποβοηθούμενος από τη βελτίωση του επενδυτικού κλίματος και την προοπτική της συνεχιζόμενης ανάκαμψης.

Σε αυτό το πλαίσιο, η Eurobank Private Bank Luxembourg ενεργεί ως το επίκεντρο των δραστηριοτήτων wealth management και private banking του Ομίλου Eurobank. Επιπλέον, μέσα από την παρουσία της στο Λονδίνο και την Αθήνα, μπορεί να εξυπηρετήσει καλύτερα τις αγορές του Ηνωμένου Βασιλείου και της Ελλάδας.

Πρόκειται για έναν αυτόνομο οργανισμό, που έχει συσταθεί βάσει του δικαίου του Λουξεμβούργου και ρυθμίζεται από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) και την Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), και διαθέτει ισχυρή κεφαλαιακή θέση, επαρκή πλεονάζουσα ρευστότητα και ένα αυτόαρκες λειτουργικό μοντέλο.

Με έμπειρα τραπεζικά στελέχη, εξειδικευμένες ομάδες, και ισχυρές υποδομές, προσφέρει ένα ολοκληρωμένο και σύγχρονο φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών Private Banking, Wealth Structuring & Management, και Fund Administration, καθώς και επιλεγμένες υπηρεσίες Corporate Banking. Ένα μόλις χρόνο πριν από την 40^η της επέτειο, η Eurobank Private Bank Luxembourg παραμένει προσηλωμένη στο

€3,2 δισ.

σύνολο ενεργητικού
(+23% σε ετήσια βάση)

20,29%

δείκτης φερεγγυότητας

237%

δείκτης κάλυψης ρευστότητας

πελατοκεντρικό της μοντέλο, συνεχίζοντας την προσπάθειά της να μετατρέπει τα προσφερόμενα προϊόντα της σε εξατομικευμένες λύσεις που δημιουργούν ισχυρή αξία για τους πελάτες της και ενισχύουν την αξιοπιστία της.

Η σχέση με τον Όμιλο Eurobank βελτιώνει την πρόσβαση των πελατών και τη γνώση της αγοράς, ιδίως στις αγορές στις οποίες ο Όμιλος έχει ισχυρή παρουσία. Η παρουσία της στο Λουξεμβούργο και το Λονδίνο, 2 βασικά παγκόσμια χρηματοοικονομικά κέντρα, παρέχει πλήθος δυνατοτήτων στους πελάτες της.

Το κατάστημα του Λονδίνου, που έλαβε έγκριση ως third-country branch τον Σεπτέμβριο του 2023, θα συνεχίσει να δρα ως κεντρικός πυλώνας για την εξυπηρέτηση των τοπικών επιχειρησιακών αναγκών των πελατών του Ομίλου Eurobank και των θυγατρικών του, των διεθνών πελατών με βάση το Ηνωμένο Βασίλειο, αλλά και της ναυτιλιακής κοινότητας. Μέσα από το κατάστημα της Αθήνας, η Eurobank Private Bank Luxembourg μπορεί να προωθεί επενδυτικά προϊόντα σε πελάτες τοπικά, ενισχύοντας έτσι την παρουσία της στην ελληνική αγορά.

Το 2024, η Eurobank Private Bank Luxembourg παρέμεινε σταθερή στη δέσμευσή της να προστατεύσει τις δραστηριότητές της από τις γεωπολιτικές και οικονομικές αβεβαιότητες, αξιοποιώντας τις ευκαιρίες της αγοράς και συνεχίζοντας την οργανική διεύρυνση της πελατειακής της βάσης. Στη διάρκεια του 2024, τα αποθέματα κεφαλαιακής επάρκειας και ρευστότητας παρέμειναν πολύ υψηλά, με τον δείκτη φερεγγυότητας Basel III να ανέρχεται σε 20,29%, τα μη βεβαρημένα αποθέματα ρευστότητας να βρίσκονται στο €1,60 δισ., και τον δείκτη κάλυψης ρευστότητας (κατά Basel III) να φτάνει το 237%, ενώ ο καθαρός λόγος δανείων προς καταθέσεις βρισκόταν στο 31% στο τέλος του 2024. Η ισχυρή οικονομική θέση της, η συντηρητική στάση απέναντι στους κινδύνους, η λειτουργική ανεξαρτησία και ανθεκτικότητα, καθώς και η σταθερή πελατειακή βάση αποτελούν τα θεμέλια για τις εξαιρετικές επιδόσεις της.

Τα καθαρά κέρδη μετά από φόρους της Eurobank Private Bank Luxembourg για το οικονομικό έτος 2024 αυξήθηκαν σε σχέση με το 2023, και ανήλθαν σε €26,7 εκατ. (μη συνυπολογίζοντας εφάπαξ εγγραφές από τα Κεντρικά Γραφεία). Το συνολικό ενεργητικό της στο τέλος του 2024 ήταν υψηλότερο (+23%) σε σχέση με το 2023 και ανήλθε σε €3.239,7 εκατ., χάρη στην ανάπτυξη σε όλους τους επιχειρηματικούς τομείς και τη διατήρηση της δυναμικής των πελατών.

Στον τομέα του Private Banking, το 2024 η Eurobank Private Bank Luxembourg διεύρυνε σημαντικά το πελατολόγιό της, καθώς και το μέγεθος του συνολικού πελατειακού χαρτοφυλακίου. Σε συνεργασία με την εξειδικευμένη ομάδα Investment Advisory, 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 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.

Η Eurobank Private Bank Luxembourg βρίσκεται στην ιδανική θέση για να ενισχύσει τις δραστηριότητές της το 2025, αξιοποιώντας τα δυνατά της στοιχεία: τα premium προϊόντα που είναι προσαρμοσμένα στους πελάτες της, καθώς και το ισχυρό επιχειρηματικό της μοντέλο που χαρακτηρίζεται από απροθυμία ανάληψης κινδύνων. Στόχος της είναι:

- Η διεύρυνση της πελατειακής βάσης, με την αξιοποίηση του υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης πελατών και των καινοτόμων προϊόντων της, του ευρέος γεωγραφικού αποτυπώματος, και των επεκτεινόμενων δικτύων σχέσεων και συστάσεων. Η ισχυρή δέσμευση του Ομίλου στο Private Banking συνεχίζει να αποτελεί πρόσθετο στρατηγικό πλεονέκτημα σε αυτήν την προσπάθεια.
- Η περαιτέρω ανάπτυξη των υπηρεσιών συμβουλευτικής και δομημένων συναλλαγών, με νέα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες, διασφαλίζοντας διαφάνεια και ευελιξία για τους πελάτες της, μέσα από μια επενδυτική προσέγγιση ανοιχτής αρχιτεκτονικής.
- Διατήρηση του δανεισμού ως βασικού πυλώνα ανάπτυξης, όπου το εξατομικευμένο επενδυτικό χαρτοφυλάκιο και τα δάνεια ακινήτων, καθώς και επιλεγμένα ναυτιλιακά δάνεια, θα ενισχύσουν τις σχέσεις με τους πελάτες και θα οδηγήσουν στη διαφοροποίηση της κερδοφορίας του ενεργητικού της. Όπως και σε προηγούμενες χρονιές, η δραστηριότητα αυτή θα διέπεται από συντηρητικά πρότυπα δανεισμού, σύμφωνα με τους αναλυτικούς δείκτες που ορίζονται στην Πολιτική Κινδύνων της, και θα καθοδηγείται από την πληροφόρηση που λαμβάνει μέσω της τοπικής παρουσίας της και της παρουσίας του Ομίλου στις διάφορες αγορές.
- Τήρηση της αυστηρής κανονιστικής συμμόρφωσης, διαφάνεια προς τους πελάτες και δέσμευση σε υψηλά πρότυπα δεοντολογίας. Επιπλέον, τόσο τα επενδυτικά όσο και τα χρηματοδοτικά προϊόντα της θα δίνουν όλο και περισσότερη βαρύτητα σε τομείς που συμμορφώνονται με τα κριτήρια βιωσιμότητας

Μέσα από το ισχυρό πλαίσιο διακυβέρνησής της, καθώς και τα νέα συστήματα και τις διαδικασίες που δημιουργήσε, η Eurobank Private Bank Luxembourg είναι σε θέση να οραματίζεται τη βελτίωση της επίδρασής της. Σε αυτό περιλαμβάνεται η ουσιαστική συνεισφορά στην κοινωνία, η προαγωγή της επιχειρηματικότητας και η συνδρομή στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής.

Στο πλαίσιο αυτό, βρίσκεται αυτήν τη στιγμή στη διαδικασία ανάπτυξης μιας ολοκληρωμένης προσέγγισης για τη διαχείριση των κινδύνων βιωσιμότητας. Η τράπεζα στοχεύει στην εφαρμογή στρατηγικών υλοποίησης και την ιεράρχηση των ενεργειών με σκοπό την αποτελεσματική αντιμετώπιση των κινδύνων βιωσιμότητας, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα τη συμμόρφωση με τις εξελισσόμενες κανονιστικές απαιτήσεις και τα βέλτιστα πρότυπα της αγοράς. Οι προσπάθειες αυτές έχουν ως στόχο την ενίσχυση της θετικής συνεισφοράς της Τράπεζας στην κοινωνία, τον περιορισμό της περιβαλλοντικής της επίδρασης και την εδραίωση της θέσης της ως υπεύθυνου εταιρικού πολίτη.

Η Eurobank Private Bank Luxembourg ξεκινάει το 2025 με ισχυρή κεφαλαιακή βάση, σταθερό χρηματοδοτικό προφίλ και μια σαφώς καθορισμένη στρατηγική για ανάπτυξη. Με θεμέλιο την καινοτομία, καύσιμο την τεχνολογία και οδηγό τις υπεύθυνες τραπεζικές πρακτικές, η Τράπεζα είναι άριστα τοποθετημένη για να προσφέρει μακροπρόθεσμη αξία στους πελάτες, τους μετόχους και τα ενδιαφερόμενα μέρη της.



Εταιρική Διακυβέρνηση

Η διαφάνεια, η αξιοπιστία, η κοινωνική υπευθυνότητα και η λογοδοσία είναι θεμελιώδεις αρχές του πλαισίου εταιρικής διακυβέρνησης της Eurobank. Οι αρχές αυτές διαμορφώνουν τις δραστηριότητες του Ομίλου και διασφαλίζουν τα συμφέροντα των μετόχων και των ενδιαφερόμενων μερών. Επιπρόσθετα, η Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου (Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου) παρέχει ανεξάρτητη γνωμοδότηση ως προς την επάρκεια και την επιχειρησιακή αποτελεσματικότητα του πλαισίου εσωτερικών δικλίδων ασφάλειας 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.

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 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.

Παρέχουν επιχειρηματική ηγεσία, αξιολογούν και διαχειρίζονται κινδύνους, καθορίζουν στρατηγικούς στόχους, διασφαλίζουν τη διαθεσιμότητα αναγκαίων πόρων, αξιολογούν τις επιδόσεις της διοίκησης, και ορίζουν τις αρχές και τα πρότυπα του Ομίλου. Τα μέλη των ΔΣ οφείλουν να ενεργούν με βάση τα συμφέροντα του Ομίλου, σε αρμονία με τα νόμιμα καθήκοντά τους.

Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις Δραστηριότητες των ΔΣ το 2024 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 του Διοικητικού Συμβουλίου
Επιτροπές Ελέγχου
Επιτροπές Κινδύνων
Επιτροπές Αποδοχών
Επιτροπές Υποψηφιοτήτων και Εταιρικής Διακυβέρνησης
Επιτροπή Ψηφιακής Τεχνολογίας και Μετασχηματισμού - μόνο για την Eurobank



Μάθετε περισσότερα για τις [Αρχές Εταιρικής Διακυβέρνησης της Eurobank Holdings](#) και τις [Αρχές Εταιρικής Διακυβέρνησης της Eurobank](#).

Πληροφορίες σχετικά με τη σύνθεση των Δ.Σ. και σύντομα βιογραφικά σημειώματα για τα μέλη τους είναι διαθέσιμα στη [Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης της Eurobank Holdings](#).

Διοικητικό Συμβούλιο και Επιτροπές

Eurobank Holdings and Eurobank

Μέλη του ΔΣ	Διοικητικό Συμβούλιο	Επιτροπές Ελέγχου	Επιτροπές Κινδύνων	Επιτροπές Υποψηφιοτήτων και Εταιρικής Διακυβέρνησης	Επιτροπές Αποδοχών	Επιτροπή Ψηφιακής Τεχνολογίας και Μετασχηματισμού (μόνο Eurobank)	Φύλο	Εθνικότητα
Γεώργιος Ζανιάς	Πρόεδρος, Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος	-	-	Μέλος	-	-	Άνδρας	Ελληνική
Φωκίων Καραβίας	Διευθύνων Σύμβουλος	-	-	-	-	-	Άνδρας	Ελληνική
Κωνσταντίνος Βασιλείου	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος	-	-	-	-	-	Άνδρας	Ελληνική
Σταύρος Ιωάννου	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος	-	-	-	-	Μέλος	Άνδρας	Ελληνική
Bradley Paul Martin	Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος	-	-	-	-	-	Άνδρας	Καναδική
Rajeev Kakar	Μν Εκτελεστικός Ανεξάρτητος Σύμβουλος	Μέλος	Μέλος	Μέλος	-	-	Άνδρας	Ινδική
Αλίκη Γρηγοριάδη	Μν Εκτελεστική Ανεξάρτητη Σύμβουλος	Μέλος	Πρόεδρος	-	Μέλος	Πρόεδρος	Γυναίκα	Ελληνική
Jawaid Mirza	Μν Εκτελεστικός Ανεξάρτητος Σύμβουλος	Αντιπρόεδρος	-	Μέλος	Μέλος	-	Άνδρας	Καναδική
Ρένα Ρουβιθά Πάνου	Μν Εκτελεστική Ανεξάρτητη Σύμβουλος	Μέλος	Μέλος	Πρόεδρος	Μέλος	-	Γυναίκα	Κυπριακή
Cinzia Basile	Μν Εκτελεστική Ανεξάρτητη Σύμβουλος	-	-	-	Πρόεδρος	Μέλος	Γυναίκα	Ιταλική
Burkhard Eckes	Μν Εκτελεστικός Ανεξάρτητος Σύμβουλος	Πρόεδρος	Αντιπρόεδρος	Μέλος	-	-	Άνδρας	Γερμανική
John Arthur Hollows	Μν Εκτελεστικός Ανεξάρτητος Σύμβουλος	-	-	-	Μέλος	Μέλος	Άνδρας	Βρετανική
Ευάγγελος Κωτσοβίνος	Μν Εκτελεστικός Ανεξάρτητος Σύμβουλος	-	Μέλος	-	-	Μέλος	Άνδρας	Ελληνική
Συνολικός αριθμός μελών	13	5	5	5	5	5		



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:

Επιτροπές που συστήνει ο Διευθύνων Σύμβουλος
Διοικητική Επιτροπή
Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού
Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων
Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού και Παθητικού του Ομίλου
Κεντρικές Επιτροπές Πιστοδοτήσεων (I και II)
Επιτροπή Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων (Troubled Assets Committee)
Επιτροπή Προϊόντων και Υπηρεσιών
Διοικητική Επιτροπή Βιωσιμότητας (Sustainability ManCo-SMC)
Επιτροπή Κανονιστικών Θεμάτων
Επιτροπή Πιστωτικών Χειρισμών
Επιτροπή Δεοντολογίας

Υποψηφιότητες, Αποδοχές, Αξιολόγηση

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 Αποδοχών του Διοικητικού Συμβουλίου

Η Eurobank Holdings έχει θεσπίσει [Πολιτική Αποδοχών του ΔΣ](#) (Πολιτική Αποδοχών) σύμφωνα με τις σχετικές απαιτήσεις του Νόμου 4548/2018. Η Πολιτική Αποδοχών καθορίζει τις θεμελιώδεις αρχές και τη δομή που διέπουν τις αποδοχές των μελών του ΔΣ. Ο κύριος στόχος της είναι να διασφαλίζεται ότι οι αποδοχές είναι:

- Εύλογες και εναρμονισμένες με τα πρότυπα της αγοράς.
- Ουδέτερες ως προς το φύλο, προάγοντας την ισότιμη μεταχείριση.
- Επαρκώς ανταγωνιστικές ώστε να προσελκύουν και να διατηρούν μέλη του ΔΣ με τις ικανότητες και την εμπειρία που απαιτούνται για την αποτελεσματική εφαρμογή της επιχειρηματικής στρατηγικής της Eurobank Holdings.

Πολιτική Αξιολόγησης του ΔΣ και των Επιτροπών (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.



Δείτε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις [Επιτροπές που συστήνει ο Διευθύνων Σύμβουλος](#).

Δείκτες αποδοχών περιλαμβάνονται στο [Sustainability Data Pack](#).

Πληροφορίες σχετικά με την Ανεξάρτητη αξιολόγηση είναι διαθέσιμες στους διαδικτυακούς τόπους της [Eurobank Holdings](#) και της [Eurobank](#).

Εσωτερικός Έλεγχος

Ο ρόλος της τρίτης γραμμής άμυνας στη δομή διακυβέρνησης και στην οργανωτική δομή της Eurobank ανατίθεται στον [Εσωτερικό Έλεγχο Ομίλου](#), ο οποίος αποτελεί ανεξάρτητη και αντικειμενική λειτουργία διασφάλισης και γνωμοδότησης, σχεδιασμένη να προσθέτει αξία και να βελτιώνει τις δραστηριότητες του Ομίλου 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 ενισχύει τη λειτουργία του Εσωτερικού Ελέγχου και κατοχυρώνει 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 παρέχει εύλογη διαβεβαίωση, υπό τη μορφή ανεξάρτητης γνωμοδότησης, ως προς την επάρκεια και τη λειτουργική αποτελεσματικότητα του πλαισίου εσωτερικών δικλίδων ασφάλειας της Eurobank, συμπεριλαμβανομένης της διακυβέρνησης, της διαχείρισης κινδύνου, και της τήρησης του πλαισίου διάθεσης ανάληψης κινδύνου (risk-appetite framework). Το αντικείμενο των αρμοδιοτήτων του Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου περιλαμβάνει συνολικά τις δραστηριότητες της Eurobank (Όμιλος).

Ο Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου συμμορφώνεται με 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 τους εσωτερικούς ελέγχους βιωσιμότητας και το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων, και έχει αναλάβει μια σειρά σχετικών πρωτοβουλιών και δράσεων στο πλαίσιο της στρατηγικής του. Στόχος τους είναι η διασφάλιση επαρκούς κάλυψης της περιοχής, σύμφωνα με τη στρατηγική της Τράπεζας, καθώς και τις εξελίξεις στον κλάδο και το κανονιστικό πλαίσιο. Περισσότερες λεπτομέρειες 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 31.12.2024.

Συνολικά, ο Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου ακολουθεί ελεγκτική προσέγγιση βασισμένη στην αξιολόγηση του κινδύνου (risk-based approach), προκειμένου να διενεργεί ανεξάρτητες αξιολογήσεις και να παρέχει αντικειμενικές διασφαλίσεις, συμβουλές και πληροφόρηση, σχετικά με όλες τις διαδικασίες, τις λειτουργίες και τις μονάδες του οργανισμού. Το πολυετές πλάνο ελέγχων του Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου διασφαλίζει ότι όλες οι δραστηριότητες/λειτουργίες του Ομίλου υπόκεινται σε εξέταση, σύμφωνα, μεταξύ άλλων, με τις οδηγίες και τους κανονισμούς της ΕΕ και τις εποπτικές προσδοκίες, καθώς και με τα Διεθνή Πρότυπα για την Επαγγελματική Εφαρμογή του Εσωτερικού Ελέγχου.

Ο Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου τεκμηριώνει τα αποτελέσματα των ελέγχων του σε παραδοτέα ελέγχου, τα οποία χρησιμοποιούνται για την ενημέρωση διαφόρων 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.



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 επιχειρηματικών 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, που αφορούν τον σχεδιασμό και τη διαμόρφωση της στρατηγικής διαχείρισης κινδύνων, τη διαχείριση του ενεργητικού και παθητικού, καθώς και τη θέσπιση αποτελεσματικών μηχανισμών για την αναγνώριση, την αξιολόγηση και τη διαχείριση των κινδύνων που απορρέουν από το σύνολο των δραστηριοτήτων του Ομίλου. Η Επιτροπή Κινδύνων αποτελείται από 5 μη εκτελεστικά μέλη του ΔΣ, συνεδριάζει σε μηνιαία βάση, και αναφέρεται στο ΔΣ σε τριμηνιαία βάση και σε έκτακτες 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 στην 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 δομικό στοιχείο της λειτουργίας 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 ευθύνης του, καθώς 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.

Η διαρκής επιμόρφωση – η οποία περιλαμβάνει στοχευμένη εκπαίδευση σε όλο τον οργανισμό σχετικά με τις αρχές διαχείρισης κινδύνων, την επικοινωνία και την ενημέρωση – επιτυγχάνεται μέσω εξειδικευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων, μηνιαίων συναντήσεων, ανταλλαγής βέλτιστων πρακτικών και άλλων σχετικών πρωτοβουλιών.

Η Eurobank εφαρμόζει τα ακόλουθα Πλαίσια στη συνολική διαδικασία διαχείρισης κινδύνων του οργανισμού:

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 των ενδεχόμενων επιπτώσεών τους στην επίτευξη των στόχων του Ομίλου. Σε αυτό το πλαίσιο, το RIMA αποτελεί ουσιαστικό κομμάτι της συνολικής διαχείρισης της διάθεσης ανάληψης κινδύνων (risk appetite), επιτρέποντας στον Όμιλο να δημιουργεί το Μητρώο Σημαντικών Κινδύνων (Risk Inventory), να αναγνωρίζει τους κινδύνους στους οποίους εκτίθεται ή ενδέχεται να εκτεθεί, να αξιολογεί τη συνάφεια και τη σημαντικότητά 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, σύμφωνα με τις προβλέψεις του Πλαισίου RIMA, για να διασφαλίζει ότι όλοι οι αναγνωρισμένοι κίνδυνοι καταγράφονται στη Βιβλιοθήκη Κινδύνων (Risk Library) του Ομίλου. Οι κίνδυνοι που αξιολογούνται ως συναφείς και σημαντικοί εντάσσονται στη συνέχεια στο Μητρώο 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) καθορίζει τη διαδικασία βάσει της οποίας ο Όμιλος αναπτύσσει τις Δηλώσεις Διάθεσης Ανάληψης Κινδύνων (Risk Appetite Statements, RAS), συμπεριλαμβανομένων των αρχών διακυβέρνησης και των μεθοδολογιών για την επιλογή, τον καθορισμό και την παρακολούθηση των Δηλώσεων, καθώς και τις προβλεπόμενες διαδικασίες κλιμάκωσης σε περίπτωση υπέρβασης ενός ορίου. Παράλληλα, μέσω του RAF, ενισχύεται η διαδικασία διαχείρισης κινδύνων του Ομίλου και υποστηρίζεται ο σχεδιασμός της επιχειρηματικής στρατηγικής και των στόχων του, τόσο υπό κανονικές όσο και υπό δυσμενείς οικονομικές συνθήκες.

Ο Όμιλος καταγράφει τη διάθεση ανάληψης κινδύνων μέσω ενός συνόλου ποιοτικών και ποσοτικών δηλώσεων, οι οποίες καλύπτουν, μεταξύ άλλων, την κεφαλαιακή επάρκεια, τη ρευστότητα, την κερδοφορία, την ποιότητα στοιχείων ενεργητικού, καθώς και άλλων περιοχών που σχετίζονται με 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 Ανάληψης Κινδύνων. Μέσα από αυτή τη διαδικασία διαμορφώνεται η αναφορά που περιλαμβάνει τις Δηλώσεις για τη

Διάθεση Ανάληψης Κινδύνων (RAS), ενώ οι αρχές, οι λεπτομέρειες των διαδικασιών και οι πτυχές διακυβέρνησης που διέπουν τις Δηλώσεις (RAS) περιγράφονται στο Πλαίσιο Διάθεσης Ανάληψης Κινδύνων (RAF). Οι Δηλώσεις για τη Διάθεση Ανάληψης Κινδύνων συμπληρώνονται από ένα σύνολο Επιχειρησιακών Δηλώσεων (Business Line Statements, BLS), οι οποίες συνιστούν λειτουργικούς δείκτες (και όρια) που έχουν τεθεί στο επιχειρησιακό επίπεδο στο οποίο ο Όμιλος αναλαμβάνει τους κινδύνους.

Τα έγγραφα που αφορούν το Πλαίσιο Διάθεσης για Ανάληψη Κινδύνων, τις Δηλώσεις Διάθεσης Ανάληψης Κινδύνων και τις Επιχειρησιακές Δηλώσεις γνωστοποιούνται σε όλα τα ιεραρχικά επίπεδα του Ομίλου, συμβάλλοντας στη διαμόρφωση της κουλτούρας ανάληψης και διαχείρισης κινδύνων. Αποτελούν τη βάση πάνω στην οποία ορίζονται οι πολιτικές και τα όρια του κινδύνου, τόσο συνολικά όσο και στις επιμέρους επιχειρηματικές δραστηριότητες.

Πλαίσιο / Πολιτική Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων

Η διαδικασία της Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων υιοθετεί μια συνολική προσέγγιση, που ξεκινά με την αναγνώριση των σημαντικών κινδύνων και την ενσωμάτωσή τους σε ένα σύνολο συνεκτικών σεναρίων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων. Η υλοποίηση των σεναρίων πραγματοποιείται μέσω ενός αναλυτικού πλαισίου, που συμπεριλαμβάνει μοντέλα κινδύνου 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/Εσωτερική Διαδικασία Αξιολόγησης της Επάρκειας Ρευστότητας (Internal Liquidity Adequacy Assessment Process, ILAAP), ο σχεδιασμός του πλάνου ανάκαμψης (Recovery Plan), ο καθορισμός της Διάθεσης Ανάληψης Κινδύνων (Risk Appetite) και η εποπτική άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων (regulatory stress testing).

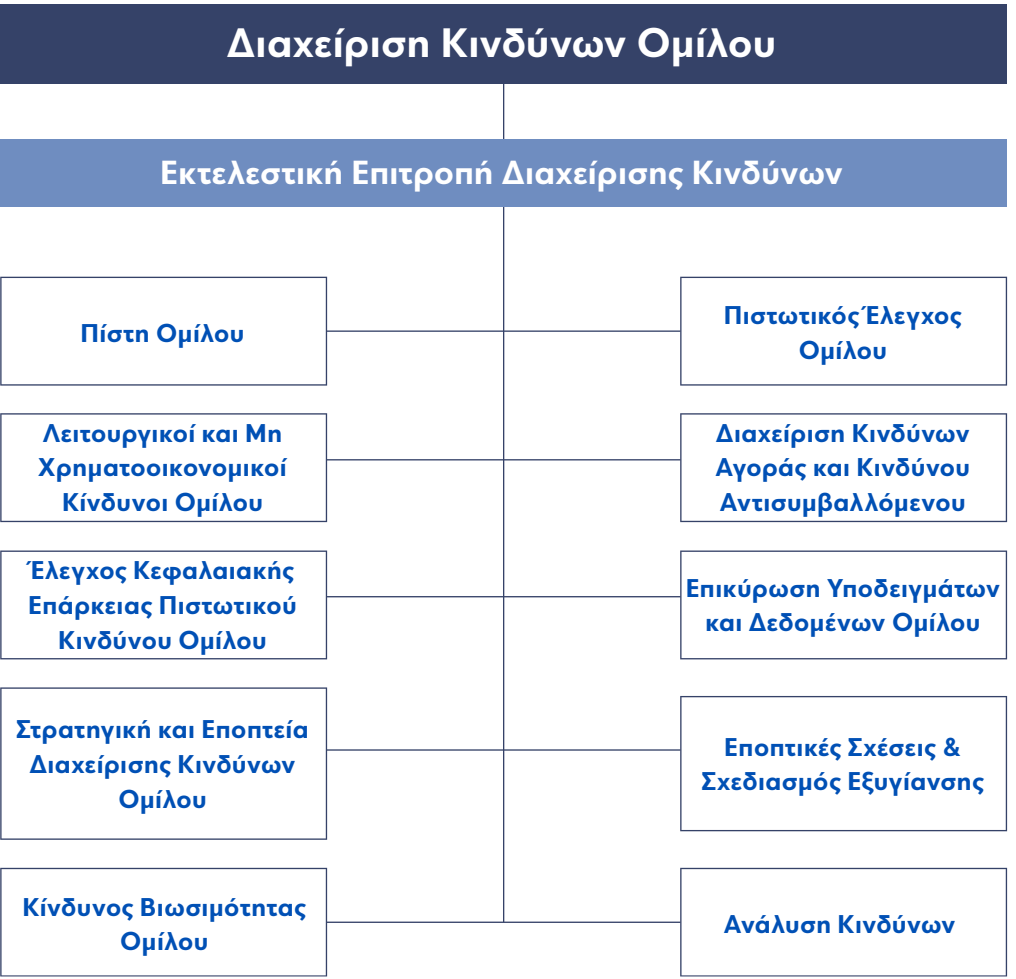
Πλαίσιο Αναφοράς Κινδύνων

Ο Όμιλος έχει θεσπίσει ένα Πλαίσιο Αναφορών Κινδύνων για να διασφαλίσει αποτελεσματικές και αξιόπιστες πρακτικές αναφοράς κινδύνων που επιτρέπουν την ακριβή μέτρηση των κινδύνων, προάγουν την ορθή λήψη αποφάσεων και πληρούν τις εποπτικές απαιτήσεις. Το Πλαίσιο αποτελεί τη βάση για την κατάρτιση ποιοτικών, συναφών και αξιόπιστων αναφορών κινδύνων, προσαρμοσμένων στο μέγεθος και την πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων και στο προφίλ κινδύνων του Ομίλου.

Οργάνωση Διαχείρισης Κινδύνων

Η μονάδα Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου έχει ως 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 ποσοτικοποίηση, την παρακολούθηση και τη διαχείριση των κινδύνων στους οποίους εκτίθεται ο Όμιλος. Η μονάδα διαχείρισης κινδύνων και οι διαδικασίες της ελέγχονται σε ετήσια βάση τόσο εσωτερικά όσο και εξωτερικά, ακολουθώντας μία προσέγγιση βάσει διαβάθμισης κινδύνου (risk-based approach).

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 επιμέρους επικεφαλής των Μονάδων Κινδύνου λαμβάνουν κατάλληλη και έγκαιρη ενημέρωση σχετικά με όλα τα παραπάνω, και ότι επιτυγχάνεται βέλτιστος 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 2^η 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 που απαιτούνται για τη διασφάλιση της αποτελεσματικής παρακολούθησης των κινδύνων 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

Σε ένα περιβάλλον αυξημένων απαιτήσεων κινδύνου, κύρια αρμοδιότητα της Πίστης Ομίλου είναι η προστασία των στοιχείων ενεργητικού του Ομίλου, μέσω της αξιολόγησης του πιστωτικού κινδύνου και της υποβολής συστάσεων, ώστε η έκθεση σε πιστωτικό κίνδυνο των δανειοληπτών να είναι αποδεκτή και εντός του Πλαισίου διάθεσης ανάληψης κινδύνων (Risk Appetite Framework, RAF). Η Πίστη Ομίλου έχει ως επικεφαλής τον Group Chief Credit Officer (GCCO), ο οποίος αναφέρεται απευθείας στον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου (Group Chief Risk Officer, GCRO).

Η Πίστη Ομίλου χωρίζεται σε 2 λειτουργίες: Εταιρική Πίστη, η οποία περιλαμβάνει τη δραστηριότητα πιστοδοτήσεων εντός και εκτός Ελλάδος (η δραστηριότητα στο εξωτερικό αφορά μόνο διεθνείς πελάτες και σημαντικά ανοίγματα θυγατρικών στο εξωτερικό), και Λιανική Πίστη, η οποία καλύπτει τις ανάγκες πιστοδοτήσεων του χαρτοφυλακίου μικρών επιχειρήσεων και φυσικών προσώπων (στεγαστικά δάνεια, προσωπικά δάνεια, δάνεια για την αγορά οχήματος και πιστωτικές κάρτες).

Εταιρική Πίστη

Χαρτοφυλάκιο εγχώριων δραστηριοτήτων και δραστηριοτήτων που σχετίζονται με την Ελλάδα

Η λειτουργία πιστοδότησης περιλαμβάνει την αξιολόγηση πιστωτικών αιτημάτων που προέρχονται από εταιρικές μονάδες που χειρίζονται μεγάλες και μεσαίες εταιρικές οντότητες οποιασδήποτε κατηγορίας κινδύνου καθώς και από εξειδικευμένες μονάδες δανεισμού, όπως οι μονάδες Shipping και Structured Finance (Commercial Real Estate, Hotel & Leisure, Project Finance, M&A Financing) και το Private Banking.

Τα κύρια καθήκοντα της αντίστοιχης ροής εργασιών και των εμπλεκόμενων πιστωτικών μονάδων αφορούν:

- Την αξιολόγηση των πιστωτικών αιτημάτων και την έκδοση ανεξάρτητης γνωμοδότησης (risk opinion) εφόσον απαιτείται, σύμφωνα με τις εσωτερικές διαδικασίες, συμπεριλαμβανομένων των ακόλουθων:
 - Αξιολόγηση του πιστωτικού προφίλ του πελάτη με βάση ποιοτικούς και ποσοτικούς παράγοντες κινδύνου (αγοράς, λειτουργικοί, διαρθρωτικοί και χρηματοοικονομικοί).
 - Σύσταση σχετικά με τη διαμόρφωση καλά καλυμμένων και δομημένων συναλλαγών (πιστωτικά όρια).
 - Εξέταση και επιβεβαίωση της πιστοληπτικής διαβάθμισης (rating) για κάθε δανειολήπτη ώστε να αντιστακτά τους κινδύνους που έχουν αναγνωριστεί.
- Συμμετοχή με δικαίωμα ψήφου σε όλες τις Επιτροπές Πιστοδοτήσεων με βάση τις διαδικασίες των εγκριτικών ευχερειών.
- Ενεργή συμμετοχή στους κανονιστικούς ελέγχους και στα μεγάλα εσωτερικά έργα της Τράπεζας, παρέχοντας παράλληλα εξειδικευμένη γνώση και στήριξη σχετικά με πιστοδοτήσεις σε άλλες μονάδες.
- Κατάρτιση σε τακτική βάση ειδικών εκθέσεων προς τη Διοίκηση σχετικά με τις 25 μεγαλύτερους ομίλους δανειοληπτών από την άποψη της συνολικής έκθεσης τους, στατιστικά στοιχεία σχετικά με τις νέες χρηματοδοτήσεις και τις συναλλαγές με μόχλευση (leveraged transactions).

Χαρτοφυλάκιο διεθνών θυγατρικών

Μέσω της ειδικής μονάδας International Corporate Credit (ICC), η Πίστη Ομίλου συμμετέχει ενεργά στην αξιολόγηση των δανείων τα οποία υπερβαίνουν ένα συγκεκριμένο όριο για το χαρτοφυλάκιο επιχειρηματικής τραπεζικής των διεθνών θυγατρικών που καλύπτει τη Βουλγαρία, την Κύπρο και ένα τμήμα του δανειακού χαρτοφυλακίου του Λουξεμβούργου (και του Λονδίνου). Επιπλέον, τα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες της μονάδας είναι:

- Συμμετοχή με δικαίωμα ψήφου σε όλες τις Διεθνείς Επιτροπές Πιστοδοτήσεων (Regional και Special Handling) και στις Επιτροπές Κινδύνου Χωρών (CRCs).
- Συμμετοχή στις συνεδριάσεις των Επιτροπών Πιστωτικών Χειρισμών για τη Βουλγαρία, οι οποίες παρακολουθούν και αποφασίζουν σχετικά με τη στρατηγική για τις προβληματικές εταιρικές σχέσεις με ανεξόφλητα υπόλοιπα δανείων που υπερβαίνουν συγκεκριμένο όριο, το οποίο ορίζεται από κοινού από την ICC και την εκάστοτε χώρα.
- Παροχή συμβουλών στις Μονάδες Πιστωτικού Κινδύνου των διεθνών θυγατρικών σχετικά με τις βέλτιστες πρακτικές.

Η Πίστη Ομίλου είναι επίσης αρμόδια για την κατάρτιση της ημερήσιας διάταξης όλων των Επιτροπών Πιστοδοτήσεων, τη διανομή του σχετικού υλικού και την τήρηση πρακτικών.

Λιανική Πίστη

Η Μονάδα Πιστωτικού Κινδύνου Λιανικής (Retail Credit Risk) είναι αρμόδια για την αξιολόγηση των αιτήσεων πιστοδότησης που υποβάλλονται από επιχειρηματικές μονάδες λιανικής σε σχέση με δανειολήπτες του χαρτοφυλακίου εξυπηρετούμενων δανείων λιανικής (δάνεια SBB και Individual banking). Οι εν λόγω αιτήσεις αφορούν σε νέα δάνεια, επανεξέταση/ανανέωση υφιστάμενων πιστωτικών γραμμών και αιτημάτων μετά την πώληση.

Τα κύρια καθήκοντα της Μονάδας Retail Credit Risk είναι:

- Η αξιολόγηση των αιτήσεων πιστοδότησης σύμφωνα με τα κριτήρια αξιολόγησης του πιστωτικού κινδύνου και τη μεθοδολογία που παρέχεται στο σχετικό Εγχειρίδιο Πιστοδοτικής Πολιτικής (Credit Policy Manual), καθώς και σύμφωνα με τα καθορισμένα όρια.
- Η ανάλυση και αξιολόγηση παραγόντων κινδύνου ανάλογα με το είδος της αίτησης πιστοδότησης με βάση τόσο χρηματοπιστωτικά όσο και ποιοτικά στοιχεία.
- Η σύνταξη ανεξάρτητης γνωμοδότησης (credit opinion) όταν απαιτείται, σύμφωνα με τις εσωτερικές διαδικασίες, διασφαλίζοντας ότι οι εντοπισμένοι κίνδυνοι αντανakλώνται δεόντως στην πιστοληπτική διαβάθμιση.
- Η συμμετοχή με δικαίωμα ψήφου στις Επιτροπές Πιστοδοτήσεων με βάση τις διαδικασίες των εγκριτικών ευχερειών, σύμφωνα με τα όρια που ορίζονται στο Εγχειρίδιο Πιστοδοτικής Πολιτικής.
- Η ενεργή συμμετοχή στους κανονιστικούς ελέγχους και στα μεγάλα εσωτερικά έργα της Τράπεζας, παρέχοντας παράλληλα σε άλλες μονάδες γνώση, εξειδίκευση και στήριξη σχετικά με πιστοδοτήσεις.

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 ποσοτικοποίηση, 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 1^η γραμμή άμυνας έχουν σχεδιαστεί σωστά και αποτελεσματικά.

- Τη διαμόρφωση των βασικών πολιτικών πιστωτικού κινδύνου των ανατεθειμένων χαρτοφυλακίων (συμπεριλαμβανομένων των πολιτικών που σχετίζονται με τα ΔΠΧΑ 9), 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 στο πιστωτικό χαρτοφυλάκιο των θυγατρικών στο εξωτερικό (π.χ. πώληση πιστωτικού χαρτοφυλακίου, πώληση/αγορά θυγατρικών, δημιουργία αναφορών για ειδικά χαρτοφυλάκια), όπως ορίζεται από τον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου (GCRO). Τέλος, ο Πιστωτικός Έλεγχος Ομίλου εξετάζει σε τακτική βάση 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 Επικεφαλές 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 λειτουργικών και μη χρηματοοικονομικών κινδύνων ενώ παράλληλα διαφυλάττει και διευκολύνει τη δημιουργία αποτελεσματικής και μακροπρόθεσμης 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 είναι ευθυγραμμισμένο με τις βέλτιστες πρακτικές. Παράλληλα, είναι επιφορτισμένη με την επίβλεψη της εφαρμογής του σε επίπεδο Ομίλου. 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 αναλαμβάνει κατάλληλες πρωτοβουλίες σε επίπεδο Ομίλου για την περαιτέρω ευαισθητοποίηση και ενίσχυση της κουλτούρας για την προδραστική διαχείριση των λειτουργικών και μη χρηματοοικονομικών κινδύνων.

Ενεργεί ως υπεύθυνος συντονιστής, με στόχο την εναρμόνιση των ενεργειών της 2^{ης} γραμμής άμυνας σε επίπεδο Ομίλου, και την ολιστική διασφάλιση της αποτελεσματικής και συνεπούς εφαρμογής της Πολιτικής Διαχείρισης Μη Χρηματοοικονομικών Κινδύνων (NFRM Policy). Με αυτόν τον τρόπο, οι υπόλοιπες μονάδες 2^{ης} γραμμής άμυνας διατηρούν τις αρμοδιότητές τους για τις συγκεκριμένες θεματικές κινδύνου (risk themes) για τις οποίες είναι υπεύθυνες. Η Μονάδα GONFR έχει αρμοδιότητες 2^{ης} γραμμής άμυνας για ορισμένους θεματικούς κινδύνους και παρέχει υποστήριξη στις θυγατρικές του εξωτερικού, επιβλέποντας τις Μονάδες Λειτουργικού Κινδύνου σε κάθε χώρα.

Η Μονάδα GONFR διαχειρίζεται την ασφάλιση απάτης, επαγγελματικής ευθύνης, κυβερνοχώρου και ευθύνης στελεχών.

Η Μονάδα GONFR, η οποία είναι αρμόδια για την Πολιτική Διακυβέρνησης Προϊόντων και Υπηρεσιών, είναι υπεύθυνη για την εποπτεία και τη διασφάλιση της αποτελεσματικής εφαρμογής του πλαισίου διακυβέρνησης για όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής τους σε όλο τον Όμιλο. Το εν λόγω πλαίσιο στηρίζει την ολοκληρωμένη αξιολόγηση τόσο των χρηματοοικονομικών όσο και των μη χρηματοοικονομικών κινδύνων, ενώ ενσωματώνει παραμέτρους οικονομικών επιδόσεων. Η Πολιτική καθορίζει τη διαδικασία εξέτασης για προϊόντα και υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένης της αξιολόγησης των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων, καθώς και της εναρμόνισής τους με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης της Τράπεζας.

Η Μονάδα GONFR χρησιμοποιεί την επικοινωνία και την εκπαίδευση για την προδραστική διαχείριση κινδύνων και τη διαμόρφωση μιας ισχυρής κουλτούρας διαχείρισης λειτουργικών και μη χρηματοοικονομικών κινδύνων σε ολόκληρο τον Όμιλο.

Η Μονάδα 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 ο προσδιορισμός, η ποσοτικοποίηση, 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 GMCR επιπρόσθετα:

- Διασφαλίζει τη συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις και τα εσωτερικά όρια κινδύνου, όπως ορίζονται από τις Διατυπώσεις για τη Διάθεση Ανάληψης Κινδύνων (RAS) και τις Διατυπώσεις Επιχειρηματικών Τομέων (BLS).
- Παρακολουθεί και υποβάλλει αναφορές σχετικά με τη χρήση των ορίων στη Διοίκηση και στην Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων του Διοικητικού Συμβουλίου / στο Διοικητικό Συμβούλιο. Σε αυτό περιλαμβάνεται η κατά περίπτωση αναβάθμιση και προώθηση των υπερβάσεων των ορίων ή σημαντικών ζητημάτων κινδύνου που υπάγονται στις αρμοδιότητες της GMCR.
- 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.
- Εκκινεί και υλοποιεί έργα πληροφορικής για την αποτίμηση 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 (G-ALCO), στην Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων (MRC) και στην Επιτροπή Κινδύνων του Διοικητικού Συμβουλίου (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 ποσοτικοποίηση 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 τα 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 Υποδειγμάτων και Δεδομένων Ομίλου

Σκοπός της Μονάδας Επικύρωσης Υποδειγμάτων και Δεδομένων Ομίλου είναι:

- Η θέσπιση και παρακολούθηση του πλαισίου διακυβέρνησης για τα υποδείγματα που χρησιμοποιούνται από τον Όμιλο.
- Η πραγματοποίηση ανεξάρτητης επικύρωσης των σημαντικών υποδειγμάτων (πιστωτικού κινδύνου, τιμολόγησης, κερδοφορίας, κ.λπ.) που χρησιμοποιεί ο Όμιλος, ώστε να διασφαλίζεται ότι τα παραγόμενα αποτελέσματα είναι ορθά και πληρούν απόλυτα τις επιχειρηματικές ανάγκες, και ότι οι μεθοδολογίες και τα εργαλεία που εφαρμόζονται είναι εναρμονισμένα με τα πρότυπα του κλάδου και τις αντίστοιχες κανονιστικές απαιτήσεις.
- Η τήρηση του μητρώου υποδειγμάτων του Ομίλου.
- Η ανεξάρτητη περιοδική επικύρωση της συμμόρφωσης του οργανισμού στα πλαίσια της Οδηγίας σχετικά με την αποτελεσματική συγκέντρωση δεδομένων που σχετίζονται με τον κίνδυνο και τις αναφορές κινδύνων (RDARR).

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

Στρατηγική και Εποπτεία Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου

Στο πλαίσιο της διαρκούς δέσμευσης του Ομίλου για την ενίσχυση του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων, η Τράπεζα δημιούργησε ειδική Μονάδα Στρατηγικής και Εποπτείας Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου για την περαιτέρω βελτίωση του συντονισμού και της ενσωμάτωσης των πρακτικών διαχείρισης κινδύνου σε όλον τον Όμιλο. Η Μονάδα λειτουργεί ως κεντρικό συντονιστικό όργανο, διασφαλίζοντας ότι όλες οι Μονάδες Διαχείρισης Κινδύνων λειτουργούν με συνεκτικό και εναρμονισμένο τρόπο, δημιουργώντας συνέργειες και προάγοντας συνεπή πρότυπα στο σύνολο του οργανισμού. Κεντρικός της στόχος είναι η υλοποίηση και τήρηση ενός ενιαίου, συνεκτικού πλαισίου διακυβέρνησης που υποστηρίζει μια ολιστική προσέγγιση σχετικά με τη διαχείριση κινδύνων. Το εν λόγω πλαίσιο έχει σχεδιαστεί για να διασφαλίζει τον εντοπισμό, την αξιολόγηση, τη διαχείριση και την παρακολούθηση όλων των σημαντικών κινδύνων με ενιαίο και ολοκληρωμένο τρόπο. Σύμφωνα με τις αρχές διαχείρισης του επιχειρηματικού κινδύνου (enterprise risk management), η Μονάδα προάγει την κουλτούρα διαχείρισης κινδύνων, υποστηρίζει τη λήψη αποφάσεων σε όλα τα επίπεδα και ενισχύει την ικανότητα του Ομίλου να προβλέπει και να αντιμετωπίζει κινδύνους με προδραστικό και συντονισμένο τρόπο.

Κίνδυνος Βιωσιμότητας Ομίλου (GSR)

Η Μονάδα Κινδύνου Βιωσιμότητας Ομίλου (GSR) έχει τη γενική ευθύνη της εποπτείας, παρακολούθησης και διαχείρισης 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 τις Μονάδες Βιωσιμότητας, τις Επιχειρηματικές Μονάδες και τις Μονάδες Κινδύνου.
- Είναι υπεύθυνη για την ανάπτυξη και την εφαρμογή του πλαισίου που σχετίζεται με τους κινδύνους βιωσιμότητας, τις πολιτικές και τις διαδικασίες.
- Εφαρμόζει, παρακολουθεί και αναφέρεται στον GSSO (Group Senior Sustainability Officer) σχετικά με την εφαρμογή του σχεδίου δράσης για τον κλιματικό κίνδυνο, και αναφέρεται στο ΔΣ σχετικά με ζητήματα κινδύνων βιωσιμότητας.
- Παρακολουθεί και επανεξετάζει τους στόχους για την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα και τη στρατηγική επίδρασης χρηματοδοτήσεων που θέτουν τα αρμόδια μέρη, και υποβάλλει αναφορές σχετικά με οικονομικούς στόχους και βασικούς δείκτες επιδόσεων.
- Είναι υπεύθυνη για την ανεξάρτητη διαδικασία επαναξιολόγησης βιώσιμου δανεισμού της 2^{ης} γραμμής άμυνας με βάση τα κριτήρια βιώσιμης χρηματοδότησης, συμπεριλαμβανομένου του χαρακτηρισμού των προϊόντων του χαρτοφυλακίου Λιανικής Τραπεζικής ως βιώσιμων.
- Αναπτύσσει και διατηρεί 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 αποτελεσματική διαχείριση της σχέσης με τις εποπτικές αρχές.

Επιπλέον, η Μονάδα παρέχει συμβουλές και υποστήριξη σχετικά με κανονιστικά ζητήματα στο πλαίσιο στρατηγικών έργων/πρωτοβουλιών ή σχετικά με κρίσιμες κανονιστικές εξελίξεις, ώστε ο Όμιλος να συμμορφώνεται με τις κανονιστικές απαιτήσεις και προθεσμίες, καθώς και να προσαρμόζει την επιχειρηματική στρατηγική του σε επερχόμενες αλλαγές.

Ο Επικεφαλής της Μονάδας συμμετέχει σε επιτροπές της Τράπεζας, όπως ορίζεται στα αντίστοιχα έγγραφα Διακυβέρνησης του Ομίλου, και έχει τον ρόλο του Γραμματέα στην 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 περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαχείριση κινδύνων της Τράπεζας, ανατρέξτε στην [Ενοποιημένη Έκθεση για τον Πυλώνα 3](#).



Πληροφορική Ομίλου

Η πληροφορική (IT) αποτελεί στρατηγικό άξονα ανάπτυξης της Eurobank και καταλυτικό παράγοντα επιτυχίας για τους στόχους της Τράπεζας. Βασίζεται στην υψηλή ειδίκευση του προσωπικού, στην ισχυρή χρήση της τεχνολογίας και σε ένα σύγχρονο λειτουργικό μοντέλο. Η στρατηγική IT επικεντρώνεται σε 6 πυλώνες, οι οποίοι είναι αλληλένδετοι με τους αντίστοιχους πυλώνες του Προγράμματος Μετασχηματισμού «Eurobank 2030». Η Τράπεζα αναβαθμίζει την IT αρχιτεκτονική της για να παρέχει μεγαλύτερη ευελιξία και αποτελεσματικότητα μεταφέροντας τις υποδομές τεχνολογίας στο cloud. Αυτή η αλλαγή είναι επίσης ζωτικής σημασίας για την επίτευξη των στόχων βιωσιμότητας.

Σύμφωνα με αυτούς τους στόχους, η Τράπεζα αύξησε τις επενδύσεις που αφορούν την τεχνολογία κατά 24%, εστιάζοντας κυρίως στους παρακάτω άξονες:

- Τεχνητή νοημοσύνη (Artificial Intelligence, AI)** – Ενσωμάτωση της τεχνητής νοημοσύνης ως θεμελιώδες στοιχείο της στρατηγικής της Τράπεζας για την εξυπηρέτηση των συνεχών μεταβαλλόμενων επιχειρηματικών αναγκών, τη διασφάλιση ευθυγράμμισης με τις αναδυόμενες τάσεις, καθώς και την συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο για την Υπεύθυνη Τεχνητή Νοημοσύνη (Responsible AI act). Για την υποστήριξη αυτής της πρωτοβουλίας, έχει δημιουργηθεί ένα Κέντρο Αριστείας (CoE) Generative AI, που θα θέσει τα αναγκαία τεχνολογικά και οργανωτικά θεμέλια για την αποτελεσματική διαχείριση της τεχνητής νοημοσύνης.
- Εκσυγχρονισμός των κεντρικών τραπεζικών εφαρμογών** – Διενέργεια ολοκληρωμένης αξιολόγησης πιθανών σεναρίων εκσυγχρονισμού του κεντρικού τραπεζικού συστήματος, με στόχο τη χάραξη στρατηγικής πορείας για τη βελτίωση της κεντρικής τραπεζικής πλατφόρμας.
- Omnichannel και ψηφιακή εμπειρία** – Επιπλέον αύξηση των ψηφιακών σημείων επαφής των πελατών με εμπλουτισμό των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται μέσα από το mobile app. Παροχή σε πελάτες και συνεργάτες νέων δυνατοτήτων και αναβαθμίσεων της ψηφιακής εμπειρίας, εστιάζοντας κυρίως στην ψηφιακή πλατφόρμα.
- Έξυπνα αυτοματοποιημένες διαδικασίες και customer journey** – Η Τράπεζα συνεχίζει να επενδύει στις σύγχρονες πλατφόρμες διαχείρισης επιχειρησιακών διαδικασιών (business process management -BPM), υιοθετώντας νέους τρόπους εργασίας (μεθοδολογίες Agile, Lean και Design Thinking), για την περαιτέρω απλοποίηση, ψηφιοποίηση και αυτοματισμό των journey που αφορούν προσωπικά και επιχειρηματικά δάνεια, σε συνδυασμό με την προσφορά τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων.
- Δεδομένα και analytics** – Εκσυγχρονισμός της αποθήκης εταιρικών δεδομένων με νέα πλατφόρμα διαχείρισης δεδομένων που χρησιμοποιεί τεχνολογία cloud και επιτρέπει την ταχεία ανάπτυξη και κλιμάκωση της χρήσης δεδομένων.

Η Τράπεζα παρέδωσε με επιτυχία διάφορα βασικά προϊόντα και υπηρεσίες σε πελάτες. Μεταξύ των πιο σημαντικών είναι το καινοτόμο POS Cash Advance και η ψηφιακή πιστωτική κάρτα (Virtual Credit Card). Επίσης, εισήγαγε την προπληρωμένη κάρτα Eurobank Teen και δημιούργησε νέο Κέντρο Επικοινωνίας (Contact Center). Επιπλέον, προσφέρει το κλείσιμο ραντεβού online μέσω των ψηφιακών καναλιών και προσέφερε χρηματοδοτικά προγράμματα της Ελληνικής Αναπτυξιακής Τράπεζας. Ακόμη, ξεκίνησε τη διάθεση της Business Mastercard και διευκόλυνε την online μεταφορά μισθοδοσίας και σύνταξης στην Eurobank, ενώ ταυτόχρονα διασφάλισε τη συμμόρφωση με πλήθος κανονιστικών και ρυθμιστικών πράξεων.

Ως απάντηση στο μεταβαλλόμενο περιβάλλον προσέγκυσης τεχνολογικών ταλέντων, στην αυξημένη ζήτηση και στην ανάγκη για ευελιξία, η Τράπεζα προωθεί τις στρατηγικές της πρωτοβουλίες στον τομέα του sourcing αξιοποιώντας νέα κέντρα παροχής υπηρεσιών (Delivery Centerers). Σε αυτό το πλαίσιο, ξεκίνησε ένα νέο Παγκόσμιο Κέντρο Διανομής στην πόλη Πούνε της Ινδίας, αξιοποιώντας μια νέα στρατηγική συνεργασία για τον Όμιλο.

Το 2024 η Μονάδα Information Technology παρέδωσε με επιτυχία πάνω από 330 έργα, και τα συστήματά της κατέγραψαν το αξιοσημείωτο ποσοστό διαθεσιμότητας 99,997%. Επιπλέον, έγιναν περισσότερες από 200 βελτιώσεις στις τεχνολογικές υποδομές και τις υποδομές ασφαλείας, διασφαλίζοντας την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση αυξημένου όγκου επιχειρηματικών συναλλαγών και αυξάνοντας σημαντικά την ψηφιακή ανθεκτικότητα.

Από την άποψη του λειτουργικού μοντέλου, η Τράπεζα συνεχίζει να βελτιώνει τους τρόπους λειτουργίας με στόχο τη μείωση του χρόνου διάθεσης νέων υπηρεσιών και προϊόντων στην αγορά και την ταχύτερη επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων. Σύμφωνα με τη στρατηγική της Τράπεζας, η Μονάδα IT του Ομίλου έχει προχωρήσει σε πιλοτική εφαρμογή λειτουργικού μοντέλου βασισμένου σε Value Streams στον τομέα των καρτών. Αυτή η μετάβαση αναμένεται να ενισχύσει τη συνεργασία μεταξύ των ομάδων και τελικά να οδηγήσει σε καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μέσω πιο καινοτόμων προϊόντων.

Τέλος, στις θυγατρικές του εξωτερικού, το σχέδιο τεχνολογικού μετασχηματισμού βρίσκεται σε εξέλιξη, με στόχο τον εκσυγχρονισμό των βασικών τραπεζικών και ψηφιακών πλατφορμών. Μετά την επιτυχή υλοποίηση της πλατφόρμας Temenos στην Κύπρο, αντίστοιχο πρόγραμμα υλοποιείται στο Λουξεμβούργο. Στη Βουλγαρία, η Μονάδα IT του Ομίλου επικεντρώθηκε στο πρόγραμμα Euro adoption, υλοποιώντας νέα ψηφιακή πλατφόρμα σε συνδυασμό με την ενσωμάτωση της BNP Paribas Personal Finance. Στην Κύπρο, μετά την ένταξη της Ελληνικής Τράπεζας στον Όμιλο Eurobank, η Τράπεζα δεσμεύεται να εναρμονίσει τους μηχανισμούς ασφαλείας και τους λειτουργικούς ελέγχους για την ενίσχυση της ανθεκτικότητας σε επίπεδο Ομίλου, ενώ επί του παρόντος επικεντρώνεται στις νομικές και επιχειρησιακές ενέργειες συγχώνευσης.

99,997%

**διαθεσιμότητα όλων
των υπηρεσιών πληροφορικής,
με πάνω από 330 έργα το 2024**

Συμμετοχές σε οργανισμούς και διακρίσεις

Συμμετοχές σε οργανισμούς

Για να βελτιώσει το αποτύπωμά της ως προς τη βιωσιμότητα, η Eurobank συμμετέχει, μεταξύ άλλων, σε εθνικούς και διεθνείς φορείς, οργανισμούς και πρωτοβουλίες.

UNEP FI

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

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ (UN SDGs)

Ενεργός υποστηρικτής των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ (UN SDGs).

Ελληνική Ένωση Τραπεζών

Μέλος της Συντονιστικής Επιτροπής Βιώσιμης Ανάπτυξης, Πράσινης Τραπεζικής και Εταιρικής Διακυβέρνησης.

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 στην πρωτοβουλία Priceless Planet Coalition από το 2020.

UN PRI

Η θυγατρική Eurobank Asset Management έχει υπογράψει τις Αρχές Υπεύθυνων Επενδύσεων (Principles for 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.

ICMA

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

Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

Η Eurobank δημοσίευσε την 1^η Έκθεση TCFD σχετική με το κλίμα και τους περιβαλλοντικούς κινδύνους το 2023.

Net-Zero Banking Alliance

Η Eurobank Holdings έγινε μέλος της πρωτοβουλίας Net-Zero Banking Alliance (NZBA) το 2024.

Διακρίσεις

Και το 2024 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 in Greece

[Global Finance](#)

Best Retail Bank in Bulgaria

[World Finance Magazine](#)



Ψηφιακή τραπεζική

Best Consumer Digital Bank in Western Europe

Best Consumer Digital Bank in Greece

Best Corporate / Institutional Digital Bank in Greece

Best Online Product Offerings in Greece

Best User Experience (UX) Design in Greece

Best Mobile Banking App in Greece

Best Consumer Social Media Marketing and Services in Greece

Best Consumer Innovation in Greece

Best Consumer Open Banking APIs in Greece

Best Consumer Transformation in Greece

Best Regional Corporate Mobile Banking App

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

Best Corporate / Institutional Mobile Banking App in Greece

[Global Finance](#)

Greece's Best Digital Bank

[Euromoney](#)



Οικονομικές Αναλύσεις

Nr 1 Overall Forecaster – Greece

Nr 3 GDP Forecaster – Greece

Nr 1 Fiscal Balance Forecaster – Greece

Nr 2 Inflation Forecaster – Greece

Nr 2 Current Account Forecaster – Greece

Nr 3 Overall Forecaster – Cyprus

Nr 3 Current Account Forecaster – Cyprus

Nr 1 GDP Forecaster – Serbia

[Focus Economics](#)



Private Banking

Best Private Bank in Greece

Best Private Bank in Cyprus

[Global Finance](#)

Best Domestic Private Bank in Greece

Best International Private Bank in Cyprus

[Euromoney](#)

Best Private Bank in Greece

Best Private Bank in Greece

[PWM & The Banker](#)



Real Estate

Greece's Best Bank for Real Estate

[Euromoney](#)



Βιώσιμη ανάπτυξη

Greece's Best Bank for ESG

[Euromoney](#)



Βιώσιμη χρηματοδότηση

Best Bank for Sustainable Finance in Greece

[Global Finance](#)



Transaction Banking

Best Treasury and Cash Management

[Global Finance](#)

Best Cash Management Bank

Central & Eastern Europe's Best Bank for Cash Management Technology

[Euromoney](#)



Υπηρεσίες Θεματοφυλακής

Best Sub Custodian Bank in Greece

Best Sub Custodian Bank in Cyprus

Best Sub Custodian Bank in Bulgaria

[Global Finance](#)

Best in Class Global: Asset Safety & Risk Management in Greece

[Global Custodian](#)



Μάθετε περισσότερα στην ενότητα [Συνεργασίες και πρωτοβουλίες ESG](#)



Μάθετε περισσότερα στην ενότητα [Οι διακρίσεις μας](#)



Βιώσιμη ανάπτυξη στην Eurobank

Στρατηγική Βιωσιμότητας

Η Τράπεζα στηρίζει τη βιώσιμη μετάβαση της οικονομίας και θεωρεί τη βιωσιμότητα και την κλιματική αλλαγή ως ευκαιρία. Ένας βασικός στρατηγικός στόχος 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 επί του παρόντος εφαρμόζει τη Στρατηγική Βιωσιμότητας του Ομίλου, η οποία αντιμετωπίζει την επίδραση που

προκύπτει από τη χρηματοδότηση και τα προϊόντα, τις επιχειρησιακές δραστηριότητες και το αποτύπωμα του Ομίλου. Μέσα από ένα σύνολο δράσεων με μετρήσιμους στόχους, η Στρατηγική Βιωσιμότητας περιγράφει το βραχυπρόθεσμο, μεσοπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο όραμα του Ομίλου σε σχέση με το περιβάλλον, το κοινωνικό της αποτύπωμα, και την επίδραση ως προς τη βιωσιμότητα στην αγορά και το χαρτοφυλάκιό της.

Η Στρατηγική Βιωσιμότητας περιλαμβάνει στόχους και δεσμεύσεις που εντάσσονται σε 2 βασικούς πυλώνες:

τη **Στρατηγική Επιχειρησιακής Επίδρασης (Operational Impact Strategy-OIS)** και τη **Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων (Financed Impact Strategy-FIS)**.

Στρατηγική Επιχειρησιακής Επίδρασης

Η επίδραση που προκύπτει από τη λειτουργία και το αποτύπωμα της Τράπεζας.

Ολιστική
Στρατηγική
Βιωσιμότητας
Ομίλου

Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων

Η επίδραση που προκύπτει από τη δανειοδοτική και επενδυτική δραστηριότητα του οργανισμού σε συγκεκριμένους κλάδους και πελάτες.

Στρατηγική Βιωσιμότητας	
Στρατηγική Επιχειρησιακής Επίδρασης	Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων
- Η Στρατηγική Επιχειρησιακής Επίδρασης αναπτύσσεται μέσω ορόσημων και βασικών δεικτών επιδόσεων που στηρίζουν τους ετήσιους και μακροπρόθεσμους στόχους που καθορίζονται σε πολλαπλές ροές έργων, και εκτείνονται στον χρονικό ορίζοντα της επόμενης δεκαετίας. - Η Στρατηγική Επιχειρησιακής Επίδρασης αναπτύσσεται σε 3 πυλώνες: 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. Επιδράσεις διακυβέρνησης και επιχειρηματική επίδραση – Εστίαση στην ενίσχυση της ευαισθητοποίησης για τη βιωσιμότητα, 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 βιωσιμότητας/Στρατηγικής Επιχειρησιακής Επίδρασης, ενώ η πρόοδος εξετάζεται τακτικά από τη Διοικητική Επιτροπή Βιωσιμότητας. - Κάθε ροή έργου περιλαμβάνει ορόσημα, βασικούς δείκτες επιδόσεων, ετήσιους στόχους και μακροπρόθεσμους ενδιάμεσους στόχους, εξυπηρετώντας τις δεδλωμένες δεσμεύσεις. Επίσης, δημιουργούνται συνδέσεις με τις ροές του Προγράμματος Μετασχηματισμού ERB 2030 καθώς και με τα αντίστοιχα πρότυπα των Συστημάτων Διαχείρισης ISO.	- Η Τράπεζα δεσμεύεται να επιδιώκει θετικά οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά αποτελέσματα σε όλες τις πτυχές και σε όλους τους τομείς των χρηματοδοτικών της δραστηριοτήτων. - Η Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων είναι δομημένη με βάση 4 στρατηγικούς πυλώνες: Ενίσχυση των σχέσεων και ευαισθητοποίηση πελατών – Στήριξη των πελατών στη μετάβαση προς πιο βιώσιμα επιχειρηματικά μοντέλα μέσω ευαισθητοποίησης σχετικά με τις προκλήσεις και τις ευκαιρίες της κλιματικής αλλαγής. Στήριξη πελατών κατά τη μετάβαση – Διευκόλυνση της μετάβασης των πελατών προς πιο βιώσιμες πρακτικές προσφέροντας επιλέξιμες χρηματοδοτικές λύσεις εντός του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης. Μέσα και εργαλεία για βιώσιμη χρηματοδότηση – Παροχή πλαισίων, εργαλείων και προϊόντων που στηρίζουν τη βιώσιμη χρηματοδότηση. Αξιολόγηση και διαχείριση των κινδύνων που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα – Εντοπισμός και διαχείριση των κινδύνων που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα στο δανειακό και επενδυτικό χαρτοφυλάκιό της, συμπεριλαμβανομένης της αξιολόγησης της έκθεσης σε κινδύνους μετάβασης και φυσικούς κινδύνους που συνδέονται με την κλιματική αλλαγή. - Η Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων της Τράπεζας στηρίζεται από μια δομή διακυβέρνησης που αποτελείται από συνεργαζόμενες μονάδες οι οποίες ενημερώνουν τακτικά τις σχετικές Επιτροπές (Διοικητική Επιτροπή Βιωσιμότητας, Επιτροπή Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων για τον Κλιματικό Κίνδυνο και Επιτροπή Διαχείρισης Λειτουργικού Μετασχηματισμού) σχετικά με την πρόοδο. - Οι δραστηριότητες και τα ορόσημα ευθυγραμμίζονται με πρακτικές που αναγνωρίζονται από την ΕΚΤ, με έμφαση σε βιώσιμους χρηματοδοτικούς στόχους και δεσμεύσεις. Αυτό περιλαμβάνει τον καθορισμό συνολικών στόχων κατά χαρτοφυλάκιο και κλάδο για τη στήριξη της πράσινης μετάβασης των εταιρικών και ιδιωτών πελατών, διατηρώντας την ευθυγράμμιση με τα κανονιστικά πλαίσια.

 Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη στρατηγική βιωσιμότητας της Τράπεζας (OIS & FIS), ανατρέξτε στην [Έκθεση Βιωσιμότητας](#).

Στρατηγική Επιχειρησιακής Επίδρασης, δεσμεύσεις και στόχοι

Η Στρατηγική Επιχειρησιακής Επίδρασης της Τράπεζας βασίζεται σε 3 πυλώνες, ο καθένας από τους οποίους υποστηρίζεται από συγκεκριμένους σκοπούς, δεσμεύσεις και στόχους.

Δεσμεύσεις και στόχοι		
Περιβαλλοντική επίδραση	Κοινωνική επίδραση	Επίδραση διακυβέρνησης και επιχειρηματική επίδραση
1. Επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα έως το 2033 για τις εκπομπές των scope 1 και 2, και έως το 2050 για τις εκπομπές του scope 3 - 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 - 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 διαχείρισης προμηθειών έως το 2024 - Απόκτηση εξωτερικής πιστοποίησης του Βιώσιμου Πλαισίου Προμηθειών σύμφωνα με το πρότυπο ISO 20400 - Καθιέρωση εκπαιδύσεων ευαισθητοποίησης σε θέματα βιωσιμότητας για τους προμηθευτές
2. Επιτάχυνση της μετάβασης προς ένα τραπεζικό δίκτυο χωρίς φυσικά έγγραφα έως το 2028 Μείωση της κατανάλωσης χαρτιού	6. Υιοθέτηση κουλτούρας ευημερίας έως το 2026 - 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 - 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 - 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 - Αύξηση της ανακύκλωσης των πλαστικών και μεταλλικών απορριμμάτων, καθώς και των ηλεκτρονικών αποβλήτων	7. Τόνωση της καινοτόμου και συμπεριληπτικής επιχειρηματικότητας που εστιάζει στους νέους έως το 2025 - 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 - 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 Μείωση της συνολικής κατανάλωσης νερού	8. Εξορθολογισμός των κοινωνικοοικονομικών επιδράσεων έως το 2028 - 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 - Βελτίωση 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 - 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 - Ενεργοποίηση και παρακολούθηση διεργασίας που αφορά σε Κώδικα Δεοντολογίας για προμηθευτές - Απόκτηση πιστοποιήσεων σε Συστήματα Διαχείρισης Συμμόρφωσης

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



Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δεσμεύσεις και τους στόχους σχετικά με την περιβαλλοντική επίδραση, ανατρέξτε στην [Έκθεση Βιωσιμότητας](#).
Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δεσμεύσεις και τους στόχους σχετικά με την κοινωνική επίδραση, ανατρέξτε στην [Έκθεση Βιωσιμότητας](#).

Πρόοδος σχετικά με την επιχειρησιακή επίδραση ως προς τους στόχους για το 2024

Ο Όμιλος έχει δεσμευθεί σε συγκεκριμένους στόχους επιχειρησιακής επίδρασης, οι οποίοι περιλαμβάνουν τόσο ποσοτικά όσο και ποιοτικά στοιχεία. Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται ορισμένα ενδεικτικά επιτεύγματα της Τράπεζας το 2024, το τρίτο έτος εφαρμογής της Στρατηγικής Επιχειρησιακής Επίδρασης:

Περιβαλλοντική επίδραση	Κοινωνική επίδραση	Επίδραση διακυβέρνησης και επιχειρηματική επίδραση
- Σημαντική μείωση κατά 4,95% της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας που έχει αγοραστεί, μείωση κατά 3,87% των αντίστοιχων εκπομπών του Scope 2 και μείωση κατά 7,47% των αντίστοιχων εκπομπών των Scope 1 & 2 το 2024 συγκριτικά με το 2023 (υπερβαίνοντας τον στόχο του 4,7% για το 2024) - Το 97,97% της συνολικής κατανάλωσης της ηλεκτρικής ενέργειας το 2024 προήλθε από ανανεώσιμες πηγές (πιστοποιημένες εγγυήσεις προέλευσης συν αυτό-παραγωγή) - Το 95% των μισθωμένων οχημάτων είναι ηλεκτρικά (plug-in/electric) (νέες συμβάσεις και ανανεώσεις) - Το νέο κτίριο Διοίκησης πιστοποιήθηκε σύμφωνα με τα πρότυπα LEED (Gold) και τα κτίρια που έχουν λάβει πράσινη πιστοποίηση αυξήθηκαν σε 20 (πρότυπα LEED, BREEAM) - Το 2023 ολοκληρώθηκε η εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων και η αυτό- παραγωγή ενέργειας άρχισε τον Μάιο του 2024 στο κτίριο της Νέας Ιωνίας και τον Ιούλιο του 2024 στο κτίριο των Αχαρνών. Η αυτό-παραγωγή ενέργειας από φωτοβολταϊκά ανήλθε σε 776,36 MWh, ενώ η αντίστοιχη κατανάλωση ανήλθε σε 770 MWh. - Ολοκλήρωση της Έκθεσης Ενεργειακού Προφίλ της Eurobank στο πλαίσιο της ανάπτυξης ενός μακροπρόθεσμου ενεργειακού σχεδίου για το κτιριακό χαρτοφυλάκιο της Τράπεζας - Μείωση κατά 9% των εκπομπών εργαζομένων από τη μετάβαση στην εργασία - Πρόγραμμα ανακύκλωσης επικίνδυνων αποβλήτων για το κοινό: 5 τόνοι συλλέχθηκαν στους κάδους ανακύκλωσης Hungry Bins που έχουν τοποθετηθεί σε 11 σημεία σε όλη την Ελλάδα - Αύξηση κατά 225% της ανακύκλωσης χαρτιού, με το 87,58% να προέρχεται από τη διάθεση φυσικών ιστορικών αρχείων - Διακοπή 560.000 φυσικών αντιγράφων - Μείωση κατά 42% των εκτυπώσεων σε χαρτί (έτος αναφοράς: 2019)	- Στήριξη των Αρχών Ενδυνάμωσης των Γυναικών των Ηνωμένων Εθνών (WEPs), οι οποίες προάγουν την ισότητα των φύλων στον εργασιακό χώρο - Καινοτόμος πρωτοβουλία για τη στήριξη των υπαλλήλων μέσω της παροχής σημαντικής εφάπαξ επιδότησης €25.000 σε κάθε συνάδελφο που θα αποφασίσει να επεκτείνει την οικογένειά του με ένα τρίτο παιδί - Πραγματοποίηση 11 εμψυχωτικών ομιλιών στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας myProsperity, τις οποίες παρακολούθησαν 8.720 υπάλληλοι - Εισαγωγή διεθνούς προγράμματος προ-επιτάχυνσης για την παροχή στήριξης, καθοδήγησης και mentoring σε 8 διεθνείς νεοφυείς επιχειρήσεις (startups) - Το egg ξεκίνησε σύντομο πρόγραμμα επιτάχυνσης επιχειρηματικότητας για ερευνητές – συμμετείχαν 24 ομάδες με γυναικεία αντιπροσώπευση σε ποσοστό 32% - Βραβεύθηκαν πάνω από 23.500 κορυφαίοι μαθητές και φοιτητές 50 παιδιά γεννήθηκαν με θεραπείες IVF μέσω της στήριξης στην Be-Live, ενώ πολλές ακόμα εγκυμοσύνες βρίσκονται σε εξέλιξη - Χορηγήθηκαν €460.000 για τη χρηματοδότηση της κατασκευής 212.371 στρεμμάτων αντιπλημμυρικών και αντιδιαβρωτικών έργων σε πυρόπληκτες περιοχές της Ρόδου - Παροχή στήριξης στη νοηματική γλώσσα μέσω του v-Banking για πελάτες με προβλήματα ακοής και διάθεση εγγράφων σε γραφή Braille 100% των ATM έχουν τροποποιηθεί βάσει των απαιτήσεων προσβασιμότητας, 92 καταστήματα διαθέτουν ράμπες - Εκπαιδευτικές ομιλίες από τους πρεσβευτές προσβασιμότητας της Eurobank	- Νέα πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης κατά ISO 20400 αποκτήθηκε το Δεκέμβριο του 2024 - Τέθηκε σε ισχύ ο Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής Προμηθευτών και ξεκίνησε η παρακολούθηση της διαδικασίας αναγνώρισης / αποδοχής από όλους τους προμηθευτές της Eurobank - Πάνω από 15 πρωτοβουλίες με 3.900 ώρες εθελοντικής εργασίας αφιερώθηκαν σε δράσεις για τους ανθρώπους, την κοινωνία και το περιβάλλον - Υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων για την εξοικείωση με αναπηρίες – Εκπαιδεύθηκαν 1.900 υπάλληλοι - Πραγματοποιήθηκαν 3 ESG workshops από το Digital Academy με τη συμμετοχή 441 πελατών - Αποκτήθηκαν νέες πιστοποιήσεις σε Συστήματα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης τον Ιούλιο του 2024: - ISO 37001 Σύστημα Διαχείρισης για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας (Πεδίο εφαρμογής: Παροχή τραπεζικών και χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών) - ISO 9001 για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες – AML (Επέκταση πεδίου εφαρμογής: Υπηρεσίες πρόληψης οικονομικού εγκλήματος) - Πάνω από το 95% των διευθυντικών στελεχών εκπαιδεύθηκαν σε θέματα παρενόχλησης

Στρατηγική επίδρασης χρηματοδοτήσεων, δεσμεύσεις και στόχοι

Η Τράπεζα αναγνωρίζει ότι η βιώσιμη ανάπτυξη αποτελεί βασικό μοχλό για την ευημερία. Στον πυρήνα της Στρατηγικής Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων βρίσκεται η δέσμευσή μας να υποστηρίξουμε τη μετάβαση προς μια πιο πράσινη οικονομία, προσφέροντας χρηματοδοτικές λύσεις που προάγουν τη βιώσιμη ανάπτυξη. Δεδομένου ότι έχει υπογράψει τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής (Principles for Responsible Banking, PRB), η Τράπεζα αναπτύσσει στόχους για να μετριάσει τις αρνητικές και να ενισχύσει τις θετικές επιδράσεις που προκύπτουν από τις χρηματοδοτικές δραστηριότητές της.

Η Τράπεζα αξιοποιεί εργαλεία και μηχανισμούς, όπως οι ασκήσεις αξιολόγησης κλιματικών κινδύνων και το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης, για τη στήριξη κλιματικών και περιβαλλοντικών στόχων. Στο πλαίσιο αυτό, προσφέρει χρηματοδοτικές, συμβουλευτικές και κεφαλαιακές λύσεις, σε υφιστάμενους και δυνητικούς πελάτες.

Για την καλύτερη εφαρμογή και παρακολούθηση της προόδου που σημειώνει ως προς την επίτευξη αυτών των στόχων, η Τράπεζα ορίζει και βελτιστοποιεί τους στόχους της, θεσπίζει ολοκληρωμένους μηχανισμούς διαχείρισης, και ορίζει βασικούς δείκτες επιδόσεων (KPI) και ορόσημα. Η εναρμόνιση των δραστηριοτήτων της 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 αποτελεί καθοριστικό στοιχείο αυτής της διαδικασίας.

Η Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων στοχεύει στη δημιουργία θετικών οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών αποτελεσμάτων σε όλες τις πτυχές των χρηματοδοτικών δραστηριοτήτων της Eurobank, στηρίζοντας τη δέσμευσή της για βιώσιμη χρηματοδότηση και διασφαλίζοντας την εναρμόνιση των χρηματοδοτικών δραστηριοτήτων του Ομίλου με τους στόχους βιωσιμότητας. Για αυτό, η Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων της Τράπεζας είναι δομημένη με βάση τους ακόλουθους 4 στρατηγικούς πυλώνες:

Ενίσχυση των σχέσεων και ευαισθητοποίηση πελατών	Στήριξη πελατών κατά τη μετάβαση	Μέσα και εργαλεία για βιώσιμη χρηματοδότηση	Αξιολόγηση και διαχείριση κινδύνων που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα
Στήριξη των πελατών στη μετάβαση προς πιο βιώσιμα επιχειρηματικά μοντέλα μέσω ευαισθητοποίησης σχετικά με τις προκλήσεις και τις ευκαιρίες της κλιματικής αλλαγής.	Διευκόλυνση της μετάβασης των πελατών προς πιο βιώσιμες πρακτικές προσφέροντας επιλέξιμες χρηματοδοτικές λύσεις εντός του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης.	Παροχή πλαισίων, εργαλείων και προϊόντων που στηρίζουν τη βιώσιμη χρηματοδότηση.	Εντοπισμός και διαχείριση των κινδύνων που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα στο δανειακό και επενδυτικό χαρτοφυλάκιο της, συμπεριλαμβανομένης της αξιολόγησης της έκθεσης σε κινδύνους μετάβασης και φυσικούς κινδύνους που συνδέονται με την κλιματική αλλαγή.

Στο πλαίσιο της δέσμευσής της για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής, η Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών ΑΕ (Eurobank Holdings) συμμετέχει στην πρωτοβουλία Net-Zero Banking Alliance (NZBA), μια παγκόσμια συμμαχία τραπεζών που τελεί υπό την αιγίδα του ΟΗΕ, ενισχύοντας την προσήλωσή της στην εναρμόνιση του δανειακού και επενδυτικού χαρτοφυλακίου της με τον στόχο επίτευξης μηδενικού ισοζυγίου 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 στον παρακάτω πίνακα:

Οι βασικοί καταλύτες της Τράπεζας για την προώθηση της απανθρακοποίησης	
Κλαδικοί στόχοι	Το 2024 ξεκίνησε το πρώτο κύμα κλαδικών στόχων που καλύπτουν τα δανειακά χαρτοφυλάκια της Τράπεζας, με σταδιακή στοχοθέτηση έως το 2050.
Πορείες μετάβασης	Καθορίστηκαν πορείες μετάβασης για εταιρικούς πελάτες, με στόχο την επίτευξη των κλιματικών στόχων του χαρτοφυλακίου της Τράπεζας.
Εστιασμένη αξιολόγηση κλιματικών κινδύνων	Διενεργήθηκε στοχευμένη αξιολόγηση κλιματικών κινδύνων των πελατών σε συνδυασμό με ανάλυση σεναρίων κλιματικής μετάβασης, προς υποστήριξη της αποτελεσματικής εφαρμογής της στρατηγικής μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα.
Ενισχυμένο Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων	Τέθηκε σε εφαρμογή ενισχυμένο Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων με την εισαγωγή πρόσθετων Δηλώσεων Διάθεσης Ανάληψης Κινδύνων (Risk Appetite Statements) που σχετίζονται με θέματα Βιωσιμότητας / Κινδύνους Κλίματος & Περιβάλλοντος (CR&E).
Προσέγγιση τιμολόγησης	Υιοθέτηση προσέγγισης τιμολόγησης σε σχέση με τη βιώσιμη χρηματοδότηση για το δανειακό χαρτοφυλάκιο.
Αποθετήριο δεδομένων (Datamart) σχετικά με τους κινδύνους βιωσιμότητας/CR&E	Ολοκλήρωση της προετοιμασίας ανάλυσης και πλαισίου για ένα ειδικό αποθετήριο δεδομένων (Datamart) σχετικά με τους κινδύνους βιωσιμότητας/CR&E.

*Ο στόχος «Διατήρηση της ίδιας αύξησης σε απόλυτους όρους για τις νέες πράσινες εκταμιεύσεις στη Λιανική Τραπεζική (ή άνω του 50% αύξηση σε σύγκριση με το 2023)» επιτεύχθηκε στις 31/12/2024. Ο στόχος αυτός έχει έκτοτε επικαιροποιηθεί το 2025.

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

Στόχοι	Τμήμα χαρτοφυλακίου	Κατάσταση	Κατάσταση κατά την 31.12.2024	
Στόχοι χαρτοφυλακίου	Νέες πράσινες εκταμιεύσεις ύψους €2 δισ. προς επιχειρήσεις έως το 2025 (για την περίοδο 2023-2025)	Τραπεζική επιχειρήσεων	Εντός πλάνου	περίπου €2 δισ.
	Ταξινόμηση του 20% των ετήσιων νέων εκταμιεύσεων για το χαρτοφυλάκιο Corporate & Investment Banking ως βιώσιμων	Τραπεζική επιχειρήσεων	Επιτεύχθηκε	21%
	20% απόθεμα πράσινων ανοιγμάτων έως το 2027 για το χαρτοφυλάκιο τραπεζικής επιχειρήσεων	Τραπεζική επιχειρήσεων	Εντός πλάνου	16%
	Κινητοποίηση €2,25 δισ. συνολικών πράσινων κεφαλαίων του RRF στην ελληνική οικονομία έως το 2026	Τραπεζική επιχειρήσεων	Εντός πλάνου	€2,1 δισ.
	€150 εκατ. νέες πράσινες εκταμιεύσεις προς λιανική τραπεζική έως το 2026*	Λιανική Τραπεζική	Νέος στόχος	
Κλαδικόί στόχοι	Κατανομή του 35% των νέων εκταμιεύσεων στον τομέα της ενέργειας προς τη χρηματοδότηση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (ΑΠΕ)	Τραπεζική επιχειρήσεων	Επιτεύχθηκε	62%
	Κατανομή του 80% των εκταμιεύσεων (χαρτοφυλάκιο CIB) που σχετίζονται με την κατασκευή νέων κτιρίων (CRE) με πιστοποίηση ενεργειακής απόδοσης A ή υψηλότερη	Τραπεζική επιχειρήσεων	Επιτεύχθηκε	100%
	Κατανομή του 20% των νέων εκταμιεύσεων που σχετίζονται με στεγαστικά δάνεια (εξαιρουμένου του προγράμματος «Σπίτι μου») με πιστοποίηση ενεργειακής απόδοσης B+ ή υψηλότερη	Λιανική Τραπεζική	Νέος στόχος	

Στόχοι		Τμήμα χαρτοφυλακίου	Κατάσταση	Κατάσταση κατά την 31.12.2024
Άλλοι στόχοι	Καμία νέα επένδυση σε τίτλους σταθερής απόδοσης (εξαιρουμένων των ανοιγμάτων σε βιώσιμα/ πράσινα ομόλογα) που εκδίδονται από τις 20 μεγαλύτερες εταιρείες με την υψηλότερη ένταση άνθρακα παγκοσμίως	Τραπεζική επιχειρήσεων	Επιτεύχθηκε	€0
	€200 εκατ. ετήσιες εκταμιεύσεις δανείων που συνδέονται με τη βιωσιμότητα για το χαρτοφυλάκιο CIB**	Τραπεζική επιχειρήσεων	Εντός πλάνου	€707 εκατ.

Πρόοδος της επίδρασης χρηματοδοτήσεων σε σχέση με τους στόχους για το 2024

Ακολουθούν παραδείγματα από τα βασικά επιτεύγματα για το 2024:

- Εφαρμογή της Στρατηγικής Βιωσιμότητας του Ομίλου για το 2024, συμπεριλαμβανομένων νέων πράσινων στόχων στο πλαίσιο της Στρατηγικής Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων.
- Έναρξη της διαδικασίας αξιολόγησης κινδύνων ESG για εταιρικούς πελάτες, αξιοποιώντας το διατραπεζικό ερωτηματολόγιο ESG.
- Ενσωμάτωση της απώλειας της βιοποικιλότητας ως θέμα προτεραιότητας.
- Ενίσχυση του πλαισίου παρακολούθησης με την υιοθέτηση πρόσθετων βασικών δεικτών επίδοσης σε σχέση με τους κλιματικούς και λοιπούς περιβαλλοντικούς κινδύνους.
- Επικαιροποίηση της στρατηγικής τιμολόγησης μέσω της παροχής κινήτρων σε εταιρικούς και ιδιώτες πελάτες, στηρίζοντας την πορεία τους προς τη μετάβαση.
- Επιτυχής έκδοση του πρώτου πράσινου ομολόγου υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας ύψους €850 εκατ., η οποία σηματοδοτεί ένα σημαντικό βήμα προς την επίτευξη των στόχων βιωσιμότητας και των μηδενικών εκπομπών άνθρακα έως το 2050.
- Παροχή χρηματοδότησης στον ενεργειακό τομέα για έργα ΑΠΕ εγκατεστημένης ισχύος 6,3 GW.
- Επιτυχής διαχείριση πολλαπλών βιώσιμων συναλλαγών σε όλο το 2024 (ενδεικτικές πράσινες συμφωνίες) καθώς:
 - Χρηματοδότηση της μεγαλύτερης συναλλαγής στον ενεργειακό τομέα (€3,2 δισ.) που έχει γίνει στο Χρηματιστήριο Αθηνών.
 - Χρηματοδότηση ενός από τα μεγαλύτερα ηλιακά έργα (560MW) στην Ευρώπη.

*Ο στόχος «Διπλασιασμός των ετήσιων εκταμιεύσεων δανείων συνδεδεμένων με τη βιωσιμότητα» επιτεύχθηκε στις 31/12/2024. Ο στόχος αυτός έχει έκτοτε επικαιροποιηθεί το 2025.

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 2024

- Χρηματοδότηση επενδυτικού σχεδίου για την πράσινη μετάβαση, με έμφαση στην αλυσίδα αξίας του υδρογόνου.
- Χρηματοδότηση της κατασκευής 4 φωτοβολταϊκών έργων (730 MW) στη Δυτική Μακεδονία.
- Συμμετοχή ως Συν-Κύριος Ανάδοχος (Joint Bookrunner) στην επιτυχημένη έκδοση Senior Unsecured Green Notes ύψους €750 εκατ.
- Προσφορά μιας ολοκληρωμένης σειράς χρηματοδοτικών λύσεων για μικρές επιχειρήσεις και νοικοκυριά.
- Δημοσιοποίηση στοιχείων για τις χρηματοδοτούμενες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου για θέσεις σε δάνεια, ομόλογα και μετοχές, με βάση τη μεθοδολογία PCAF.
- Ενσωμάτωση στοιχείων που αφορούν κλιματικούς κινδύνους στην αποτίμηση των εξασφαλίσεων.

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 ενδεδειγμένης 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), λαμβάνοντας υπόψη την αβεβαιότητα που περιβάλλει τον χρόνο και το εύρος της κλιματικής αλλαγής.

Στόχος της ανάλυσης είναι η ενίσχυση της κατανόησης των κινδύνων CR&E από την Τράπεζα, η υποστήριξη της διαδικασίας λήψης στρατηγικών αποφάσεων και η διευκόλυνση της ενσωμάτωσης των κλιματικών κινδύνων στο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων. Επίσης, στοχεύει 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 όλους τους τομείς και γεωγραφικές επικράτειες σε 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, και 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)
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.	1. RCP 2.6 , το σενάριο αυτό ενσωματώνει ισχυρές πολιτικές για το κλίμα και περιορίζει την αύξηση της μέσης παγκόσμιας θερμοκρασίας σε κάτω από 2 βαθμούς Κελσίου.
2. Άτακτο σενάριο (disorderly): Καθυστερημένη μετάβαση , σε αυτό το σενάριο οι πολιτικές για το κλίμα δεν θεσπίζονται πριν από το 2030 με αποτέλεσμα υψηλότερο αντίκτυπο στον κίνδυνο μετάβασης.	
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.	2. RCP 8.5 , αυτό το σενάριο περιλαμβάνει έντονες κλιματικές αλλαγές και την ανάγκη ισχυρής προσαρμογής στις νέες συνθήκες.
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.	



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 2024](#).



Διακυβέρνηση βιωσιμότητας και λειτουργικό μοντέλο

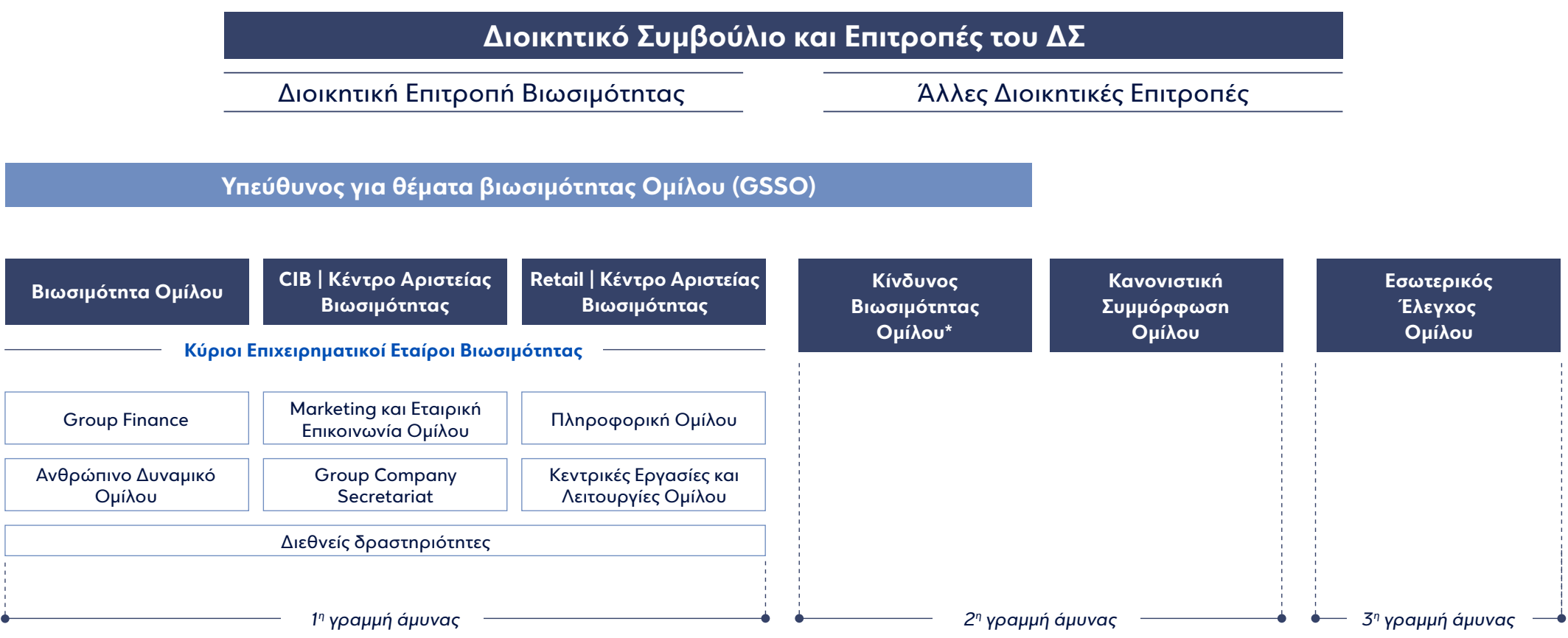
Διακυβέρνηση βιωσιμότητας

Η Στρατηγική Βιωσιμότητας της Eurobank ενσωματώνει κανονιστικές και εθελοντικές δεσμεύσεις σχετικά με τη βιωσιμότητα, με το ΔΣ να διατηρεί την εποπτεία μέσω ειδικών θεμάτων βιωσιμότητας στην ημερήσια διάταξη των συνεδριάσεων. Ο Όμιλος επικαιροποίησε τη δομή διακυβέρνησής του προκειμένου να ορίσει ρόλους που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα και τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους, σύμφωνα με τις κανονιστικές οδηγίες και τις βέλτιστες πρακτικές του κλάδου.

Ο Όμιλος εφαρμόζει το μοντέλο των τριών γραμμών άμυνας (3LoD) για την ξεκάθαρη κατανομή αρμοδιοτήτων σχετικά με τη διαχείριση των κλιματικών και περιβαλλοντικών

κινδύνων, καθώς και των κινδύνων που συνδέονται με τη βιωσιμότητα. Αυτό το μοντέλο ενισχύει τη διαχείριση κινδύνων και τον έλεγχο εντός του οργανισμού.

Οι πρόσφατες επικαιροποιήσεις της δομής διακυβέρνησης βιωσιμότητας στοχεύουν στη βελτίωση της εποπτείας των ζητημάτων βιωσιμότητας σε επίπεδο Διοίκησης/ Διοικητικού Συμβουλίου, με απευθείας γραμμές αναφοράς οι οποίες περιγράφονται παρακάτω. Η Eurobank ενίσχυσε το μοντέλο διακυβέρνησης βιωσιμότητας για να στηρίξει την ενσωμάτωση της Στρατηγικής Βιωσιμότητας και των κινδύνων βιωσιμότητας.



*κύρια γραμμή αναφοράς στον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου (GCRO).

Ενίσχυση της δομής διακυβέρνησης και των επιτροπών:

- Επίβλεψη των κινδύνων βιωσιμότητας σε επίπεδο Διοίκησης μέσω της ανάθεσης αρμοδιοτήτων στο ΔΣ και στις επιτροπές που συστήνει ο Διευθύνων Σύμβουλος.
- Διορισμός εκτελεστικού μέλους από το ΔΣ, αρμόδιο για τους κλιματικούς και τους περιβαλλοντικούς κινδύνους. Το εν λόγω μέλος ενημερώνει τις Επιτροπές Κινδύνων (BRC) τουλάχιστον 2 φορές τον χρόνο.
- Θέσπιση 2 Επιτροπών που ενισχύουν το πλαίσιο διακυβέρνησης όσον αφορά τον κίνδυνο βιωσιμότητας, δηλαδή τη Διοικητική Επιτροπή Βιωσιμότητας και την Επιτροπή Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων για τον Κλιματικό Κίνδυνο.
- Διορισμός Υπευθύνου για θέματα βιωσιμότητας Ομίλου (GSSO) ο οποίος ηγείται των πρωτοβουλιών που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα.

Ενσωμάτωση της διαχείρισης κινδύνων βιωσιμότητας και στις τρεις γραμμές άμυνας:

- Ειδικές ομάδες εντός του CIB και Λιανικής Τραπεζικής (Retail Banking), για την επίβλεψη των δραστηριοτήτων βιωσιμότητας και βιώσιμης χρηματοδότησης.
- Θέσπιση αυτοματοποιημένης διαδικασίας για την αξιολόγηση και την ταξινόμηση των βιώσιμων ευκαιριών χρηματοδότησης.
- Μονάδα Βιωσιμότητας Ομίλου – Αρμόδια για τη διαχείριση και τον συντονισμό ζητημάτων που συνδέονται με τη Στρατηγική Βιωσιμότητας, για την ανάπτυξη σχεδίων δράσης στο πλαίσιο των στρατηγικών του Ομίλου σχετικά με το μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα, καθώς και για την παρακολούθηση της βιώσιμης απόδοσης και τον συντονισμό των δραστηριοτήτων που συνδέονται με τη βιωσιμότητα και ενισχύουν την επίδραση του Ομίλου. Σε αυτό το πλαίσιο, η Μονάδα συμβάλλει στην ανάπτυξη του πλαισίου δεδομένων βιωσιμότητας για τον συντονισμό και την προετοιμασία εξωτερικών και εσωτερικών εκθέσεων που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα.
- Μονάδα Κινδύνου Βιωσιμότητας Ομίλου – Έχει τη γενική ευθύνη της εποπτείας, παρακολούθησης και διαχείρισης των κινδύνων που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα.
- Εντατική εκπαίδευση του προσωπικού της Τράπεζας σε θέματα βιωσιμότητας, βιώσιμης χρηματοδότησης και κινδύνων βιωσιμότητας.

Όργανα και επιτροπές εποπτείας, διαχείρισης & διοίκησης	Περιγραφή αρμοδιοτήτων
Διοικητικά Συμβούλια (ΔΣ) Eurobank Holdings / Eurobank	Παρέχει επιχειρηματική ηγεσία, καθορίζει τους στρατηγικούς στόχους, διασφαλίζει τη διαθεσιμότητα πόρων και αξιολογεί τις επιδόσεις της Διοίκησης. Σύμφωνα με τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές, το ΔΣ επιβλέπει τη Στρατηγική Βιωσιμότητας του Ομίλου μέσω της τακτικής ενσωμάτωσης θεμάτων βιωσιμότητας στην ημερήσια διάταξη των συνεδριάσεών του.
Επιτροπή Κινδύνων Eurobank Holdings / Eurobank	Συμβουλεύει και στηρίζει το Διοικητικό Συμβούλιο (ΔΣ) στην παρακολούθηση της διάθεσης ανάληψης κινδύνου και της στρατηγικής κινδύνου, διασφαλίζοντας την εναρμόνιση με την επιχειρησιακή στρατηγική και τις αξίες του Ομίλου. Επιβλέπει την υλοποίηση στρατηγικών κινδύνου, συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων κεφαλαίου, ρευστότητας, πιστώσεων, αγοράς, βιωσιμότητας και των μη χρηματοπιστωτικών κινδύνων. Η Επιτροπή Κινδύνων αποτελείται από 5 μη εκτελεστικά μέλη του ΔΣ, συνεδριάζει τουλάχιστον 10 φορές τον χρόνο και αναφέρεται στο ΔΣ σε τριμηνιαία βάση και σε έκτακτες περιπτώσεις εφόσον απαιτείται.
Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων (ΕΕΔΚ) της Eurobank	Επιβλέπει το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων, διασφαλίζει ότι οι ουσιαστικοί κίνδυνοι – συμπεριλαμβανομένων των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων – αναγνωρίζονται και τίθενται γρήγορα υπόψη της Επιτροπής Κινδύνων (BRC), καθώς και ότι θεσπίζονται οι αναγκαίες πολιτικές και διαδικασίες για τη διαχείριση των κινδύνων και τη συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις.
Διοικητική Επιτροπή Βιωσιμότητας (Sustainability ManCo-SMC) της Eurobank	Παρέχει στρατηγική κατεύθυνση σχετικά με τις πρωτοβουλίες βιωσιμότητας, ελέγχει πριν από την έγκρισή τους τη Στρατηγική Βιωσιμότητας, τους στόχους για το μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα και τα σχέδια μετάβασης, διασφαλίζει την ενσωμάτωση των στοιχείων της Στρατηγικής Βιωσιμότητας και των δεσμεύσεων για μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα στο επιχειρηματικό μοντέλο και τις λειτουργίες του Ομίλου, εγκρίνει τα επιλέξιμα στοιχεία ενεργητικού με βάση το Πλαίσιο Πράσινων Ομολόγων και το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης, 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.
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 του Ομίλου (GSSO)	Ηγείται και συντονίζει τις πρωτοβουλίες βιωσιμότητας του Ομίλου, εποπτεύει τα προγράμματα βιωσιμότητας των θυγατρικών στο εξωτερικό, προάγει μια κουλτούρα βιωσιμότητας και, σε συνεργασία με την Ανώτερη Διοίκηση, ενσωματώνει τη βιωσιμότητα στις διαδικασίες λήψης στρατηγικών αποφάσεων του Ομίλου, εξασφαλίζει και κατανέμει πόρους, υποστηρίζει επενδύσεις και λειτουργεί ως σύνδεσμος μεταξύ του Ομίλου και των εξωτερικών ενδιαφερόμενων μερών/της αγοράς ώστε να διασφαλίζεται ότι ο Όμιλος παραμένει στην πρώτη γραμμή της καινοτομίας και της συμμόρφωσης ως προς τη βιωσιμότητα.
Μονάδα Βιωσιμότητας Ομίλου	Αρμόδια για τη διαχείριση και τον συντονισμό ζητημάτων που συνδέονται με τη Στρατηγική Βιωσιμότητας, για την ανάπτυξη σχεδίων δράσης στο πλαίσιο των στρατηγικών του Ομίλου σχετικά με το μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα, καθώς και για την παρακολούθηση της βιώσιμης απόδοσης και τον συντονισμό των δραστηριοτήτων που συνδέονται με τη βιωσιμότητα και ενισχύουν την επίδραση του Ομίλου. Σε αυτό το πλαίσιο, η Μονάδα διευκολύνει την ανάπτυξη του πλαισίου δεδομένων βιωσιμότητας για τον συντονισμό και την προετοιμασία εξωτερικών και εσωτερικών εκθέσεων που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα.
Επιχειρηματικές Μονάδες (Corporate & Investment Banking, CIB και Λιανική Τραπεζική, Retail Banking)	Εκτελούν όλες τις δραστηριότητες βιωσιμότητας που σχετίζονται με το χαρτοφυλάκιο, συμπεριλαμβανομένης της εφαρμογής της Στρατηγικής Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων, με βασικές αρμοδιότητες σχετικά με τη Στρατηγική Βιωσιμότητας, τη βιώσιμη χρηματοδότηση/τις βιώσιμες επενδύσεις, και τη διαχείριση κινδύνων βιωσιμότητας.
Μονάδα Κινδύνου Βιωσιμότητας Ομίλου (GSR)	Παρακολουθεί και διαχειρίζεται τους κινδύνους που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα, προετοιμάζει και ενημερώνει τις πολιτικές διαχείρισης του κινδύνου βιωσιμότητας, ηγείται της ανάπτυξης και εφαρμογής των πλαισίων που σχετίζονται με τους κινδύνους βιωσιμότητας, παρακολουθεί και αναφέρει την πρόοδο της εφαρμογής του σχεδίου δράσης για τους κλιματικούς κινδύνους, εξετάζει και επαληθεύει τη Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων, ηγείται της διαδικασίας επαναξιολόγησης των βιώσιμων χρηματοδοτήσεων, αναπτύσσει και συντονίζει τις ασκήσεις προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων σε σχέση με τους κλιματικούς κινδύνους, καθώς και την ανάλυση σεναρίων των ασκήσεων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων σχετικά με τους κινδύνους βιωσιμότητας σε επίπεδο Ομίλου.
Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου	Παρακολουθεί τις κανονιστικές αλλαγές και την εναρμόνιση, σχεδιάζει μεθοδολογίες αξιολόγησης κινδύνων συμμόρφωσης, ενημερώνει τις πολιτικές που σχετίζονται με την επαγγελματική συμπεριφορά, και εποπτεύει τα προσφερόμενα προϊόντα βιωσιμότητας της Τράπεζας ώστε να διασφαλίζει ότι πληρούν τα κανονιστικά πρότυπα και οι προωθητικές δηλώσεις που τα αφορούν δεν είναι παραπλανητικές για τους πελάτες.
Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου	Διενεργεί ανεξάρτητη αξιολόγηση της επάρκειας και αποτελεσματικότητας του πλαισίου εσωτερικού ελέγχου σχετικά με τη διαχείριση των κινδύνων βιωσιμότητας, με μια προσέγγιση βασισμένη στην αξιολόγηση του κινδύνου (risk-based approach) σύμφωνα με τη μεθοδολογία ετήσιας αξιολόγησης των κινδύνων και σχεδιασμού των ελέγχων, και διασφαλίζοντας ολοκληρωμένη κάλυψη μέσα από αξιολογήσεις κινδύνων, αναβάθμιση επαγγελματικών δεξιοτήτων (upskilling) και σχεδιασμό ειδικών ελέγχων.



Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα όργανα και τις επιτροπές εποπτείας, διαχείρισης & διοίκησης, ανατρέξτε στην [Έκθεση Βιωσιμότητας](#).

Εναρμόνιση της Πολιτικής Αποδοχών με τους στόχους του Ομίλου σχετικά με τους κινδύνους βιωσιμότητας:

Προάγει την ορθή και αποτελεσματική διαχείριση κινδύνων και εναρμονίζεται με τους στόχους της επιχειρηματικής στρατηγικής και της στρατηγικής για την αντιμετώπιση κινδύνων του Ομίλου, αποφεύγει τη σύγκρουση συμφερόντων και την υπερβολική ανάληψη κινδύνων, και διασφαλίζει την ουδετερότητα ως προς το φύλο, εσωτερική ισοτιμία και τη σύνδεση με τις μακροπρόθεσμες επιδόσεις.

Λειτουργικό μοντέλο

Ενσωμάτωση της διαχείρισης κινδύνων βιωσιμότητας και στις 3 γραμμές άμυνας

Η Eurobank ενσωματώνει τη διαχείριση κινδύνων βιωσιμότητας και στις 3 γραμμές άμυνας:

- Η 1^η γραμμή άμυνας περιλαμβάνει τις επιχειρηματικές μονάδες (CIB και Retail Banking), που είναι υπεύθυνες για την αξιολόγηση, τη διαχείριση και την εποπτεία των επιπέδων κινδύνου τους σε όλες τις κατηγορίες κινδύνου, συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων βιωσιμότητας. Το Κέντρο Αριστείας Βιωσιμότητας της Διεύθυνσης CIB και οι συντονιστές βιωσιμότητας της Λιανικής Τραπεζικής είναι υπεύθυνοι για όλες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα και τη βιώσιμη χρηματοδότηση. Επιπλέον, ο ρόλος της Μονάδας Βιωσιμότητας Ομίλου στην 1^η γραμμή άμυνας περιλαμβάνει την ευθύνη για τη διαχείριση και τον συντονισμό ζητημάτων που σχετίζονται με τη στρατηγική βιωσιμότητας, την ανάπτυξη σχεδίων δράσης στο πλαίσιο των στρατηγικών του Ομίλου σχετικά με το μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα, και διευκολύνει την ανάπτυξη του πλαισίου δεδομένων βιωσιμότητας, καθώς και τον Απολογισμό Βιωσιμότητας, τον Περιβαλλοντικό και Ενεργειακό Απολογισμό (Έκθεση EMAS, Έκθεση Εκπομπών Αερίων Θερμοκηπίου κατά ISO14064) και τις αξιολογήσεις βιωσιμότητας. Η 1^η γραμμή άμυνας, σε συντονισμό με άλλες Μονάδες, εκτελεί και παρακολουθεί τους χρηματοδοτούμενους και ειδικούς λειτουργικούς στόχους βιωσιμότητας και τους στόχους επίδοσης σύμφωνα με τη στρατηγική βιωσιμότητας του Ομίλου και τη στρατηγική μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα.
- Η 2^η γραμμή άμυνας είναι η Διαχείριση Κινδύνων Ομίλου (ΔΚΟ), η οποία καταρτίζει τη στρατηγική διαχείρισης κινδύνων εποπτεύει τους κινδύνους βιωσιμότητας μέσω της Μονάδας Κινδύνου Βιωσιμότητας Ομίλου (GSR).
- Η 3^η γραμμή άμυνας είναι ο Εσωτερικός Έλεγχος Ομίλου, ο οποίος ελέγχει ανεξάρτητα την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα του πλαισίου εσωτερικού ελέγχου σχετικά με τη διαχείριση των κινδύνων βιωσιμότητας.

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 εργαλείο αξιολόγησης του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης έχει ενσωματωθεί στο Drive+ και αυτοματοποιεί τη διαδικασία αξιολόγησης των χρηματοδοτικών λύσεων της Τράπεζας με βάση τα κριτήρια που ορίζονται στο εν λόγω Πλαίσιο.

Ενημέρωση και ανάπτυξη δεξιοτήτων ESG

Η Eurobank δίνει προτεραιότητα στην ανάπτυξη των ικανοτήτων των υπαλλήλων ώστε να διασφαλίζεται ότι συμβάλλουν αποτελεσματικά στις προσπάθειες βιωσιμότητας των πελατών και διευκολύνουν την πράσινη μετάβασή τους. Προς αυτόν τον σκοπό, η Eurobank υλοποίησε ένα σχέδιο αναβάθμισης δεξιοτήτων (upskilling) ESG για τους εργαζομένους της, το οποίο περιλαμβάνει εσωτερικά ενημερωτικά προγράμματα και ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα.

Προγράμματα ευαισθητοποίησης εργαζομένων σχετικά με το ESG

Το πρόγραμμα ευαισθητοποίησης «ESG Thinking» ξεκίνησε το 2022 και αποτελείται από 3 ενότητες:

1. ESG and the World
2. ESG and the Bank
3. ESG and Me

Από την έναρξή του, 4.788 εργαζόμενοι συμμετείχαν στο πρόγραμμα «ESG Thinking», αφιερώνοντας 9.834 ώρες μάθησης.



Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην Έκθεση Βιωσιμότητας.



Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και **αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας**

Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη

Αναπόσπαστο στοιχείο της προσέγγισης που υιοθετεί ο Όμιλος 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 του. Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος 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.

Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών:

- Διοικητικό Συμβούλιο
- Ανώτατη Διοίκηση
- Επενδυτές, μέτοχοι και επενδυτική κοινότητα
- Εργαζόμενοι
- Επιχειρηματική Κοινότητα (περιλαμβάνει εταιρικά δίκτυα, φορείς επιχειρηματικότητας, κλαδικούς συνδέσμους, χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και επιχειρηματίες startup)
- Κοινωνία των πολιτών (περιλαμβάνει κοινότητες, ΜΚΟ, την ακαδημαϊκή και επιστημονική κοινότητα, διεθνείς φορείς και τα ΜΜΕ)
- Πελάτες
- Κυβέρνηση και κανονιστικές αρχές
- Προμηθευτές και συνεργάτες

Αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας

Η αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας του Ομίλου είναι η διαδικασία η οποία διαμορφώνει σε μεγάλο βαθμό το περιεχόμενο του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2024. Σύμφωνα με τα νέα ευρωπαϊκά πρότυπα υποβολής εκθέσεων βιωσιμότητας (ESRS), ο Όμιλος αξιολόγησε τις επιδράσεις των δραστηριοτήτων του που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα, καθώς και τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που έχουν οικονομική επίδραση σε όλη την αλυσίδα αξίας. Η αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας διενεργείται σε ετήσια βάση.

Η μεθοδολογία υλοποιήθηκε σε 4 φάσεις:

1. **Κατανόηση της επιχειρηματικής δραστηριότητας, της αξιακής αλυσίδας και των σχετικών δραστηριοτήτων**
Κατηγοριοποίηση των δραστηριοτήτων και των συνεργατών του Ομίλου με βάση τον ρόλο τους στην αξιακή αλυσίδα ως ανάντη (upstream), κατάντη (downstream) ή εντός των ιδίων λειτουργιών, και χαρτογράφηση σημαντικών δραστηριοτήτων που σχετίζονται με τους τομείς ESRS χρησιμοποιώντας μεθοδολογίες όπως ο χάρτης σημαντικότητας SASB και ο χάρτης σημαντικότητας κλάδου MSCI ESG.
2. **Συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών και εντοπισμός των IROs**
Διενέργεια εκτενών διαβουλεύσεων με επηρεαζόμενα ενδιαφερόμενα μέρη για τη συλλογή διαφορετικών απόψεων σχετικά με επιπτώσεις, κινδύνους και ευκαιρίες (IROs). Τα ενδιαφερόμενα μέρη ταξινομήθηκαν ως πρωτεύοντα/επηρεαζόμενα, δευτερεύοντα και εμπειρογνώμονες ESG, και οι πληροφορίες χρησιμοποιήθηκαν για να ενημερώσουν τη σημαντικότητα των επιπτώσεων και τη χρηματοοικονομική σημαντικότητα. Αυτή η διαδικασία περιελάμβανε τη χαρτογράφηση βασικών ενδιαφερόμενων μερών και την ανάλυση θεμάτων ESRS με πηγές όπως αξιολογήσεις βιωσιμότητας, εκθέσεις του κλάδου και αναλύσεις αναφοράς, για τον εντοπισμό επιπτώσεων, κινδύνων και ευκαιριών.

3. Αξιολόγηση των IROs

Διενέργεια τόσο μιας αξιολόγησης σημαντικότητας επίπτωσης όσο και μιας αξιολόγησης χρηματοοικονομικής σημαντικότητας, με βαθμολόγηση των εντοπισμένων επιπτώσεων, κινδύνων και ευκαιριών σύμφωνα με προκαθορισμένες κλίμακες σοβαρότητας και πιθανότητας. Διενέργεια αξιολόγησης σημαντικότητας επίπτωσης με ερωτηματολόγια βιωσιμότητας, τα οποία περιλαμβάνουν εσωτερικά και εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη που αξιολόγησαν τις επιπτώσεις με βάση προκαθορισμένη κλίμακα αξιολόγησης. Ομοίως, στο πλαίσιο της αξιολόγησης χρηματοοικονομικής σημαντικότητας, οι κίνδυνοι και οι ευκαιρίες αξιολογήθηκαν από focus groups με τη συμμετοχή βασικών εσωτερικών ενδιαφερόμενων μερών.

4. Σημαντικά θέματα

Ανάλυση των δεδομένων που συλλέχθηκαν ώστε να ιεραρχηθούν οι επιπτώσεις, οι κίνδυνοι και οι ευκαιρίες με βάση τη βαθμολογία των δομημένων ερωτηματολογίων (αξιολόγηση σημαντικότητας επίπτωσης) και των focus groups (αξιολόγηση χρηματοοικονομικής σημαντικότητας), ταξινόμηση των θεμάτων ως σημαντικών με βάση τη σημαντικότητα των επιπτώσεων ή/και τη χρηματοοικονομική σημαντικότητα, και χαρτογράφηση των σημαντικών επιπτώσεων, κινδύνων και ευκαιριών σε σχετικά θέματα προς αναφορά. Η αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας εξετάστηκε και εγκρίθηκε από τη Διοικητική Επιτροπή Βιωσιμότητας, σύμφωνα με τα πρότυπα ESRS standards.

Ο Όμιλος διαδραματίζει κεντρικό ρόλο στην αξιακή αλυσίδα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών συνδέοντας ένα ευρύ φάσμα ανάντη (upstream) προμηθευτών με κατάντη (downstream) πελάτες. Στο ακόλουθο γράφημα παρουσιάζονται οι βασικοί τομείς που περιλαμβάνονται στην αξιακή αλυσίδα:



Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την ανάλυση σημαντικότητας, ανατρέξτε στην [Έκθεση Βιωσιμότητας](#).

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών καθώς και τους τρόπους επικοινωνίας και την ανταπόκριση, ανατρέξτε στην [Έκθεση Βιωσιμότητας](#).

Σημαντικά θέματα

Τα θέματα μπορούν να ταξινομούνται ως σημαντικά είτε λόγω σημαντικότητας επιπτώσεων είτε λόγω χρηματοοικονομικής σημαντικότητας. Παρακάτω διατίθεται λεπτομερής ανάλυση των σημαντικών επιπτώσεων, κινδύνων και ευκαιριών που οδηγούν σε σημαντικά ζητήματα βιωσιμότητας.

Σημαντικότητα επιπτώσεων

Στον ακόλουθο πίνακα περιγράφονται τα αποτελέσματα της αξιολόγησης σημαντικότητας επιπτώσεων του Ομίλου και παρουσιάζονται οι εντοπισμένες σημαντικές επιπτώσεις:

Ζήτημα βιωσιμότητας	Περιγραφή	Θετική/Αρνητική	Τύπος επίπτωσης	Κύρια αναφορά στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης
E1 Κλιματική αλλαγή - Ενέργεια	Ο Οργανισμός εφαρμόζει μέτρα για τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας, που οδηγούν σε αυξημένη αποδοτικότητα των λειτουργιών.	Θετική	Πραγματική	 
E1 Κλιματική αλλαγή – Ενέργεια	Ο Οργανισμός συμβάλλει στην κλιματική αλλαγή μέσω των εσωτερικών λειτουργιών του που συμβάλλουν στην έκλυση εκπομπών.	Αρνητική	Πραγματική	 
S1 Οικείο εργατικό δυναμικό – Ίση μεταχείριση και ευκαιρίες για όλους	Ο Οργανισμός θέτει σε εφαρμογή εσωτερικά συστήματα διαχείρισης και πρωτοβουλίες που βελτιώνουν την ικανότητα των εργαζομένων να ζουν χωρίς διακρίσεις με βάση το φύλο, τη σεξουαλική προτίμηση, την εθνικότητα, τη φυλή ή την ηλικία.	Θετική	Πραγματική	 
S1 Οικείο εργατικό δυναμικό – Ίση μεταχείριση και ευκαιρίες για όλους	Η έλλειψη καθιερωμένων πολιτικών, μέτρων και δράσεων του Οργανισμού αυξάνει τον κίνδυνο περιστατικών διακρίσεων εντός των δραστηριοτήτων του, επηρεάζοντας ενδεχομένως την ευημερία και το ηθικό των εργαζομένων.	Αρνητική	Δυννητική	 
S1 Οικείο εργατικό δυναμικό-Λοιπά δικαιώματα σχετικά με την εργασία	Ο Οργανισμός υποστηρίζει την ευημερία των εργαζομένων μέσω της παροχής ικανοποιητικών και υψηλής ποιότητας συνθηκών εργασίας, συμπεριλαμβανομένου του κατάλληλου χώρου εργασίας και του σεβασμού της ιδιωτικής ζωής.	Θετική	Πραγματική	 
G1 Επιχειρηματική συμπεριφορά - Εταιρική κουλτούρα - Επιχειρηματική αξιοπιστία	Ο Οργανισμός επιτυγχάνει θετικές επιπτώσεις με την εφαρμογή επιχειρησιακών πρακτικών και πρωτοβουλιών που βελτιώνουν την ικανότητα των ενδιαφερόμενων μερών να επωφελούνται από αποτελεσματικούς, υπεύθυνους και χωρίς αποκλεισμούς θεσμούς, προωθώντας έτσι την επιχειρηματική ηθική και ακεραιότητα.	Θετική	Πραγματική	 
G1 Επιχειρηματική συμπεριφορά – Διαφθορά και δωροδοκία	Η δέσμευση του Οργανισμού για εταιρική ακεραιότητα ενισχύεται μέσω της εφαρμογής ισχυρών πολιτικών κατά της διαφθοράς και της δωροδοκίας, προωθώντας μια κουλτούρα διαφάνειας και ηθικής συμπεριφοράς.	Θετική	Πραγματική	 
G1 Επιχειρηματική συμπεριφορά – Διαφθορά και δωροδοκία	Τα περιστατικά που σχετίζονται με τη διαφθορά μπορεί να οδηγήσουν σε διαταραχές της λειτουργίας, ανακατευθύνοντας πόρους προς τη διαχείριση κρίσεων και επηρεάζοντας αρνητικά τις καθημερινές επιχειρηματικές δραστηριότητες του Οργανισμού.	Αρνητική	Δυννητική	 
G1 Επιχειρηματική συμπεριφορά – Προστασία των πληροφοριοδοτών	Η δέσμευση του Οργανισμού για την προστασία των πληροφοριοδοτών επηρεάζει θετικά την κοινωνία, τους εργαζόμενους, τους πελάτες και τους μετόχους, δημιουργώντας ένα προηγούμενο ηθικής συμπεριφοράς και καλλιεργώντας ένα ασφαλές περιβάλλον όπου η παραβατική συμπεριφορά εντοπίζεται έγκαιρα και σταματά.	Θετική	Πραγματική	 
Ασφάλεια δεδομένων και ιδιωτικότητα πελατών	Ο Οργανισμός εφαρμόζει εσωτερικά συστήματα διαχείρισης και πρωτοβουλίες που προστατεύουν το απόρρητο των δεδομένων των ενδιαφερομένων μερών.	Θετική	Πραγματική	
Ασφάλεια δεδομένων και ιδιωτικότητα πελατών	Η μη ορθή εφαρμογή από τον Οργανισμό των καθιερωμένων συστημάτων και διαδικασιών κυβερνοασφάλειας έχει ως αποτέλεσμα περιστατικά παραβίασης δεδομένων και διαρροής προσωπικών δεδομένων.	Αρνητική	Δυννητική	

Σημαντικότητα επιπτώσεων

Στον ακόλουθο πίνακα περιγράφονται τα αποτελέσματα της αξιολόγησης σημαντικότητας επιπτώσεων του Ομίλου και παρουσιάζονται οι εντοπισμένες σημαντικές επιπτώσεις:

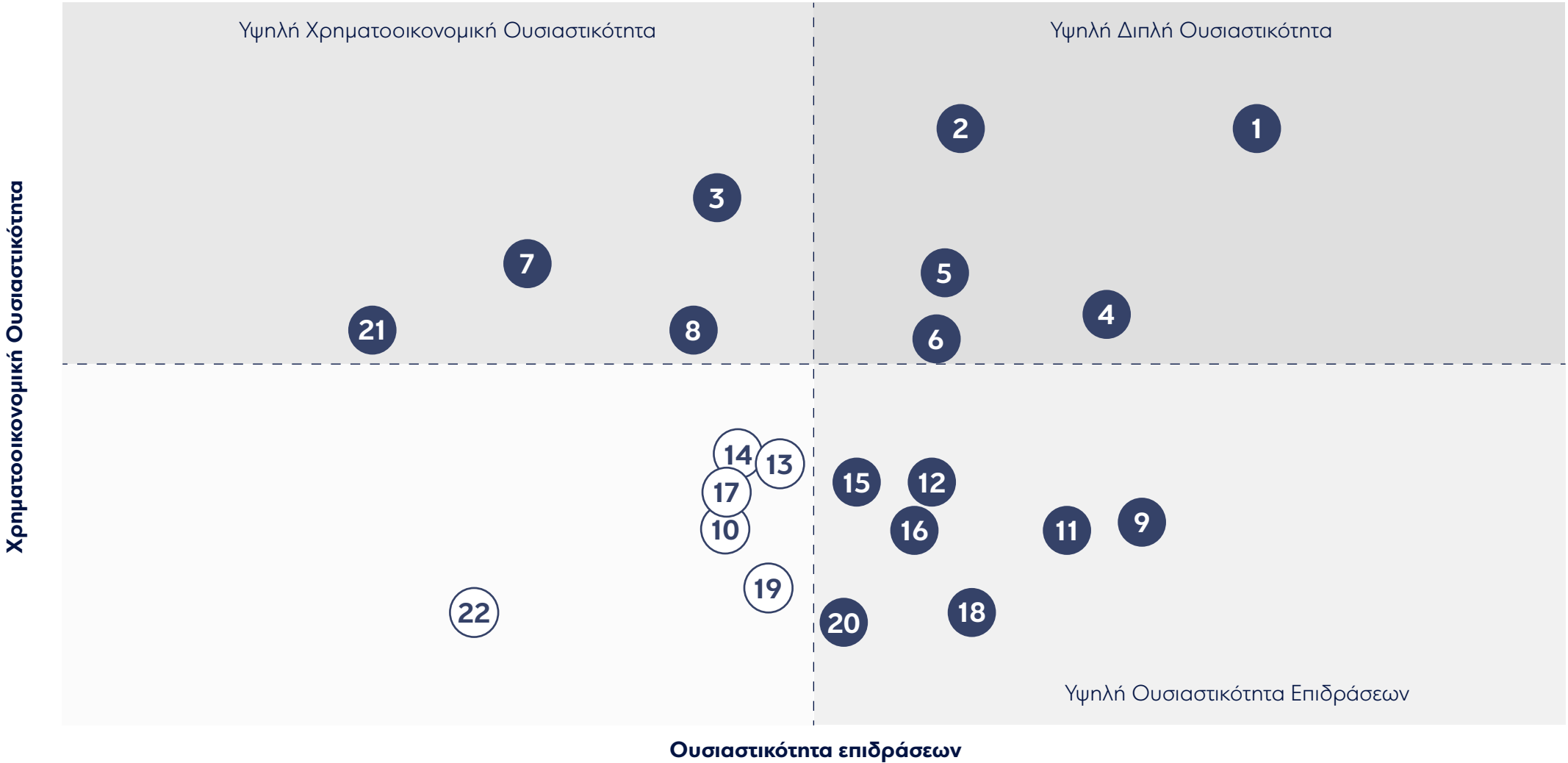
Ζήτημα βιωσιμότητας	Περιγραφή	Θετική/Αρνητική	Τύπος επίπτωσης	Κύρια αναφορά στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης
E1 Κλιματική αλλαγή - Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή	Ο Οργανισμός συμβάλλει ενεργά στις φιλοδοξίες και τους στόχους μείωσης των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, που έχουν τεθεί από την ΕΕ, τους κανονισμούς, τις κεντρικές κυβερνήσεις και άλλους φορείς, μέσω των βιώσιμων χρηματοδοτήσεων και της ενσωμάτωσης του κλιματικού κινδύνου στο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων.	Θετική	Πραγματική	
E1 Κλιματική αλλαγή - Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή	Η επιχειρηματική στρατηγική του Οργανισμού μπορεί να περιλαμβάνει τη συνέχιση της χρηματοδότησης τομέων έντασης άνθρακα.	Αρνητική	Δυννητική	
E1 Κλιματική αλλαγή – Μετριασμός της κλιματικής αλλαγής	Ο Οργανισμός εφαρμόζει ισχυρή στρατηγική μετριασμού της κλιματικής αλλαγής με στόχο την ελαχιστοποίηση των συνεπειών της κλιματικής αλλαγής για το χαρτοφυλάκιό του.	Θετική	Πραγματική	
E1 Κλιματική αλλαγή – Μετριασμός της κλιματικής αλλαγής	Το χαρτοφυλάκιο του οργανισμού αντιμετωπίζει αρνητικές επιπτώσεις λόγω της απουσίας στρατηγικής μετριασμού της κλιματικής αλλαγής.	Αρνητική	Δυννητική	
S4 Καταναλωτές και τελικοί χρήστες - Επιπτώσεις σχετικές με τις πληροφορίες για τους καταναλωτές και/ή τους τελικούς χρήστες	Ο Οργανισμός παρέχει στους πελάτες του πρόσβαση σε ακριβείς, σχετικές και υψηλής ποιότητας ασφαλείς πληροφορίες, ενισχύοντας τη διαφάνεια και προωθώντας τις αρχές της υπεύθυνης τραπεζικής.	Θετική	Πραγματική	
Βιώσιμη χρηματοδότηση και επενδυτικές προσφορές	Ο Οργανισμός παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες βιώσιμης χρηματοδότησης που προωθούν τις πράσινες και κοινωνικές επενδύσεις και δίνουν κίνητρα για τη βελτίωση των επιδόσεων των πελατών του σε θέματα ESG.	Θετική	Πραγματική	
Ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στη διαχείριση κινδύνου	Η αξιολόγηση του κινδύνου ESG/κλιματικού κινδύνου ενδέχεται να απαιτεί πρόσθετη προσπάθεια από τους πελάτες προκειμένου να παράσχουν τα απαιτούμενα δεδομένα ESG και μπορεί να οδηγήσει σε πρόσθετους όρους συμμόρφωσης για τις χρηματοοικονομικές συμφωνίες.	Αρνητική	Δυννητική	

Χρηματοοικονομική σημαντικότητα

Στον ακόλουθο πίνακα περιγράφονται τα αποτελέσματα της αξιολόγησης χρηματοοικονομικής σημαντικότητας του Ομίλου και παρουσιάζονται οι εντοπισμένοι σημαντικοί κίνδυνοι και ευκαιρίες:

Ζήτημα βιωσιμότητας	Περιγραφή	Κίνδυνος/ Ευκαιρία	Κύρια αναφορά στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης
S1 Οικείο εργατικό δυναμικό - Συνθήκες εργασίας	Η επίδειξη δέσμευσης για υποδειγματικές προσδοκίες συνθηκών εργασίας, όπως η προσφορά επαρκών αμοιβών, η προώθηση της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής και η διασφάλιση της ασφάλειας στο χώρο εργασίας, μπορεί να προσελκύσει και να διατηρήσει τους εργαζόμενους.	Ευκαιρία	
S1 Οικείο εργατικό δυναμικό - Συνθήκες εργασίας	Η μη συμμόρφωση με τις σύγχρονες προσδοκίες στο χώρο εργασίας, όπως οι καλές συνθήκες εργασίας, οι επαρκείς μισθοί και η ασφάλεια στο χώρο εργασίας, μπορεί να επηρεάσει τα κίνητρα και την απόδοση των εργαζομένων, οδηγώντας σε μειωμένη παραγωγικότητα.	Κίνδυνος	
Ενίσχυση της καινοτομίας	Η ικανοποίηση των εξελισσόμενων προσδοκιών των πελατών και των αναγκών του σύγχρονου τρόπου ζωής μέσω της αξιοποίησης ψηφιακών εργαλείων και καινοτόμων υπηρεσιών μπορεί να βελτιώσει τη συμμετοχή των πελατών.	Ευκαιρία	
Ενίσχυση της καινοτομίας	Η ραγδαία τεχνολογική ανάπτυξη στον τραπεζικό τομέα μπορεί να δημιουργήσει ανταγωνιστικές απειλές και κινδύνους εάν ο Οργανισμός δεν καταφέρει να προσαρμοστεί και να καινοτομήσει με τον ίδιο ρυθμό.	Κίνδυνος	
Ασφάλεια δεδομένων και ιδιωτικότητα πελατών	Οι αυξανόμενες απειλές για την κυβερνοασφάλεια και οι κυβερνοεπιθέσεις με στόχο τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και τα δεδομένα των πελατών τους μπορεί να θέσουν σε κίνδυνο τα συστήματα, τα δίκτυα και τις ευαίσθητες πληροφορίες του Οργανισμού, οδηγώντας σε διαταραχές της λειτουργίας και βλάβη της φήμης.	Κίνδυνος	
E1 Κλιματική αλλαγή – Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή / Μετριασμός της κλιματικής αλλαγής	Η επίτευξη των κλιματικών στόχων που συνδέονται με τις νομικές, κανονιστικές και άλλες απαιτήσεις των ενδιαφερομένων μερών για τους πελάτες του Οργανισμού, συνεπάγεται την ευκαιρία για τον Οργανισμό να χρηματοδοτήσει τη μετάβαση του πελατολογίου του.	Ευκαιρία	
E1 Κλιματική αλλαγή – Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή / Μετριασμός της κλιματικής αλλαγής	Οι δράσεις που απαιτούνται από τους πελάτες του Οργανισμού για την αντιμετώπιση των απαιτήσεων μετριασμού της κλιματικής αλλαγής και προσαρμογής στις επιπτώσεις που απορρέουν από την κλιματική αλλαγή ενδέχεται να επηρεάσουν τον πιστωτικό κίνδυνο του Οργανισμού.	Κίνδυνος	
E4 Βιοποικιλότητα και οικοσυστήματα – Παράγοντες άμεσου αντικτύπου στην απώλεια βιοποικιλότητας	Η απώλεια βιοποικιλότητας λόγω των δραστηριοτήτων των πελατών μπορεί να οδηγήσει σε οικονομική ζημία και ζημία φήμης.	Κίνδυνος	
Βιώσιμη χρηματοδότηση και επενδυτικές προσφορές	Η προώθηση πράσινων και κοινωνικών επενδύσεων σύμφωνα με τις απαιτήσεις για την υποστήριξη της κλιματικής μετάβασης και ως απάντηση στις μεταβαλλόμενες καταναλωτικές προτιμήσεις ενισχύει τη φήμη του εμπορικού σήματος του Οργανισμού, προσελκύοντας επενδυτές που έχουν ευαισθητοποιηθεί ως προς την βιωσιμότητα.	Ευκαιρία	 
Βιώσιμη χρηματοδότηση και επενδυτικές προσφορές	Οι εξελισσόμενες προτιμήσεις της αγοράς και οι κανονιστικές αλλαγές ενδέχεται να επηρεάσουν τη ζήτηση για βιώσιμη χρηματοδότηση, δημιουργώντας κινδύνους για τις υφιστάμενες προσφορές προϊόντων του Οργανισμού.	Κίνδυνος	 
Ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στη διαχείριση κινδύνου	Η ενσωμάτωση της ESG στη διαχείριση κινδύνων ως απάντηση στις εξελισσόμενες κανονιστικές απαιτήσεις και επιχειρηματικές ανάγκες βελτιώνει την ανθεκτικότητα του Οργανισμού σε κινδύνους που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα, διασφαλίζοντας τον Οργανισμό από πιθανές οικονομικές απώλειες, ενισχύοντας το συνολικό πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων.	Ευκαιρία	 
Ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στη διαχείριση κινδύνου	Ο δισταγμός ή η αδυναμία των πελατών να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις βιωσιμότητας μπορεί να επηρεάσει την αντίληψη της αγοράς για τον Οργανισμό, επηρεάζοντας ενδεχομένως την ανταγωνιστική του θέση και οδηγώντας σε πρόσθετους κινδύνους.	Κίνδυνος	 
Οικονομική συμπερίληψη	Η συμβολή στην οικονομική συμπερίληψη ευθυγραμμίζεται με τους στόχους κοινωνικής επίδρασης, επηρεάζοντας θετικά τη φήμη του εμπορικού σήματος και προσφέροντας χρηματοδότηση σε υποβαθμισμένους πληθυσμούς, όπως οι φοιτητές και οι γεωγραφικά απομονωμένες κοινότητες.	Ευκαιρία	 

Πίνακας διπλής σημαντικότητας



Περιβάλλον

- 1 Μετριασμός της κλιματικής αλλαγής
- 2 Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή
- 9 Ενέργεια
- 21 Παράγοντες άμεσου αντικτύπου στην απώλεια βιοποικιλότητας
- 22 Απόβλητα

Κοινωνία

- 3 Οικείο εργατικό δυναμικό - Συνθήκες εργασίας
- 10 Οικονομικά, κοινωνικά και πολιτιστικά δικαιώματα των κοινοτήτων
- 12 Επιπτώσεις σχετικές με τις πληροφορίες για τους καταναλωτές και/ή τους τελικούς χρήστες
- 14 Κοινωνική ένταξη των καταναλωτών και/ή των τελικών χρηστών
- 15 Λοιπά δικαιώματα σχετικά με την εργασία
- 20 Ίση μεταχείριση και ευκαιρίες για όλους

Διακυβέρνηση

- 11 Διαφθορά και δωροδοκία
- 16 Εταιρική κουλτούρα- Επιχειρηματική αξιοπιστία
- 18 Προστασία των πληροφοριοδοτών

Ειδικά για την Τράπεζα

- 4 Ασφάλεια δεδομένων και ιδιωτικότητα πελατών
- 5 Ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στη διαχείριση κινδύνου
- 6 Βιώσιμη χρηματοδότηση και επενδυτικές προσφορές
- 7 Ενίσχυση της καινοτομίας
- 8 Οικονομική συμπερίληψη
- 13 Επικοινωνία με τους πελάτες για τη στήριξη της μετάβασης βιωσιμότητας
- 17 Προσβασιμότητα
- 19 Ανάπτυξη δεξιοτήτων για την προώθηση θεμάτων βιωσιμότητας σε εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη



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, να αναβαθμίζει τις σχετικές δημοσιοποιήσεις της, και να ενισχύει την εμπιστοσύνη των επενδυτών στις πρακτικές της.

Το 2024 η Eurobank πέτυχε σημαντικές βελτιώσεις σε βασικές αξιολογήσεις βιωσιμότητας, μεταξύ άλλων από Sustainalytics και S&P. Συγκεκριμένα, η Sustainalytics αξιολόγησε την Eurobank στην βέλτιστη κατηγορία κινδύνου – «Negligible» – κι έγινε η πρώτη ελληνική τράπεζα που λαμβάνει την κορυφαία αυτή αξιολόγηση. Χάρη στις σημαντικές διακρίσεις ESG Industry Top Rated 2025 και ESG Regional Top Rated 2025, η Eurobank βρίσκεται στο κορυφαίο 4% των τραπεζών σε όλο τον κόσμο (30^η ανάμεσα σε 1.015 τράπεζες).

Αξιολογήσεις και δείκτες βιωσιμότητας

Αξιολογήσεις και δείκτες βιωσιμότητας	Οικ. έτος 2024 ¹	Οικ. έτος 2023
SUSTAINALYTICS	9,7 / Αμελητέου κινδύνου ▲	10,6 / Χαμηλού κινδύνου ▲
MSCI*	A	A ▲
S&P GLOBAL	56 ▲	52 ▲

Άλλες αξιολογήσεις βιωσιμότητας		
Αξιολογήσεις και δείκτες βιωσιμότητας	Οικ. έτος 2024	Οικ. έτος 2023
CDP	B	B ▲
ATHEX ESG INDEX	✓	✓
REFINITIV	85 ▲	79
FTSE4GOOD	✓	✓
ISS ESG	E:1 / S:2 / G:4	E:1 / S:2 / G:3

▲ βελτίωση

¹Βαθμολογίες αξιολογήσεων βιωσιμότητας όπως ίσχυαν το έτος αναφοράς.

*Τον Ιούλιο του 2024, η Moody’s Analytics προχώρησε σε σύμπραξη με την MSCI, με αποτέλεσμα τη διακοπή των αξιολογήσεων ESG της Moody’s. Η τελευταία αξιολόγηση αφορούσε το οικ. έτος 2023



Βιώσιμη
χρηματοδότηση
και διαχείριση
κινδύνων
βιωσιμότητας

Ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στη διαχείριση κινδύνων

Η στρατηγική, το σχέδιο κλιματικής μετάβασης και το επιχειρηματικό μοντέλο της Eurobank d έχουν ενσωματωθεί σε μεγάλο βαθμό στο Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων Βιωσιμότητας, το οποίο περιλαμβάνει προηγμένες διαδικασίες και εργαλεία για τη διαχείριση κινδύνων. Η Eurobank αξιολογεί ενεργά την επίδραση των κλιματικών σεναρίων στους αντισυμβαλλόμενους της, καταλήγοντας έτσι στην έγκαιρη αναγνώριση των ευκαιριών χρηματοδότησης της κλιματικής μετάβασης και διασφαλίζοντας την ανθεκτικότητα έναντι περιβαλλοντικών και κανονιστικών κινδύνων.

Μέσω της εναρμόνισης με τις κανονιστικές προσδοκίες σχετικά με τη διαχείριση των κλιματικών και των περιβαλλοντικών κινδύνων, η Eurobank μετριάξει τις δυνητικές οικονομικές ζημιές και την ίδια στιγμή βελτιώνει την ανταγωνιστική θέση της. Για τη διενέργεια ολοκληρωμένης αξιολόγησης και παρακολούθησης των κινδύνων βιωσιμότητας στο σύνολο του χαρτοφυλακίου της Τράπεζας, είναι αναγκαίοι οι πελάτες να παρέχουν πρόσθετα στοιχεία και να πληρούν τα κριτήρια βιωσιμότητας. Έτσι, διασφαλίζεται η αντίληψη της αγοράς και το επιχειρηματικό μοντέλο της Eurobank.

Η ενσωμάτωση των κινδύνων βιωσιμότητας στις διαδικασίες διαχείρισης κινδύνων πληροί τις κανονιστικές υποχρεώσεις και ενισχύει τη μακροπρόθεσμη ανθεκτικότητα και βιωσιμότητα της Eurobank.

Διαδικασίες και εργαλεία διαχείρισης κινδύνων βιωσιμότητας

Η Eurobank έχει ενσωματώσει πτυχές κινδύνων βιωσιμότητας σε όλους τους πυλώνες του Πλαισίου Διαχείρισης Κινδύνων. Ο Όμιλος έχει θεσπίσει ολοκληρωμένες πολιτικές και διαδικασίες για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση, τη διαχείριση και τον μετριασμό των κινδύνων. Αυτή η προσέγγιση αποτελεί προτεραιότητα για τη διασφάλιση της ευθυγράμμισης με την επιχειρηματική στρατηγική του καθώς και με τις εξελίξεις στο κανονιστικό πλαίσιο και τον κλάδο.

Η διαχείριση κινδύνων βιωσιμότητας στις χρηματοδοτικές δραστηριότητες εποπτεύεται από το μέλος του ΔΣ που είναι αρμόδιο για τους κλιματικούς και τους περιβαλλοντικούς κινδύνους, από τη Διοικητική Επιτροπή Βιωσιμότητας και από τον νεο διορισθέντα Υπεύθυνο για θέματα βιωσιμότητας του Ομίλου (GSSO).

Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου και Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνων Βιωσιμότητας:

Ορίζει τους ρόλους και τις αρμοδιότητες για τη διαχείριση κινδύνων, συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων βιωσιμότητας, και υποστηρίζει τη διαδικασία λήψης αποφάσεων μέσα από μία ισχυρή δομή διακυβέρνησης.

Πολιτική αποτίμησης εξασφαλίσεων:

Καθορίζει τους αποδεκτούς τύπους εξασφάλισης και τις διαδικασίες αξιολόγησης, ενσωματώνοντας τους κινδύνους βιωσιμότητας για την ενίσχυση της ακρίβειας των αποτιμήσεων και της διαχείρισης κινδύνων.

Εγχειρίδιο πιστοδοτικής πολιτικής:

Επικαιροποιήθηκε για να ενσωματώσει τους κινδύνους που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα, μέσα από την εισαγωγή σχετικών παραγόντων στις πρακτικές διαχείρισης πιστωτικών κινδύνων, σύμφωνα με τις κανονιστικές απαιτήσεις.



Περιβαλλοντική και κοινωνική πολιτική Ομίλου:

Καθορίζει τις αρχές για τη διαχείριση περιβαλλοντικών και κοινωνικών ζητημάτων, διασφαλίζοντας τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς και τις δεσμεύσεις, και περιλαμβάνει μια σειρά από δραστηριότητες που εξαιρούνται από τις χρηματοδοτικές δραστηριότητες.

Πολιτικές για τη γνώση της ταυτότητας των πελατών (Know-Your-Customer, KYC) και την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (AML/TF):

Παρέχει δικλείδες ασφαλείας ενάντια στην απάτη και το οικονομικό έγκλημα, με αυξημένη δέουσα επιμέλεια για τους πελάτες υψηλού κινδύνου.

Πλαίσιο ασκήσεων προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων για τον κλιματικό κίνδυνο:

Παρέχει μια διαδικασία για τον σχεδιασμό και την εκτέλεση της άσκησης προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων για τον κλιματικό κίνδυνο, την υποβολή αναφορών για τα αποτελέσματα και τον καθορισμό ενεργειών για τη διαχείρισή τους.



Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην Έκθεση Βιωσιμότητας.

Διαχείριση κινδύνων βιωσιμότητας στην πιστοδοτική διαδικασία

Η Eurobank αξιολογεί την έκθεσή της σε περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς κινδύνους, καθώς και σε κινδύνους διακυβέρνησης, αναγνωρίζοντας ότι δυνητικά ανεπαρκείς πρακτικές των πελατών θα μπορούσαν να έχουν αρνητικές συνέπειες στη δική της λειτουργία. Η Τράπεζα έχει θεσπίσει ρυθμίσεις εσωτερικής διακυβέρνησης για τη διαχείριση αυτών των κινδύνων και την αξιολόγηση των επιδόσεων των πελατών. Επιπλέον, οι διαδικασίες και τα εργαλεία που περιγράφονται παρακάτω υποστηρίζουν την παρακολούθηση και τη διαχείριση των κινδύνων βιωσιμότητας.

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

Ο Όμιλος δίνει προτεραιότητα στον εντοπισμό, την αξιολόγηση, τη διαχείριση και τον μετριασμό των κινδύνων ώστε να εναρμονίζεται με την επιχειρηματική στρατηγική του και τις κανονιστικές απαιτήσεις. Η Eurobank στοχεύει να καλλιεργήσει μια ολιστική κατανόηση των κινδύνων βιωσιμότητας και να στηρίξει τη δέσμευσή της για περιβαλλοντική και κοινωνική υπευθυνότητα. Για να ενσωματώσει αυτή τη δέσμευση στο λειτουργικό της μοντέλο, η Eurobank εφαρμόζει σειρά εργαλείων για τον εντοπισμό, τη μέτρηση και τη διαχείριση των κινδύνων βιωσιμότητας, τα οποία αποτελούν μέρος των διαδικασιών πιστοδότησης και παρακολούθησης. Τα εργαλεία αυτά χρησιμοποιούνται από διάφορες μονάδες του Ομίλου, διασφαλίζοντας ότι τα σχετικά καθήκοντα εκτελούνται με συνεργατικό και αποδοτικό τρόπο.

B. Απαιτήσεις ασφάλισης εξασφαλίσεων

Κατά τη διαδικασία χορήγησης δανείων, η Τράπεζα απαιτεί οι δανειολήπτες να προσκομίζουν ασφαλιστήρια για τα ακίνητα που χρησιμοποιούνται ως εξασφάλιση, εξαιρουμένων των οικοπέδων. Η υποχρεωτική κάλυψη περιλαμβάνει την προστασία έναντι φυσικών κινδύνων όπως πυρκαγιά και σεισμός για όλους τους δανειολήπτες. Το 2024, η κάλυψη για πλημμύρα έγινε υποχρεωτική και για τους ιδιώτες δανειολήπτες. Τυχόν πρόσθετες ασφαλιστικές απαιτήσεις εξαρτώνται από τον τύπο και την κατάσταση του ακινήτου, π.χ. ακίνητα υπό κατασκευή ή κοντά σε προστατευόμενες περιοχές. Η Τράπεζα αναγνωρίζει ότι οι φυσικοί κίνδυνοι, όπως ο αυξημένος κίνδυνος πλημμύρας, μπορούν να επηρεάσουν την αξία των εξασφαλίσεων. Ως εκ τούτου, έχει ενσωματώσει τους κλιματικούς κινδύνους στην Πολιτική Αποτίμησης Εξασφαλίσεων με στόχο τον μετριασμό των κινδύνων που συνδέονται με ακίνητα τα οποία είναι ευάλωτα σε περιβαλλοντικούς κινδύνους, σε ευθυγράμμιση με τα κανονιστικά πρότυπα.

Μέσω των διαδικασιών που περιγράφονται παραπάνω, ο Όμιλος παρακολουθεί τις επιδόσεις του ως προς τη βιωσιμότητα μέσω των μεγεθών και δεικτών που αποτυπώνουν το επίπεδο κινδύνων βιωσιμότητας των αντισυμβαλλομένων του.

Τα βασικά μεγέθη για το 2024 είναι:

- 24,9 δισ. δανειακά ανοίγματα σε τομείς υψηλού κινδύνου μετάβασης
- €1,4 δισ. άνοιγμα σε ομόλογα και μετοχές σε τομείς που συμβάλλουν στην κλιματική αλλαγή
- €31 εκατ. άνοιγμα στους 20 μεγαλύτερους αντισυμβαλλομένους με την υψηλότερη ένταση άνθρακα

Τα εργαλεία αυτά αποσκοπούν στην ευαισθητοποίηση σχετικά με τους κινδύνους βιωσιμότητας, στη στήριξη της βιώσιμης χρηματοδότησης και στη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τη διάθεση ανάληψης κινδύνου και τις πιστοδοτικές πολιτικές της Eurobank.

Αξιολόγηση κινδύνων ESG (ESG Risk Assessment)¹:

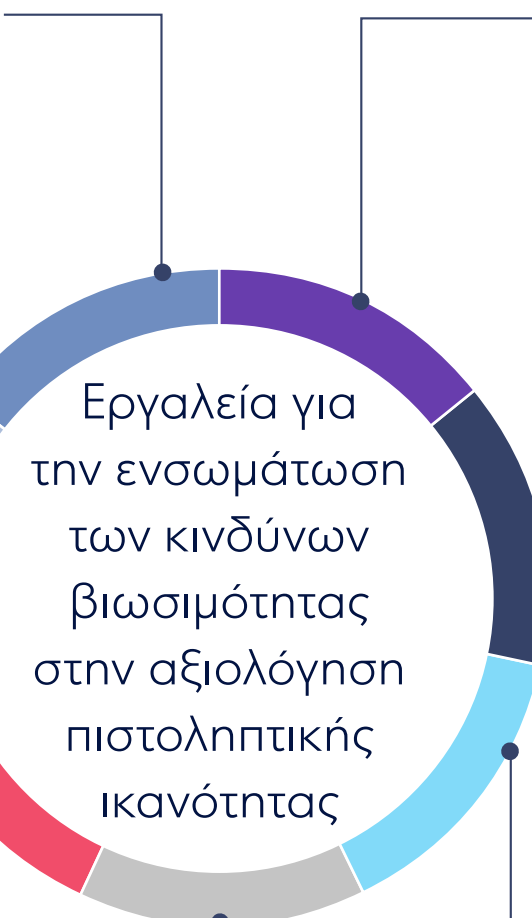
Συνδυάζει το Climate Risk Scorecard και το διατραπεζικό ερωτηματολόγιο ESG για να ταξινομήσει τους πελάτες με βάση τα κριτήρια ESG, ενημερώνοντας τις πιστοδοτικές αποφάσεις.

Διατραπεζικό ερωτηματολόγιο ESG:

Τυποποιεί την αξιολόγηση παραγόντων ESG στις ελληνικές τράπεζες, διασφαλίζοντας τη συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις.

Υπόδειγμα αξιολόγησης κλιματικών κινδύνων (Climate Risk Scorecard):

Αξιολογεί τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους για τις νέες συναλλαγές χρηματοδότησης, τις αυξήσεις και τις ανανεώσεις ορίων.



Διαδικασία Αναγνώρισης και Αξιολόγησης της Σημαντικότητας των Κινδύνων (RIMA):

Βοηθά στην αναγνώριση, την επιμέτρηση και την παρακολούθηση των κινδύνων σε πρώιμο στάδιο, θεωρώντας ότι οι κίνδυνοι που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα είναι παράγοντες υπάρχουσών κατηγοριών κινδύνων.

Δεδομένα που σχετίζονται με τους κινδύνους βιωσιμότητας:

Ενισχύει τις δυνατότητες συγκέντρωσης δεδομένων και υποδομών IT, προκειμένου να εξασφαλίσει ακριβή και πλήρη στοιχεία που αφορούν τους κινδύνους βιωσιμότητας.

Διάθεση ανάληψης κινδύνου:

Ορίζει τη διάθεση ανάληψης κινδύνου μέσα από ποιοτικές και ποσοτικές δηλώσεις, διευκολύνοντας την αξιολόγηση των επιπέδων κινδύνου.

Μοντέλο Moody's Risk Analyst (MRA):

Αξιολογεί το πιστοληπτικό προφίλ των πιστούχων, μεταξύ άλλων και ως προς την ευαλωτότητα σε περιβαλλοντικά και κοινωνικά ζητήματα.

¹ Η Τράπεζα ενσωματώνει ολοκληρωμένα εναύσματα (triggers) δέουσας επιμέλειας και διαδικασίες κλιμάκωσης των κινδύνων στο πλαίσιο αξιολόγησης κινδύνων ESG. Αυτή η διαδικασία προβλέπει υποχρεωτικά άσκηση δέουσας επιμέλειας για τους δανειολήπτες υψηλού κινδύνου, ενώ οι δανειολήπτες μεσαίου κινδύνου πληρούν επίσης τις προϋποθέσεις για την υποβολή έκθεσης δέουσας επιμέλειας ESG. Η Τράπεζα παρέχει συστάσεις για κατάλληλες ενέργειες αντιμετώπισης και οι δανειολήπτες αναμένεται να υποβάλλουν σχέδιο δράσης ESG εντός 12 μηνών για την αντιμετώπιση των κινδύνων και των ευκαιριών που έχουν εντοπιστεί.



Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην [Έκθεση Βιωσιμότητας](#).

Διαχείριση κινδύνων βιωσιμότητας στις θυγατρικές εξωτερικού

Ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στη διαχείριση κινδύνων	
Βουλγαρία	
Δράσεις: - Δημιουργία και υιοθέτηση του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης (Sustainable Finance Framework, SFF) το 2024. - Κατάρτιση λεπτομερούς Οδικού Χάρτη Κλιματικών Κινδύνων (Climate Risk Roadmap) τον Δεκέμβριο του 2024 με 5 ειδικές ροές εργασιών για την ευθυγράμμιση με τις προσδοκίες της ΕΚΤ. - Προπαρασκευαστικές δραστηριότητες για την ενσωμάτωση των κατευθυντήριων γραμμών της ΕΒΑ σχετικά με τη διαχείριση των κινδύνων ESG. - Πρόεδρος της επιτροπής ESG ManCo είναι ο Διευθύνων Σύμβουλος. Επίδοση: - Σημαντική πρόοδος ως προς την ολοκλήρωση της φάσης υλοποίησης του Οδικού Χάρτη Κλιματικών Κινδύνων. Ορίστηκαν βασικοί δείκτες επιδόσεων (KPI) για την παρακολούθηση σημαντικών ζητημάτων, όπως η έκθεση σε τομείς υψηλού κινδύνου μετάβασης και σε επενδύσεις έντασης άνθρακα. Η Τράπεζα παραμένει προσηλωμένη στη δέσμευσή της να θεσπίσει ισχυρά συστήματα παρακολούθησης. Στόχοι: - Σταθερή πρόοδος ως προς την εφαρμογή του Οδικού Χάρτη Κλιματικών Κινδύνων. - Δέσμευση για τον καθορισμό σαφών και μετρήσιμων στόχων, χρονοδιαγραμμάτων και πρωτοβουλιών για την αντιμετώπιση βασικών ζητημάτων.	
Κύπρος	
Ελληνική Τράπεζα	Eurobank Cyprus
Δράσεις: - Εφαρμογή εργαλείου αξιολόγησης ESG στις νομικές οντότητες και τους αυτοαπασχολούμενους, για την αξιολόγηση των επιπέδων κινδύνου με βάση τον κωδικό NACE, τον κωδικό της χώρας (country code) και το μέγεθος του αντισυμβαλλόμενου για δείκτες ομάδων εφάμιλλων εταιρειών (peer group ratings). - Συλλογή πρωτογενών δεδομένων με τη χρήση ενός διατραπεζικού εργαλείου για τη συλλογή δεδομένων ESG από τους πελάτες και την αξιολόγηση ESG των πελατών μέσω μιας κοινής πλατφόρμας. Το εργαλείο επίσης παρέχει απευθείας στους δανειολήπτες ένα σχέδιο δράσης για τη βελτίωση της βαθμολογίας ESG. - Πρόοδος ως προς την εφαρμογή του σχεδίου δράσης για τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους. - Χρήση ερευνών αξιολόγησης σημαντικών κινδύνων (Material Risk Assessment, MRA) για την ταξινόμηση των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων με βάση το σύστημα ταξινόμίας των κινδύνων ESG, καλύπτοντας και τις 3 γραμμές άμυνας. - Θέσπιση ορίων από το ΔΣ για τη διάθεση ανάληψης κινδύνου ώστε να ευθυγραμμίζεται με τις δυνατότητες για ανάληψη κινδύνου της τράπεζας, συμπεριλαμβανομένων ποσοτικών Δηλώσεων για τη διάθεση ανάληψης κινδύνων και ποιοτικών Δηλώσεων για τους κινδύνους ESG, με στοιχεία του 2025 που καλύπτουν την έκθεση των εξασφαλίσεων σε κίνδυνο πυρκαγιάς/πλημμύρας, πρωτοβουλίες πράσινων χρηματοδοτήσεων, επενδύσεις έντασης άνθρακα και παρακολούθηση του αποτυπώματος άνθρακα. - Διενέργεια άσκησης προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων για τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους, βάσει της οποίας ενημερώθηκαν οι Δηλώσεις για τη διάθεση ανάληψης κινδύνων, η Εσωτερική Διαδικασία Αξιολόγησης της Επάρκειας Κεφαλαίου (Internal Capital Adequacy Assessment Process, ICAAP), η Διαδικασία Αξιολόγησης της Εσωτερικής Επάρκειας Ρευστότητας (Internal Liquidity Adequacy Assessment Process, ILAAP) και το πλάνο ανάκαμψης (Recovery Plan). - Ενσωμάτωση των φυσικών κινδύνων και των κινδύνων μετάβασης σύμφωνα με την οικονομική προοπτική της διαδικασίας ICAAP, επηρεάζοντας ιδίως τις κατηγορίες πιστωτικού κινδύνου και λοιπές κατηγορίες προληπτικού κινδύνου. - Προπαρασκευαστικές δραστηριότητες για την ενσωμάτωση των κατευθυντήριων γραμμών της ΕΑΤ σχετικά με τη διαχείριση των κινδύνων ESG.	Δράσεις: - Έγκριση του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης και του Πλαισίου Βιώσιμων Επενδύσεων (2024). - Ανάπτυξη και έγκριση της πολιτικής διαχείρισης κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων, η οποία εφαρμόζεται υπό την εποπτεία της Επιτροπής Κινδύνων και υπό τη στρατηγική διεύθυνση της Διοικητικής Επιτροπής ESG. - Υλοποίηση του σχεδίου δράσης για τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους, σύμφωνα με τις προσδοκίες της ΕΚΤ και τις απαιτήσεις του Ομίλου. - Διενέργεια της ετήσιας διαδικασίας Αναγνώρισης και Αξιολόγησης της Σημαντικότητας των Κινδύνων (RIMA), για τον εντοπισμό σημαντικών κινδύνων, συμπεριλαμβανομένων των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων που επηρεάζουν τα οικονομικά μεγέθη, το κεφάλαιο και τη ρευστότητα της Τράπεζας. - Καταβολή προσπάθειών ανάπτυξης ικανοτήτων στους εργαζομένους σχετικά με τη βιωσιμότητα και την πράσινη μετάβαση. - Κατάρτιση ενός πίνακα αναφοράς κλιματικού κινδύνου με βασικούς δείκτες κινδύνου (KRIs) που υποβάλλεται στο διοικητικό όργανο σε τακτική βάση, για την εποπτεία των κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων. - Διενέργεια ανάλυσης ευαισθησίας για τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους ως παράγοντα πιστωτικού κινδύνου στο πλαίσιο της ετήσιας άσκησης ICAAP. - Ανάπτυξη της Διαδικασίας Αξιολόγησης κινδύνων ESG, η οποία περιλαμβάνει το εσωτερικό Climate Risk Scorecard και το διατραπεζικό ερωτηματολόγιο ESG, για την αξιολόγηση του προφίλ κινδύνων ESG των εταιρικών δανειοληπτών. - Προπαρασκευαστικές δραστηριότητες για την εφαρμογή των κατευθυντήριων γραμμών της ΕΑΤ σχετικά με τη διαχείριση των κινδύνων ESG.

Κύπρος	
Ελληνική Τράπεζα	Eurobank Cyprus
Επίδοση: - Παρακολούθηση των ακόλουθων δεικτών RAS (KRIs): - Πράσινα στεγαστικά δάνεια – πράσινα στεγαστικά δάνεια / στεγαστικά δάνεια. - Δάνεια για την αγορά πράσινου αυτοκινήτου (Retail) – δάνεια για την αγορά πράσινου αυτοκινήτου/ δάνεια για την αγορά νέου αυτοκινήτου. - Ανανεώσιμη ενέργεια – Νέα ποσά χρηματοδοτήσεων για ανανεώσιμη ενέργεια. - Σταθμισμένη μέση πιστοληπτική αξιολόγηση ESG των δανειοληπτών. - Εξασφαλίσεις σε τομείς υψηλού κλιματικού και περιβαλλοντικού φυσικού κινδύνου (δασική πυρκαγιά). - Αριθμός καθυστερήσεων σχεδίου δράσης για τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους (στο τέλος του έτους). Στόχοι*: - Ευθυγράμμιση των στόχων για το 2025 με τους στόχους του Ομίλου Eurobank. - Ανάπτυξη στρατηγικών απανθρακοποίησης / πορειών μετάβασης για συγκεκριμένους τομείς του πιστωτικού χαρτοφυλακίου. - Ανάπτυξη συνδυασμένου σχεδίου δράσης για τους κινδύνους ESG για τη συγχωνευθείσα οντότητα στην Κύπρο.	Επίδοση: - Παρακολούθηση 3 KRIs που σχετίζονται με τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους σε τριμηνιαία βάση: - Ανοίγματα στους 20 μεγαλύτερους αντισυμβαλλομένους με την υψηλότερη ένταση άνθρακα. - Πιστωτικές ζημίες που απορρέουν από φυσικά κλιματικά γεγονότα. - Ζημίες ακίνητης περιουσίας εξαιτίας φυσικών αιτιών. - Συνεργασία με τον Όμιλο Eurobank για τη βελτίωση της επίδρασης στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον μέσα από: - Συμμετοχή των πελατών με έμφαση σε πρωτοβουλίες βιωσιμότητας. - Λύσεις βιώσιμης χρηματοδότησης για τη στήριξη επενδύσεων με θετική επίδραση στο κλίμα. - Στρατηγικές διαχείρισης κινδύνων που ενσωματώνουν πτυχές κλιματικών κινδύνων. Στόχοι*: - Ευθυγράμμιση της Στρατηγικής Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων με τον Όμιλο Eurobank μέσα από την προώθηση βιώσιμων αποτελεσμάτων μέσω της συμμετοχής των πελατών, την υποστήριξη βιώσιμων πρακτικών, την παροχή χρηματοδοτικών εργαλείων και τη διαχείριση των κινδύνων που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα.
Λουξεμβούργο	
Δράσεις: - Διενέργεια αξιολογήσεων ευαισθησίας και σημαντικότητας κλιματικών κινδύνων σε όλες τις βασικές λειτουργίες και για όλους τους τύπους κινδύνων, και ανάπτυξη αξιολόγησης σημαντικότητας κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων, πλήρως ευθυγραμμισμένη με την προσέγγιση του Ομίλου λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες του επιχειρηματικού μοντέλου. - Ενσωμάτωση των κλιματικών κινδύνων στο συνολικό πλαίσιο διακυβέρνησης κινδύνων της Τράπεζας, διασφαλίζοντας τη στρατηγική ευθυγράμμιση με τους τοπικούς και ευρωπαϊκούς κανονισμούς. - Σύσταση της Διοικητικής Επιτροπής ESG από την Τράπεζα η οποία έχει τη συνολική ευθύνη για την εποπτεία και εφαρμογή μέτρων ESG. - Ανάπτυξη Οδικού Χάρτη Κλιματικών Κινδύνων σε ευθυγράμμιση με τις προσδοκίες της EBA. - Ανάπτυξη διαδικασίας αξιολόγησης κινδύνων ESG ευθυγραμμισμένη με την προσέγγιση του Ομίλου. Η μεθοδολογία αξιολόγησης κινδύνων ESG αξιοποιεί τα ερωτηματολόγια ESG και ευθυγραμμίζεται με τις κανονιστικές προσδοκίες και τις πρακτικές της αγοράς. - Ενημέρωση του πλαισίου διάθεσης ανάληψης κινδύνου της Τράπεζας για το αποτέλεσμα της αξιολόγησης σημαντικότητας κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων. - Προπαρασκευαστικές δραστηριότητες για την ενσωμάτωση των κατευθυντήριων γραμμών της EBA σχετικά με τη διαχείριση των κινδύνων ESG. Επίδοση: - Ενεργή προσπάθεια για την περαιτέρω προώθηση των πρακτικών και πολιτικών της Τράπεζας όσον αφορά τη διαχείριση κινδύνων ESG, λαμβάνοντας υπόψη πρόσθετες τοπικές απαιτήσεις και απαιτήσεις της EKT και της EBA, και τυχόν τομείς περαιτέρω ευθυγράμμισης με τον Όμιλο. Στόχοι: - Οριστικοποίηση της στρατηγικής ESG ώστε να περιλαμβάνει στόχους που σχετίζονται με πρωτοβουλίες ευαισθητοποίησης σε θέματα ESG. - Λειτουργική ένταξη της διαδικασίας αξιολόγησης κινδύνων ESG στο χαρτοφυλάκιο τραπεζικής επιχειρήσεων, σύμφωνα με την εγκεκριμένη μεθοδολογία.	

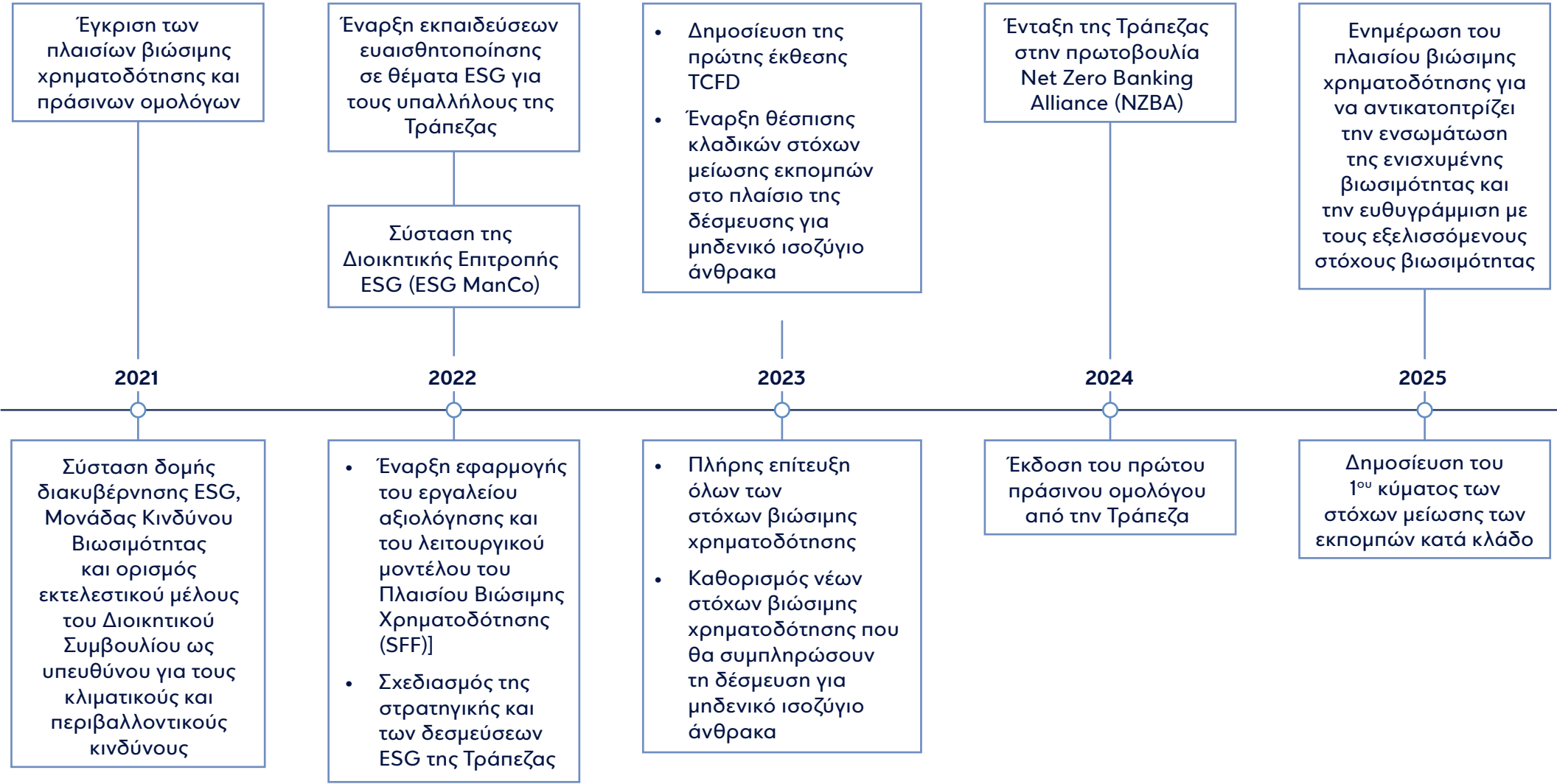
*Οι καθορισμένοι στόχοι για την Eurobank Cyprus και την Ελληνική Τράπεζα υπόκεινται σε επαναξιολόγηση και αναπροσδιορισμό λόγω της συγχώνευσής των τραπεζών το 2025.



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. Σε αυτό το πλαίσιο, η Eurobank Holdings συμμετέχει στην πρωτοβουλία Net-Zero Banking Alliance (NZBA), ενισχύοντας τη δέσμευσή της για ανάληψη δράσης για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής. Στόχος είναι η ευθυγράμμιση των δανειοδοτικών και επενδυτικών

χαρτοφυλακίων με τον στόχο της επίτευξης μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα έως το 2050 ή νωρίτερα. Η Τράπεζα θα συνεχίσει να συνεργάζεται με όλους τους πελάτες της και θα επικεντρωθεί στη στήριξη των προσπαθειών μετάβασης. Από την αρχή της πορείας βιώσιμης ανάπτυξής της, η Τράπεζα έχει επιτύχει σημαντικά ορόσημα:



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 της ελληνικής οικονομίας, η Τράπεζα χρηματοδοτεί άρτια επιχειρηματικά σχέδια, στρατηγικές ανάπτυξης, επενδυτικά προγράμματα και εξαγωγικές δραστηριότητες σε στρατηγικούς τομείς. 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 που στηρίζουν τη συμπεριληπτική και βιώσιμη ανάπτυξη. Αυτές περιλαμβάνουν προγράμματα όπως το Easi AFI SBs, τα οποία προάγουν την κοινωνική και οικονομική ένταξη, τη δημιουργία θέσεων απασχόλησης και την πρόσβαση σε χρηματοδότηση. Επίσης, τα δάνεια του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (ΤΑΑ) διατίθενται για επενδύσεις με θετική καθαρή αξία και ικανότητα αποπληρωμής. Επιπλέον, τα χρηματοδοτικά προγράμματα που προσφέρονται από υπερεθνικούς οργανισμούς, όπως η ΕΤΑΑ, η ΕΤΕπ και η

ΕΑΤ, αξιολογούνται ανάλογα με τον σκοπό τους με βάση τα αντίστοιχα κριτήρια επιλεξιμότητας και ταξινομούνται ως ευθυγραμμισμένα με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης.

- **Διαχείριση στοιχείων ενεργητικού και περιουσίας με κριτήρια ESG** – Το 2018 η Τράπεζα διέθεσε το αμοιβαίο κεφάλαιο (LF) Fund of Funds – ESG Focus, το οποίο επενδύει σε μετοχές και ομόλογα συνυπολογίζοντας κριτήρια ESG. Το αμοιβαίο κεφάλαιο έχει διαφοροποιημένο χαρτοφυλάκιο μετοχών και ομολόγων που υιοθετούν κριτήρια ESG. 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 διαθέτουν περιβαλλοντικά και/ή κοινωνικά χαρακτηριστικά. Το ενεργητικό των παραπάνω τριών αμοιβαίων κεφαλαίων ανήλθε σε περίπου €200 εκατ. στο τέλος του 2024.
- **Καταθετικές λύσεις με κριτήρια ESG** – Από το 2021, η Τράπεζα προσφέρει την προθεσμιακή ESG Deposits στους εταιρικούς πελάτες της. Η προθεσμιακή ESG Deposits παρέχει μια καινοτόμα λύση που στηρίζει την ατζέντα βιωσιμότητας των πελατών, μέσω της επένδυσης της ρευστότητας σε βιώσιμα έργα, και αποτελεί ισχυρή απόδειξη της δέσμευσής της προς ένα βιώσιμο περιβάλλον με χαμηλές εκπομπές άνθρακα. Τα κεφάλαια που αντλήθηκαν από την προθεσμιακή ESG Deposits, περίπου €277,6 εκατ. έως τον Δεκέμβριο του 2024, διατίθενται για χρηματοδοτήσεις οι οποίες πληρούν τα κριτήρια που ορίζονται στο Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης της Eurobank.

Κατευθυντήρια πλαίσια

Στο πλαίσιο της δέσμευσης για διαφάνεια σχετικά με την προσέγγισή της και για τη διασφάλιση ότι η διαδικασία λήψης αποφάσεων συνάδει με τις βέλτιστες πρακτικές όσον αφορά την προστασία του περιβάλλοντος και τη βιωσιμότητα, η Eurobank έχει αναπτύξει 3 κατευθυντήρια πλαίσια, τα οποία ορίζουν την προσέγγιση και τα κριτήρια για την ταξινόμηση των χρηματοδοτικών και επενδυτικών δραστηριοτήτων ως βιώσιμων.

Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης

Ο Όμιλος έχει δεσμευτεί πλήρως να λειτουργεί με διαφάνεια όσον αφορά την προσέγγισή του σχετικά με τη βιωσιμότητα. Για αυτόν τον λόγο, το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης έχει αναπτυχθεί με βάση αναγνωρισμένες κατευθυντήριες γραμμές και αρχές του κλάδου από μια σειρά προτύπων του κλάδου, αρχών της αγοράς και βέλτιστων πρακτικών. Ειδικότερα, οι βασικές κατευθυντήριες γραμμές και αρχές του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης, η προσέγγιση ως προς την ταξινόμηση και τα κριτήρια επιλεξιμότητας βασίζονται στα κατευθυντήρια πλαίσια των ICMA και LMA που περιγράφουν τις αρχές της βιώσιμης χρηματοδότησης, καθώς και στο Climate Bonds Standard και τον κανονισμό ταξινόμιας της ΕΕ.

Κάθε κατευθυντήρια γραμμή και αρχή ενημερώνει το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης και προσφέρει σαφή κριτήρια για τον εντοπισμό των βιώσιμων δραστηριοτήτων, ενισχύοντας με αυτόν τον τρόπο τη διαφάνεια και τη λογοδοσία στις δραστηριότητες του Ομίλου. Αυτή η ευθυγράμμιση στηρίζει τους στόχους βιωσιμότητας του Ομίλου και ταυτόχρονα προάγει την εμπιστοσύνη των επενδυτών και συμβάλλει στην επίτευξη του ευρύτερου στόχου της βιώσιμης ανάπτυξης.

Η Eurobank ορίζει 4 προσεγγίσεις στο Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης:

- 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 περιλαμβάνουν την ενεργειακή απόδοση, τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, τις καθαρές μεταφορές, τη ναυτιλία, τα πράσινα κτίρια, την πρόληψη και τον έλεγχο της ρύπανσης, την κυκλική οικονομία, τη δέσμευση, χρήση και αποθήκευση άνθρακα (CCUS), το πράσινο υδρογόνο, τη διαχείριση υδάτων και αποβλήτων, την πληροφορική και τις επικοινωνίες, την προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή σχετικά με τις πράσινες δραστηριότητες, την οικονομική συμπερίληψη, τις προσιτές βασικές υποδομές, την πρόσβαση σε βασικές υπηρεσίες και την προσιτή στέγαση.
- 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.

- Γενικού σκοπού – Δάνεια με ρήτρες βιωσιμότητας:** Η δεύτερη κατηγορία χρηματοδοτήσεων γενικού σκοπού αφορά στα 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.
- Προσέγγιση με βάση το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας:** Δραστηριότητες που έχουν εγκριθεί μέσω του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας στην Ελλάδα, και συμβάλλουν στην επίτευξη των στόχων του πράσινου πυλώνα.

Πλαίσιο Πράσινων Ομολόγων

Η Eurobank έχει αναπτύξει ένα Πλαίσιο Πράσινων Ομολόγων (Green Bond Framework – GBF) για τη χρηματοδότηση έργων που παρέχουν περιβαλλοντικά οφέλη και στηρίζουν την επιχειρηματική στρατηγική της. Το Πλαίσιο Πράσινων Ομολόγων ευθυγραμμίζεται με τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και πρότυπα, συμπεριλαμβανομένων των κριτηρίων επιλεξιμότητας της ταξινόμιας της ΕΕ. Ορίζει τα επιλέξιμα περιουσιακά στοιχεία, τη χρήση των εσόδων, τις διαδικασίες αξιολόγησης και επιλογής έργων, καθώς και τις υποχρεώσεις υποβολής εκθέσεων. Το Πλαίσιο Πράσινων Ομολόγων προάγει τις πράσινες επενδύσεις και διασφαλίζει τη διαφάνεια και τη λογοδοσία.

Πλαίσιο Βιώσιμων Επενδύσεων

Η Τράπεζα θέσπισε ένα Πλαίσιο Βιώσιμων Επενδύσεων (Sustainable Investment Framework - SIF), για την ταξινόμηση των επενδύσεων ως βιώσιμων με βάση τα κριτήρια που παρατηρούνται στις διεθνείς πρακτικές της αγοράς. Το Πλαίσιο Βιώσιμων Επενδύσεων της Eurobank περιγράφει στρατηγικές βιώσιμων επενδύσεων, τη διαδικασία επιλογής και τη συχνότητα παρακολούθησης.

Το Πλαίσιο Βιώσιμων Επενδύσεων χρησιμοποιεί διάφορες προσεγγίσεις ταξινόμησης, συμπεριλαμβανομένων των ακόλουθων:

- Εξαιρέσεις με βάση αξίες και στο πλαίσιο της καταπολέμησης της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (AML)
- Εξαιρέσεις με βάση πρότυπα
- Μη πρόκληση βλάβης (συνδυασμός εξαιρέσεων με βάση αξίες και πρότυπα)
- Επιλογή βιώσιμων ομολόγων (πράσινων ομολόγων, κοινωνικών ομολόγων, ομολόγων που συνδέονται με τη βιωσιμότητα)



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](#).

Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στο [Πλαίσιο Πράσινων Ομολόγων](#).

Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στο [Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης](#).

Στόχοι και επιδόσεις βιώσιμης χρηματοδότησης

Ο Όμιλος έχει ενσωματώσει στο λειτουργικό μοντέλο του τη Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων και έχει σημειώσει σημαντική πρόοδο ως προς την επίτευξη των στόχων του. Συγκεκριμένα:

- Έθεσε σε λειτουργία το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης – Ο Όμιλος έχει αναπτύξει δομές διακυβέρνησης, διαδικασίες και εργαλεία που επιτρέπουν 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. Στα βασικά στοιχεία περιλαμβάνεται η θέσπιση ειδικών ρόλων για την καθοδήγηση των υπευθύνων σχέσεων (relationship managers), η ενσωμάτωση της ευρύτερης διαδικασίας ταξινόμησης και αξιολόγησης σύμφωνα με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης στα συστήματα της Τράπεζας, καθώς και η επέκταση της προσέγγισης στις δραστηριότητες λιανικής τραπεζικής με προγράμματα συγχρηματοδότησης και εξατομικευμένα προϊόντα.
- Ενίσχυσε τις δυνατότητες συλλογής δεδομένων σχετικά με τους κινδύνους βιωσιμότητας – Ο Όμιλος ενισχύει διαρκώς τις δυνατότητές του όσον αφορά τη συλλογή δεδομένων που σχετίζονται με τους κινδύνους βιωσιμότητας, 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 κινδύνων βιωσιμότητας, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών χορήγησης και παρακολούθησης των πιστοδοτήσεων. Αυτά τα εργαλεία χρησιμοποιούνται από τις εμπλεκόμενες Μονάδες στην 1^η και την 2^η γραμμή άμυνας του Ομίλου, και οι σχετικές εργασίες εκτελούνται με συνεργατικό και αποτελεσματικό τρόπο. Έχοντας ήδη διενεργήσει αξιολόγηση της διαθεσιμότητας δεδομένων βιωσιμότητας στα εσωτερικά του συστήματα με βάση τις κανονιστικές απαιτήσεις/προσδοκίες, ο Όμιλος συνεχίζει να ενισχύει τις δυνατότητες συγκέντρωσης δεδομένων κινδύνων βιωσιμότητας 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 κινδύνους βιωσιμότητας, μέσω της ανάθεσης λεπτομερών ρόλων και αρμοδιοτήτων για σκοπούς διαχείρισης των στοιχείων βιωσιμότητας, καθώς και μέσω της αποκατάστασης των εντοπισμένων κενών στα δεδομένα (δηλ. συνεργασία με εξωτερικούς παρόχους δεδομένων, ανάπτυξη μεθοδολογικών προσεγγίσεων για την εκτίμηση των απαιτούμενων πληροφοριών).
- Ενίσχυσε τη συνεργασία με τους αντισυμβαλλομένους σχετικά με τον μετριασμό των κινδύνων βιωσιμότητας – Με στόχο τη διευκόλυνση της μετάβασης των πελατών του προς ένα βιώσιμο επιχειρηματικό μοντέλο, ο Όμιλος ανέπτυξε μια εξειδικευμένη προσέγγιση για την αύξηση της δέσμευσης και της ευαισθητοποίησης τους σχετικά με

τους κινδύνους βιωσιμότητας. Πέρα από τις πρωτοβουλίες που ξεκίνησαν με στόχο την επιμόρφωση και την ανάπτυξη των δυνατοτήτων των πελατών του σε θέματα βιωσιμότητας (π.χ. διαδικτυακές εκδηλώσεις, άρθρα και σεμινάρια, Digital Academy for Business), ο Όμιλος επίσης χρησιμοποιεί εργαλεία για την εκκίνηση διαλόγου με τους αντισυμβαλλομένους του στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων πιστοδότησης και διαχείρισης στοιχείων ενεργητικού, με στόχο να κατανοήσει τις στρατηγικές τους και να μετριάσει την έκθεσή τους σε κινδύνους βιωσιμότητας.

- Επέκτεινε την προσφορά βιώσιμων προϊόντων – Κατά την περιοδική αναθεώρηση του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης, ο Όμιλος εισήγαγε νέες δραστηριότητες που συμβάλλουν στην επίτευξη βιώσιμων στόχων μέσω της συμπερίληψης των αναδυόμενων τεχνολογιών, καθώς και εθνικών και κλαδικών επενδυτικών σχεδίων. Επιπλέον, αξιοποιεί όλα τα διαθέσιμα προγράμματα συγχρηματοδότησης με στόχους βιωσιμότητας για την προώθηση της πράσινης μετάβασης όλης της πελατειακής του βάσης.
- Ξεκίνησε το πρώτο κύμα κλαδικών στόχων για την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα και ανέπτυξε σχέδιο μετάβασης κατά κλάδο – Στο πλαίσιο της δέσμευσης της συμμαχίας Net-Zero Banking Alliance, ο Όμιλος ξεκίνησε το 1^ο κύμα στόχων μείωσης των εκπομπών κατά κλάδο για τους 4 κλάδους προτεραιότητας: ηλεκτροπαραγωγή, πετρέλαιο και φυσικό αέριο, σίδηρος και χάλυβας, και σκυρόδεμα. Οι στόχοι ακολουθούν πορείες απεξάρτησης από τον άνθρακα κατά κλάδο σύμφωνα με το όριο των 1,5 βαθμών Κελσίου και έχουν αναπτυχθεί με βάση το χαρτοφυλάκιο, τις προοπτικές και το επιχειρηματικό πλάνο του Ομίλου έως το 2030, λαμβάνοντας επίσης υπόψη διάφορα επίπεδα απεξάρτησης από τον άνθρακα, όπως στόχοι και επενδυτικά σχέδια σε εθνικό επίπεδο και σε επίπεδο επιμέρους πελατών. Αυτοί οι στόχοι αντανακλούν την προσέγγιση του Ομίλου ως προς τη χρηματοδότηση της πράσινης μετάβασης για κάθε κλάδο επιτρέποντας την υιοθέτηση τεχνολογιών χαμηλής έντασης άνθρακα και πράσινων επιχειρηματικών μοντέλων. Ο Όμιλος επίσης βρίσκεται σε διαδικασία οριστικοποίησης των στόχων και του σχεδίου μετάβασης για τον τομέα CRE, που αναμένεται να υποβληθεί μαζί με τους άλλους 4 τομείς στην 1^η έκθεση σχετικά με τον καθορισμό στόχων στην NZBA. Η Τράπεζα θα παρακολουθεί την πρόοδο και θα παρέχει ετήσιες ενημερώσεις για τη διασφάλιση της διαφάνειας και της λογοδοσίας όσον αφορά την επίτευξη αυτών των φιλόδοξων στόχων.
- Πέτυχε τους στόχους βιώσιμης χρηματοδότησης στο πλαίσιο της Στρατηγικής Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων – Για τρίτη 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% για τις συνολικές εκταμιεύσεις προς επιχειρήσεις, ενώ τα βιώσιμα ανοίγματα προς επιχειρήσεις αυξήθηκαν από €2,18 δισ. το 2023 σε €2,98 δισ. το 2024, καταγράφοντας ετήσια αύξηση 37%.

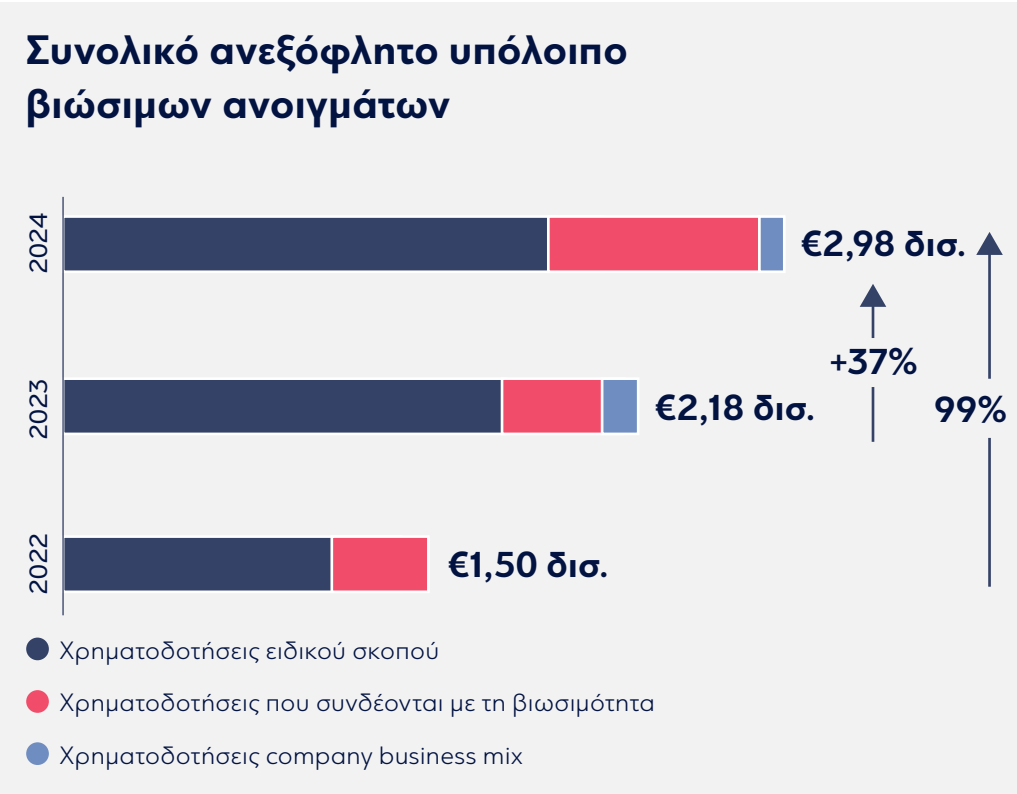
Στόχοι χαρτοφυλακίου	Επίδοση 2024
€2 δισ. σε νέες πράσινες εκταμιεύσεις προς επιχειρήσεις έως το 2025	> €2 δισ. σε νέα πράσινα αποθέματα το 2024 – Επίτευξη στόχου
20% των ετήσιων νέων εκταμιεύσεων προς μεγάλες εταιρείες να ταξινομούνται ως πράσινες	περίπου 21% - Επίτευξη ετήσιου στόχου
20% απόθεμα πράσινων ανοιγμάτων έως το 2027 για το χαρτοφυλάκιο τραπεζικής επιχειρήσεων	περίπου 16% - Εντός στόχου
Κινητοποίηση €2,25 δισ. συνολικών πράσινων κεφαλαίων του RRF στην ελληνική οικονομία έως το 2026	περίπου €2,1 δισ. - Εντός στόχου
Καμία νέα επένδυση σε τίτλους σταθερής απόδοσης (εξαιρουμένων των ανοιγμάτων σε βιώσιμα/πράσινα ομόλογα που εκδίδονται από τις 20 μεγαλύτερες εταιρείες με την υψηλότερη ένταση άνθρακα παγκοσμίως.	0 νέα ανοίγματα – Διατήρηση στόχου
Διπλάσιες ετήσιες εκταμιεύσεις δανείων που συνδέονται με τη βιωσιμότητα	περίπου €0,7 δισ. σε εκταμιεύσεις δανείων που συνδέονται με τη βιωσιμότητα, διπλάσιες σε σχέση με το 2023 – Επίτευξη ετήσιου στόχου

Στόχοι κατά κλάδο	Επίδοση 2024
35% των νέων εκταμιεύσεων στον τομέα της ενέργειας θα αφορούν χρηματοδοτήσεις ΑΠΕ	> 60% των εκταμιεύσεων κατά τομέα προς ΑΠΕ – Επίτευξη ετήσιου στόχου
80% των εκταμιεύσεων που σχετίζονται με την κατασκευή νέων κτιρίων να κατευθύνονται προς πράσινα κτίρια	100% των εκταμιεύσεων για την κατασκευή πράσινων κτιρίων – Επίτευξη ετήσιου στόχου

Επίδοση βιώσιμων χρηματοδοτήσεων

Το χαρτοφυλάκιο τραπεζικής επιχειρήσεων της Eurobank, που είναι η κύρια πηγή αποθέματος βιώσιμων ανοιγμάτων του Ομίλου, ανήλθε σε €2,98 δισ., καταγράφοντας ετήσια αύξηση 37%, σύμφωνα με τους στόχους του Ομίλου για τα πράσινα αποθέματα, ενώ οι ετήσιες εκταμιεύσεις έχουν πετύχει τον αντίστοιχο ετήσιο στόχο.

Συνολικό ανεξόφλητο υπόλοιπο βιώσιμων ανοιγμάτων



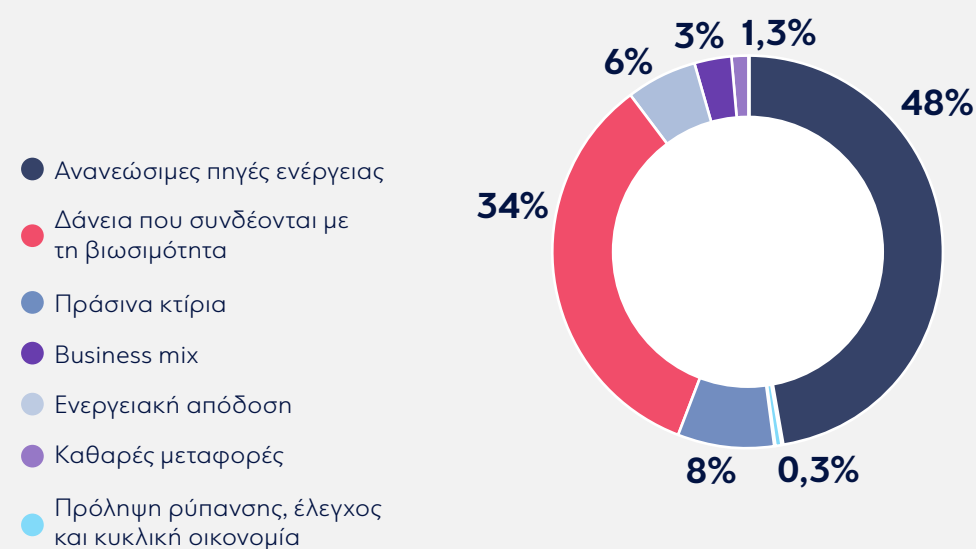
Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην Έκθεση Βιωσιμότητας.

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 36,4%.

Με βάση τις χρηματοδοτούμενες δραστηριότητες, πάνω από τα μισά βιώσιμα ανοίγματα αφορούν έργα ΑΠΕ, καθώς η Τράπεζα έχει χρηματοδοτήσει πολλά μεγάλα έργα ΑΠΕ στην Ελλάδα, με στόχο τη στήριξη της πράσινης μετάβασης της ελληνικής οικονομίας. Τα έργα ενεργειακής απόδοσης αντιπροσωπεύουν το 6% και τα πράσινα κτίρια το 8%. Οι δραστηριότητες που αφορούν στην πρόληψη της ρύπανσης και την κυκλική οικονομία εξακολουθούν να αντιστοιχούν σε μικρό μέρος της κατανομής των βιώσιμων χρηματοδοτήσεων.

Κατανομή βιώσιμων ανοιγμάτων

κατά δραστηριότητα

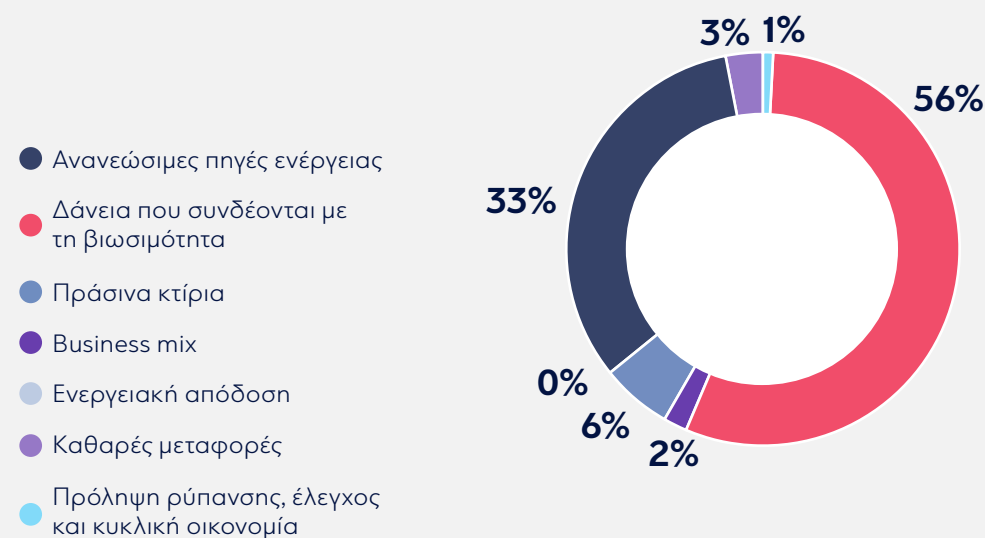


Εκταμιεύσεις Τραπεζικής Επιχειρήσεων το 2024

Στο τέλος του 2024, οι εκταμιεύσεις της Τραπεζικής Επιχειρήσεων ανήλθαν συνολικά σε €1.273 εκατ. (€537 εκατ. για χρηματοδοτήσεις ειδικού σκοπού και €736 εκατ. για χρηματοδοτήσεις γενικού σκοπού).

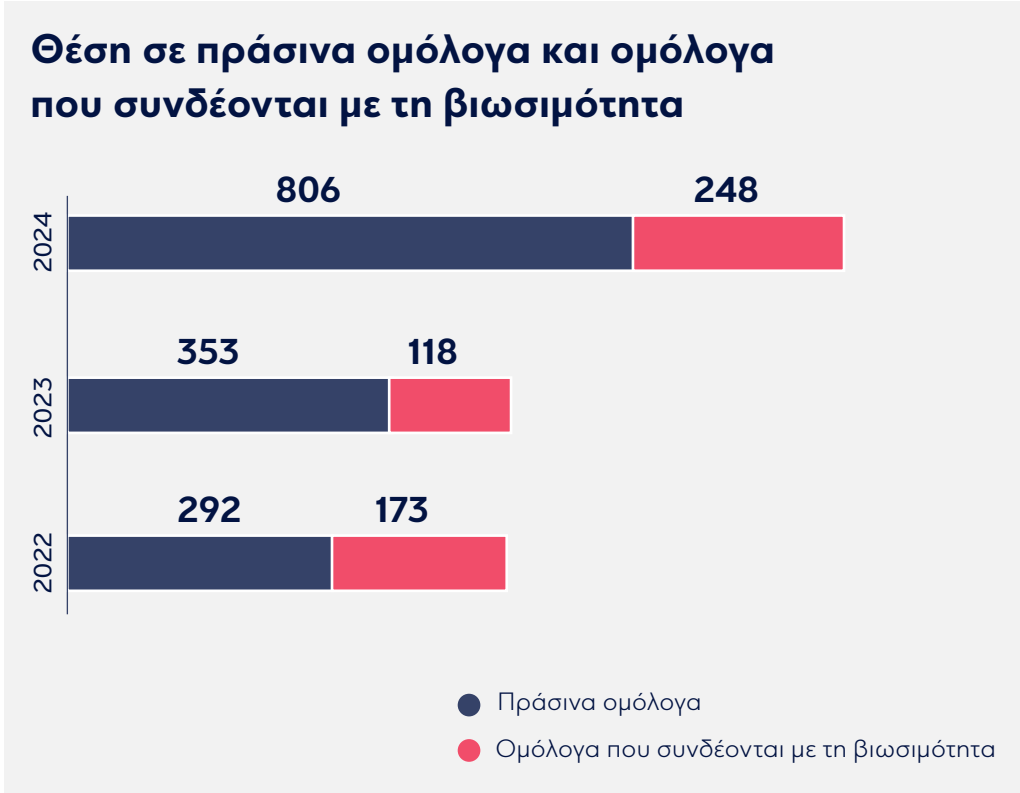
Κατανομή βιώσιμων ανοιγμάτων

κατά δραστηριότητα



Όσον αφορά το χαρτοφυλάκιο Λιανικής Τραπεζικής, το οποίο περιλαμβάνει τη χρηματοδότηση μικρών επιχειρήσεων και ιδιωτών, το υπόλοιπο στο τέλος του 2024 διαμορφώθηκε σε €182 εκατ., ενώ το 2024 εκταμιεύθηκαν €100 εκατ.

Λιανική Τραπεζική	Υπόλοιπο στις 31.12.2024 (εκατ. €)	Ποσά που εκταμιεύθηκαν το 2024 (εκατ. €)
Πράσινα δάνεια κατοικίας	105	72
Δάνεια για ενεργειακή αναβάθμιση	26	8
Ενδιάμεση χρηματοδότηση – «Εξοικονομώ»	-	-
Δάνεια για την αγορά ηλεκτρικού οχήματος	5	2
Δάνεια προς μικρές επιχειρήσεις και ιδιώτες για φωτοβολταϊκά	38	12
Net metering	1	-
Άλλα βιώσιμα δάνεια ειδικού σκοπού προς μικρές επιχειρήσεις	7	5
Συνολική βιώσιμη χρηματοδότηση	182	100



Όσον αφορά στα ομόλογα, στις 31 Δεκεμβρίου 2024 ο Όμιλος κατείχε πάνω από €1,05 δισ. σε πράσινα ομόλογα και σε ομόλογα που συνδέονται με τη βιωσιμότητα, καταγράφοντας αύξηση 123% σε σχέση με το 2023. Αναγνωρίζοντας τις προσπάθειες της Τράπεζας για την προαγωγή της βιώσιμης χρηματοδότησης, το διεθνώς αναγνωρισμένο περιοδικό Global Finance τίμησε την Eurobank με το βραβείο Best Bank for Sustainable Finance in Greece 2024 για δεύτερη διαδοχική χρονιά. 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 και αξιόπιστη παρουσία της στην αγορά.

Έκδοση Πράσινων Ομολόγων

Τον Σεπτέμβριο του 2024, η Eurobank προχώρησε για πρώτη φορά στην έκδοση πράσινων ομολόγων υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας ύψους €850 εκατ., η οποία σηματοδοτεί ένα σημαντικό βήμα προς την επίτευξη της ατζέντας της για τη βιώσιμη μετάβαση. Η συναλλαγή προσέκλυσε εξαιρετικά ισχυρή ζήτηση, με υπερκάλυψη 5,4 φορές, και ευρεία συμμετοχή από διεθνείς επενδυτές και επενδυτές που επικεντρώνονται σε ζητήματα ESG. Τα έσοδα θα στηρίξουν τη στρατηγική πράσινων χρηματοδοτήσεων της Τράπεζας, σε ευθυγράμμιση με τη δέσμευση για την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα έως το 2050.

€850 εκατ.

πράσινων ομολόγων υψηλής
εξοφλητικής προτεραιότητας
εκδόθηκαν το 2024

Σημαντικά έργα του 2024

Προσπλωμένη στους στόχους της για τη βιώσιμη χρηματοδότηση, η Τράπεζα συμμετείχε το 2024 στην προσφορά χρηματοδοτικών και συμβουλευτικών υπηρεσιών για εμβληματικά έργα και συναλλαγές, συμβάλλοντας στη βιώσιμη ανάπτυξη και την πράσινη μετάβαση των πελατών της, όπως:



Χαρτοφυλάκιο φωτοβολταϊκών
σταθμών συνολικής ισχύος 560 MW

€315 εκατ.

Κοινό ομολογιακό δάνειο που χορηγήθηκε
στο πλαίσιο του ΤΑΑ



Η Eurobank ενήργησε ως Mandated Lead
Arranger, Underwriter, Agent, Account Bank
& Hedging Counterparty

Φεβρουάριος 2024



€750 εκατ.

Κοινοπρακτικό ομολογιακό δάνειο
Η Eurobank ενήργησε ως Lead Arranger,
Underwriter & Hedging Counterparty

Ιούλιος 2024



Χαρτοφυλάκιο φωτοβολταϊκών
σταθμών συνολικής ισχύος 311,16 MW

€210,3 εκατ.

Κοινό ομολογιακό δάνειο που χορηγήθηκε
στο πλαίσιο του ΤΑΑ



Η Eurobank ενήργησε ως Underwriter,
Agent, Account Bank & Hedging
Counterparty

Ιούλιος 2024



Παραχώρηση Αυτοκινητοδρόμου
«Νέα Αττική Οδός»

€2,765 δις.

Κοινοπρακτικό ομολογιακό δάνειο
Η Eurobank ενήργησε ως Mandated Lead
Arranger, Joint Coordinator, Underwriter,
Facility Agent & Hedging Counterparty

Σεπτέμβριος 2024



€750 εκατ.

5ετές μη εξασφαλισμένο πράσινο ομόλογο
υψηλής εξοφλητικής προτεραιότητας
(Senior Unsecured), με τοκομερίδιο 4,00%
και λήξη το 2029

Η Eurobank ενήργησε ως Joint Bookrunner

October 2024

Εφαρμογή του κανονισμού για την ταξινόμια της ΕΕ

Ο κανονισμός για την ταξινόμια της ΕΕ (2020/852) ορίζει περιβαλλοντικά βιώσιμες δραστηριότητες που συμβάλλουν στην επίτευξη κλιματικής ουδετερότητας σύμφωνα με τη Συμφωνία του Παρισιού. Οι χρηματοοικονομικές και μη χρηματοοικονομικές οντότητες που υπόκεινται στην οδηγία για τη δημοσιοποίηση μη χρηματοοικονομικών πληροφοριών (Non-Financial Reporting Directive – NFRD) πρέπει να δημοσιοποιούν την ευθυγράμμισή τους.

Ένας βασικός δείκτης είναι ο δείκτης πράσινων στοιχείων ενεργητικού (Green Asset Ratio – GAR), ο οποίος απαιτείται από το 2024, για τη μέτρηση του ποσοστού στοιχείων ενεργητικού ευθυγραμμισμένων με την ταξινόμια. Οι δραστηριότητες πρέπει να πληρούν τα κριτήρια ταξινόμιας και να διασφαλίζουν ότι δεν προκαλούν σημαντική επιβάρυνση οποιουδήποτε από τους λοιπούς περιβαλλοντικούς στόχους (DNSH).

Ο Όμιλος ενσωματώνει τις απαιτήσεις ταξινόμιας μέσα από:

- Εκκίνηση διαλόγου με τους πελάτες σχετικά με τους κινδύνους βιωσιμότητας/ κλιματικούς κινδύνους.
- Παρακολούθηση KPIs για τους στόχους που αφορούν τους κλιματικούς κινδύνους και τη βιώσιμη χρηματοδότηση.
- Κατάρτιση εκθέσεων για την εξασφάλιση της συμμόρφωσης.

Για την αύξηση των στοιχείων ενεργητικού που είναι ευθυγραμμισμένα με την ταξινόμια, ο Όμιλος επικεντρώνεται σε:

- Πορείες μείωσης των εκπομπών οι οποίες ευθυγραμμίζονται με επιστημονικά τεκμηριωμένους στόχους
- Ανάλυση κατά κλάδο και ανάλυση αντισυμβαλλόμενου για βελτιστοποίηση του δείκτη πράσινων στοιχείων ενεργητικού
- Ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στον επιχειρηματικό σχεδιασμό

Αποτελέσματα

Ο συνολικός δείκτης πράσινων στοιχείων ενεργητικού με βάση τον κύκλο εργασιών και ο συνολικός δείκτης πράσινων στοιχείων ενεργητικού με βάση τις κεφαλαιουχικές δαπάνες στο τέλος του 2024 καλύπτουν τους έξι κλιματικούς και περιβαλλοντικούς στόχους της ΕΕ και περιγράφονται παρακάτω:

Σύνοψη βασικών δεικτών επιδόσεων σχετικά με την ταξινόμια της ΕΕ το 2024					
εκατ. €	Μεικτή λογιστική αξία	Βασικοί δείκτες επιδόσεων (KPI) κύκλου εργασιών		Βασικοί δείκτες επιδόσεων (KPI) κεφαλαιουχικών δαπανών	
Επιλέξιμα στοιχεία ενεργητικού σύμφωνα με την ταξινόμια		17.868	24,6%	19.408	26,7%
Ευθυγραμμισμένα με την ταξινόμια στοιχεία ενεργητικού		1.908	2,6%	2.658	3,7%
Στοιχεία ενεργητικού					
Δείκτης πράσινων στοιχείων ενεργητικού – Καλυμμένα στοιχεία ενεργητικού τόσο στον αριθμητή όσο και στον παρονομαστή	29.506				
Στοιχεία ενεργητικού που εξαιρούνται από τον αριθμητή για τον υπολογισμό του δείκτη πράσινων στοιχείων ενεργητικού (καλύπτονται στον παρονομαστή)	43.257				
Συνολικά στοιχεία ενεργητικού με βάση τον δείκτη πράσινων στοιχείων ενεργητικού	72.762				
Σύνολο στοιχείων ενεργητικού	101.150				

Σύγκριση βασικών δεικτών επιδόσεων (KPI) ταξινόμιας 2023 – 2024				
	Βασικοί δείκτες επιδόσεων (KPI) κύκλου εργασιών		Βασικοί δείκτες επιδόσεων (KPI) κεφαλαιουχικών δαπανών	
	2023	2024	2023	2024
Επιλέξιμα στοιχεία ενεργητικού σύμφωνα με την ταξινόμια	20,9%	24,6%	24%	26,7%
Ευθυγραμμισμένα με την ταξινόμια στοιχεία ενεργητικού	2,5%	2,6%	3,5%	3,7%

Το 2024, ο επιλέξιμος για την ταξινόμια κύκλος εργασιών αυξήθηκε σε 24,6% και οι κεφαλαιουχικές δαπάνες σε 26,7% από 20,9% και 24% το 2023. Ο εναρμονισμένος κύκλος εργασιών και οι εναρμονισμένες κεφαλαιουχικές δαπάνες κατέγραψαν ελαφρά αύξηση, από 2,5% σε 2,6% και από 3,5% σε 3,7%, αντανakλώντας τη δέσμευση του Ομίλου για τη βιώσιμη χρηματοδότηση και τη στήριξη της πράσινης μετάβασης των πελατών. Οι δημοσιοποιημένοι κύριοι και πρόσθετοι βασικοί δείκτες επιδόσεων (KPI)



Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην [Έκθεση Βιωσιμότητας](#).

που υπολογίστηκαν στις 31 Δεκεμβρίου 2024 για τον Όμιλο, συμπεριλαμβανομένων των υποδειγμάτων υποβολής εκθέσεων όπως καθορίζονται στον κανονισμό για την ταξινόμια της ΕΕ, στον κατ’ εξουσιοδότηση κανονισμό για την ταξινόμια της ΕΕ και στις απαντήσεις σε συνήθεις ερωτήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, παρουσιάζονται στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση.

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 κλαδικούς στόχους για την απανθρακοποίηση, με απώτερο στόχο την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα έως το 2050. Προς αυτόν τον σκοπό, έχει αναπτύξει στόχους μείωσης των εκπομπών ανά κλάδο που υποστηρίζονται από κατάλληλα σχέδια μετάβασης και σταδιακά θα επεκτείνει αυτούς τους στόχους σε όλους τους σημαντικούς τομείς του χαρτοφυλακίου της. Ένα βασικό στοιχείο αυτής της διαδικασίας είναι η διαρκής παρακολούθηση των χρηματοδοτούμενων εκπομπών που συνδέονται με τις δανειοδοτικές και επενδυτικές της δραστηριότητες.

Η Τράπεζα υπολογίζει και δημοσιοποιεί τις χρηματοδοτούμενες εκπομπές της, χρησιμοποιώντας τη μεθοδολογία Partnership for Carbon Accounting Financials (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. Σημειωτέον, όπου είναι εφικτό και με έμφαση στους κλάδους/αντισυμβαλλόμενους για τους οποίους έχουν οριστεί στόχοι μείωσης των εκπομπών, ο Όμιλος σκοπεύει να αξιοποιήσει τις πιο αξιόπιστες πηγές στη διάθεσή του, όπως τα στοιχεία σχετικά με τις εκπομπές τα οποία προέρχονται απευθείας από τις δημοσιοποιήσεις των πελατών. Σημειώνεται επίσης ότι οι εκπομπές που έχουν δημοσιοποιηθεί από τους πελάτες της Τράπεζας χρησιμοποιούνται μόνον 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.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται η ανάλυση των συνολικών χρηματοδοτούμενων εκπομπών του Ομίλου σε δανειοδοτικές και επενδυτικές δραστηριότητες:

	Καλυμμένη έκθεση σε εκπομπές (εκατ. €)	Scope 1 & 2 (ktCO ₂ e)	Scope 3 (ktCO ₂ e)	Συνολικές εκπομπές (ktCO ₂ e)
Δάνεια	40.938	6.799	16.567	23.367
Τραπεζική επιχειρήσεων	29.364	6.440	16.567	23.007
Λιανική τραπεζική	11.574	359	-	359
Επενδύσεις	23.155	2.647	2.470	5.117
Σύνολο	64.093	9.446	19.037	28.483

Το μεγαλύτερο μέρος των χρηματοδοτούμενων εκπομπών του Ομίλου προέρχεται από τις δανειοδοτήσεις του χαρτοφυλακίου τραπεζικής επιχειρήσεων, που αντιπροσωπεύουν το 81% του συνόλου, ενώ οι χρηματοδοτούμενες εκπομπές της κατηγορίας 3 αντιπροσωπεύουν περίπου το 87% των συνολικών εκπομπών του Ομίλου.

Επιπλέον, στον ακόλουθο πίνακα αναλύονται οι χρηματοδοτούμενες εκπομπές του χαρτοφυλακίου τραπεζικής επιχειρήσεων ανά κλάδο.

Κωδικός NACE	Καλυμμένη έκθεση σε εκπομπές (εκατ. €)	Scope 1 & 2 (ktCO ₂ e)	Scope 3 (ktCO ₂ e)	Συνολικές εκπομπές (ktCO ₂ e)
A – Γεωργία	371	388	359	747
Γ – Μεταποίηση	4.446	1.975	10.140	12.115
Δ – Ενέργεια	2.800	1.200	216	1.416
ΣΤ – Κατασκευές	1.065	63	694	757
Ζ – Χονδρικό και λιανικό εμπόριο	4.727	1.262	3.104	4.366
Η – Μεταφορά και αποθήκευση	5.645	1.041	1.155	2.196
Θ – Δραστηριότητες υπηρεσιών παροχής καταλύματος και υπηρεσιών εστίασης	2.915	102	362	464
Λοιποί κλάδοι	7.396	409	537	946
Σύνολο	29.364	6.440	16.567	23.007

Όσον αφορά το χαρτοφυλάκιο τραπεζικής επιχειρήσεων, τα δάνεια προς τον κατασκευαστικό κλάδο έχουν τη μεγαλύτερη συμβολή, περίπου 53%, ενώ ακολουθεί το χονδρικό και λιανικό εμπόριο με περίπου 19% και οι μεταφορές με περίπου 9%.

Η πορεία προς την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα

Η δέσμευση της Eurobank για τη βιωσιμότητα βρίσκεται στην καρδιά του στρατηγικού οράματός της. Στο πλαίσιο της ευθυγράμμισης με τους παγκόσμιους στόχους για το κλίμα και της επιτακτικής ανάγκης αντιμετώπισης της κλιματικής αλλαγής, έχει δεσμευθεί να ευθυγραμμίσει τις εκπομπές χαρτοφυλακίου του Ομίλου με πορείες κλιματικής μετάβασης σύμφωνα με το σενάριο των 1,5 βαθμών Κελσίου. Έχει αναπτύξει σταδιακούς στόχους απεξάρτησης από τον άνθρακα ανά βασικό κλάδο του χαρτοφυλακίου του Ομίλου, με στόχο την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα έως το 2050. Αυτές οι φιλόδοξες δεσμεύσεις καταδεικνύουν την προσήλωση στη στήριξη της μετάβασης σε οικονομία χαμηλών εκπομπών, διασφαλίζοντας υπεύθυνες πρακτικές χρηματοδότησης με προσανατολισμό προς το μέλλον. Ο στόχος είναι η προαγωγή της βιώσιμης ανάπτυξης και η θετική συμβολή στις κοινότητες, ενισχύοντας τον ρόλο της ως κορυφαίο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα που δίνει προτεραιότητα στην προστασία του περιβάλλοντος και τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Ως περήφανο μέλος της συμμαχίας Net-Zero Banking Alliance (NZBA), η Eurobank έχει δεσμευθεί να ευθυγραμμίσει τις λειτουργίες και στρατηγικές της με τον συλλογικό στόχο της επίτευξης μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα έως το 2050. Σε αυτήν την ενότητα περιγράφονται οι στόχοι για το 2030 σχετικά με την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα , οι οποίοι αναπτύχθηκαν σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές της NZBA. Οι εν λόγω στόχοι επικεντρώνονται στους κλάδους με το σημαντικότερο ανθρακικό αποτύπωμα στο χαρτοφυλάκιό της, υπογραμμίζοντας τη δέσμευση για μετάβαση που ευθυγραμμίζεται με τη φιλοδοξία για περιορισμό της παγκόσμιας αύξησης της θερμοκρασίας σε 1,5 °C έως το 2050. Η εξειδικευμένη ανά κλάδο προσέγγιση σχετικά με τον καθορισμό στόχων λαμβάνει υπόψη τις μοναδικές προκλήσεις και ευκαιρίες της κλιματικής μετάβασης, σε συνδυασμό με την επιχειρηματική στρατηγική του Ομίλου, και συμμορφώνεται με διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα, όπως τα πρότυπα PCAF και τις επιστημονικά τεκμηριωμένες πορείες απεξάρτησης από τον άνθρακα.

Η παρούσα ενότητα παρέχει ενδελεχή ανάλυση της δομημένης προσέγγισης της Eurobank σχετικά με τον ορισμό, την τεκμηρίωση και τη δημοσιοποίηση των στόχων της για τη μείωση των εκπομπών ανά κλάδο. Οι στόχοι περιλαμβάνουν την έκθεση σε δάνεια, εταιρικά ομόλογα και μετοχές σε επίπεδο Ομίλου. Η μεθοδολογία υποστηρίζεται από ένα ισχυρό πλαίσιο το οποίο βασίζεται σε εθνικά, τομεακά και εξειδικευμένα επενδυτικά σχέδια και στόχους, σε συνδυασμό με την επιχειρηματική στρατηγική του Ομίλου, παρέχοντας κατευθύνσεις για τη διαδικασία καθορισμού στόχων. Κρίσιμο στοιχείο της διαδικασίας είναι ο συνυπολογισμός της επίδρασης

που μπορεί να έχει η αλλαγή στην τομεακή έκθεση (και κατά συνέπεια ο συντελεστής απόδοσης) στις εκπομπές, ειδικά σε κλάδους όπως το πετρέλαιο και το φυσικό αέριο, όπου αυτές οι παράμετροι επηρεάζουν ουσιαστικά την επίδραση του δείκτη.

Με βάση αυτό το πλαίσιο, έχει δημιουργηθεί το πρώτο κύμα στόχων μείωσης εκπομπών και επίτευξης μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα για τους 4 σημαντικότερους κλάδους από άποψη της έντασης άνθρακα:

- Ηλεκτροπαραγωγή
- Πετρέλαιο & φυσικό αέριο
- Τσιμέντο
- Σίδηρος και χάλυβας

Αυτοί οι τομείς είναι ζωτικής σημασίας, καθώς αντιπροσωπεύουν σημαντικό μέρος των χρηματοδοτούμενων εκπομπών της Eurobank. Εστιάζοντας τις προσπάθειές της σε αυτούς τους τομείς, στοχεύει στην ουσιαστική προώθηση της επίτευξης των συνολικών στόχων της για τη βιωσιμότητα. Η δέσμευση για τον καθορισμό και την επίτευξη αυτών των στόχων αντανακλά το στρατηγικό όραμα και την ενεργή στάση της όσον αφορά τη συνδρομή της στη μετάβαση σε μια βιώσιμη και ανθεκτική οικονομία χαμηλής έντασης άνθρακα. Προς αυτόν τον σκοπό, αναπτύσσει σχέδια μετάβασης ειδικά για κάθε κλάδο, περιγράφοντας ενέργειες και ορόσημα για την επίτευξη των εν λόγω στόχων.

Το σενάριο του Διεθνούς Οργανισμού Ενέργειας για μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα (IEA NZE) επιλέχθηκε ως αναφορά για την πορεία μετάβασης έως το 2050 για τους επιλεγμένους τομείς. Το σενάριο IEA NZE θεωρείται ευρέως ως ένα από τα πιο ολοκληρωμένα και επιστημονικά τεκμηριωμένα πλαίσια για την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα παγκοσμίως. Περιγράφει έναν σαφή οδικό χάρτη με συγκεκριμένες ενέργειες, τονίζοντας τον σημαντικό ρόλο που οι επιλεγμένοι κλάδοι πρέπει να διαδραματίσουν όσον αφορά τον περιορισμό των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου.

Μετά τη δημοσιοποίηση των αρχικών στόχων για το 2030, η Eurobank θα συνεχίσει να παρακολουθεί και να δημοσιεύει την πρόοδο της μέσω των ετήσιων εκθέσεών της. Επιπλέον, πέρα από τους στόχους για το 2030, στην παρούσα έκθεση παρουσιάζεται η πρόοδος που καταγράφηκε το 2024 σε σχέση με το έτος αναφοράς. Συνεχίζοντας την πορεία της προς την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα, η Eurobank σταδιακά θα επεκτείνει τους στόχους της σε πρόσθετους τομείς, αυξάνοντας την κάλυψη του χαρτοφυλακίου της.

Στον ακόλουθο πίνακα παρουσιάζονται βασικές πληροφορίες σχετικά με τους στόχους μείωσης των εκπομπών για τους 4 σημαντικότερους κλάδους από την άποψη της έντασης άνθρακα.

Κλάδος	Όρια	Καλυπτόμενες κατηγορίες	Δείκτης στόχου	Σενάριο / Πορεία	Στόχοι μείωσης εκπομπών της Eurobank				
					Έτος αναφοράς	Τιμή αναφοράς	Στόχος 2030	Μείωση 2030	Τιμή 2024
Ηλεκτροπαραγωγή	Ηλεκτροπαραγωγή από ορυκτά καύσιμα και ΑΠΕ	1,2	Ένταση kg CO ₂ e/MWh	IEA NZE 2050 (επικαιροποίηση 2023)	2023	244	220	-10%	193 (-22% σε σχέση με την τιμή αναφοράς)
Πετρέλαιο & φυσικό αέριο	Δραστηριότητες στο μέσο (midstream) / κατάντη (downstream) της αλυσίδας αξίας	1,2	Απόλυτη τιμή tCO ₂ e	IEA NZE 2050 (επικαιροποίηση 2023)	2024	558 (με βάση το 100)	530 (με βάση το 95)	-5%	μ/δ
Σίδηρος και χάλυβας	Κατασκευαστές ανάντη (upstream) / στο μέσο (midstream) / κατάντη (downstream) της αλυσίδας αξίας	1,2	Ένταση tCO ₂ e/t χάλυβα	IEA NZE 2050 (2021)	2023	0,37	0,33	-10%	0,42 (+14% σε σχέση με την τιμή αναφοράς)
Τσιμέντο	Παραγωγοί σκυροδέματος και τσιμέντου	1,2	Ένταση tCO ₂ e/t τσιμέντου	IEA NZE 2050 (επικαιροποίηση 2023)	2023	0,67	0,59	-12%	0,66 (-1% σε σχέση με την τιμή αναφοράς)

Παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας

Μεθοδολογική προσέγγιση

Όριο

Το πεδίο εφαρμογής αυτού του κλάδου περιλαμβάνει αντισυμβαλλόμενους που δραστηριοποιούνται στην παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας και, ειδικότερα, πελάτες με δραστηριότητες ηλεκτροπαραγωγής από ορυκτά καύσιμα (λιγνίτη, πετρέλαιο, φυσικό αέριο) και ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (ηλιακή, αιολική, υδροηλεκτρική κ.λπ.).

Από τον τομέα εξαιρούνται εταιρείες που δραστηριοποιούνται κατάντη (downstream) της αξιακής αλυσίδας της παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας (μεταφορά, διανομή και εμπόριο).

Κάλυψη εκπομπών

Ο στόχος καλύπτει τις εκπομπές αερίων θερμοκηπίου των κατηγοριών 1 και 2 (Scope 1 και 2), οι οποίες αντιπροσωπεύουν το μεγαλύτερο μέρος του αποτυπώματος της παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας.

Σενάριο απανθρακοποίησης

Ο στόχος της Eurobank για τη μείωση των εκπομπών στον κλάδο της παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας βασίζεται στην πορεία που περιγράφεται στο σενάριο IEA NZE, αποσκοπώντας σε σημαντικές μειώσεις των εκπομπών άνθρακα και στην προαγωγή βιώσιμων ενεργειακών πρακτικών. Ο κλάδος της παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στις παγκόσμιες προσπάθειες αντιμετώπισης της κλιματικής αλλαγής, καθώς αντιπροσωπεύει σημαντικό μέρος των εκπομπών αερίων θερμοκηπίου. Με την υιοθέτηση του σεναρίου IEA NZE ως πορεία αναφοράς για τη μετάβαση του κλάδου παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας, η Eurobank στοχεύει στη στήριξη της ταχείας ανάπτυξης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (ΑΠΕ), όπως η αιολική, η ηλιακή και η υδροηλεκτρική ενέργεια, υποστηρίζοντας ταυτόχρονα τη σταθερότητα της ενεργειακής μετάβασης μέσα από τεχνολογίες ηλεκτροπαραγωγής χαμηλότερης έντασης άνθρακα. Επιπλέον, ο στόχος της επικεντρώνεται στη μείωση των εκπομπών από ηλεκτροπαραγωγή που βασίζεται σε ορυκτά καύσιμα μέσω επενδύσεων για μέτρα ενεργειακής απόδοσης, εκσυγχρονισμό του δικτύου και ενσωμάτωση καθαρών τεχνολογιών.

Για αυτόν τον στόχο, η Eurobank έλαβε επίσης υπόψη το εθνικό σχέδιο απανθρακοποίησης, το οποίο περιλαμβάνεται τόσο στο Εθνικό Σχέδιο για την Ενέργεια και το Κλίμα (ΕΣΕΚ) όσο και στον Εθνικό Κλιματικό Νόμο. Το ΕΣΕΚ προβλέπει στόχο 82% για το μερίδιο των ΑΠΕ στη συνολική εγχώρια ηλεκτροπαραγωγή έως το 2030, μέσω της αύξησης της ηλεκτροπαραγωγής από ΑΠΕ σε 23,5 GW έως το 2030 (δηλ. περίπου 150% αύξηση από το 2021). Η ταχεία αύξηση του επιπέδου διείσδυσης των ΑΠΕ προϋποθέτει την ανάπτυξη διαφορετικών τύπων ΑΠΕ και αξιόπιστων λύσεων αποθήκευσης ενέργειας. Για τον σκοπό αυτό, το ΕΣΕΚ προβλέπει την αύξηση της ηλεκτροπαραγωγής από αιολική ενέργεια κατά 65%, από ηλιακή ενέργεια κατά 212% και από αντλιοστάσια κατά 214%. Επίσης, περιλαμβάνει την ανάπτυξη νέων τεχνολογιών, όπως υπεράκτια αιολικά πάρκα (1,9 GW έως το 2030) και συστήματα αποθήκευσης ενέργειας (3,1 GW έως το 2030). Ο Κλιματικός Νόμος απαγορεύει την ηλεκτροπαραγωγή από ορυκτά καύσιμα από το 2028.

Η προσέγγιση της Eurobank για τον κλάδο

Η Eurobank αναγνωρίζει ότι η πλήρης απεξάρτηση του κλάδου της παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από τον άνθρακα είναι σημαντικό θεμέλιο για ένα σύστημα μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα, το οποίο επίσης θα διαδραματίσει καίριο ρόλο στην απανθρακοποίηση όλων των κλάδων, από τις μεταφορές και τις κατασκευές ως τη βιομηχανία. Η ηλεκτροπαραγωγή θα πρέπει να έχει επιτύχει μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα παγκοσμίως έως το 2040 και να προσεγγίζει την παροχή σχεδόν της μισής συνολικής κατανάλωσης ενέργειας. Αυτό θα απαιτήσει τεράστιες βελτιώσεις στην ευελιξία των συστημάτων ηλεκτρικής ενέργειας, επενδύσεις σε νέες υπηρεσίες και τεχνολογίες όπως συσσωρευτές, ανταπόκριση στη ζήτηση και πράσινο υδρογόνο, ενώ οι τεχνολογίες ανανεώσιμων πηγών ενέργειας παραμένουν το κλειδί για τη μείωση των εκπομπών του κλάδου. Ένα πιο αποδοτικό ενεργειακό σύστημα που βασίζεται στις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας επιφέρει σαφή περιβαλλοντικά οφέλη και αυξάνει την οικονομική προσβασιμότητα.

Επί του παρόντος, η τιμή αναφοράς της Eurobank όσον αφορά την ένταση των χρηματοδοτούμενων εκπομπών υπολείπεται της τιμής που προβλέπει η πορεία του τομέα (244 kgCO₂e/MWh), κυρίως λόγω του σημαντικού μεριδίου της χρηματοδοτούμενης ηλεκτροπαραγωγής από ΑΠΕ σε σχέση με την ηλεκτροπαραγωγή που βασίζεται σε ορυκτά καύσιμα. Αντλώντας από πηγές όπως εθνικά και εξειδικευμένα επενδυτικά σχέδια, καθώς και από το επιχειρηματικό σχέδιο του Ομίλου για τον κλάδο, ο Όμιλος έθεσε τον στόχο για μείωση 10% της έντασης των χρηματοδοτούμενων εκπομπών έως το 2030, δηλαδή πάνω από την τιμή αναφοράς της αντίστοιχης πορείας.

Αυτός ο στόχος βασίζεται σε συνετές προβλέψεις σχετικά με το χρονοδιάγραμμα εφαρμογής και την αποτελεσματικότητα των βασικών μοχλών απανθρακοποίησης, την απόσυρση μονάδων λιγνίτη και πετρελαίου, τις επενδύσεις για τη μείωση των εκπομπών από βασικούς πελάτες, καθώς και στην πρόσθετη χρηματοδότηση του Ομίλου σε έργα ανανεώσιμων πηγών ενέργειας. Αναγνωρίζοντας ότι ένα βασικό στοιχείο της μετάβασης του κλάδου είναι η διαφύλαξη της σταθερότητας της παροχής ενέργειας, ο Όμιλος θα χρηματοδοτήσει επίσης έργα που αφορούν τεχνολογίες ηλεκτροπαραγωγής χαμηλότερων εκπομπών, όπως ηλεκτροπαραγωγικές μονάδες συνδυασμένου κύκλου (CCGT) στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Αν και οι ηλεκτροπαραγωγικές μονάδες CCGT θα επιβαρύνουν το συνολικό προφίλ εκπομπών του Ομίλου βραχυπρόθεσμα, θεωρούνται κρίσιμο στοιχείο της ενεργειακής μετάβασης, παρέχοντας την απαραίτητη ευελιξία και αξιοπιστία για τη στήριξη της ενσωμάτωσης διακοπτόμενων ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, διασφαλίζοντας την ενεργειακή ασφάλεια κατά την περίοδο μετάβασης. Ο ρόλος τους είναι ιδιαιτέρως σημαντικός για τη διατήρηση της σταθερότητας του δικτύου καθώς αποσύρονται σταδιακά οι ηλεκτροπαραγωγικές μονάδες υψηλών εκπομπών. Πέρα από το 2030, ο Όμιλος έχει δεσμευθεί να ευθυγραμμιστεί με πιο φιλόδοξες πορείες απεξάρτησης από τον άνθρακα, ενδεχομένως υπερβαίνοντας τις τιμές αναφοράς της πορείας, αντανakλώντας το μακροπρόθεσμο όραμά του για ένα βιώσιμο και ανθεκτικό ενεργειακό σύστημα.

Το 2024 οι επιδόσεις του Ομίλου στον κλάδο κατέγραψαν σημαντική μείωση, -22% σε σχέση με την τιμή αναφοράς του 2023, κυρίως λόγω των μειώσεων εκπομπών από τους βασικούς εθνικούς παραγωγούς ενέργειας, σύμφωνα με τα εθνικά σχέδια.



Δείτε την [Πορεία μείωσης εκπομπών της παραγωγής ενέργειας και τον στόχο της Eurobank για το 2030](#).

Ως απάντηση στα παραπάνω και για την επίτευξη του στόχου μείωσης των εκπομπών, η Eurobank σκοπεύει να εφαρμόσει περαιτέρω τη στρατηγική της σχετικά με τη χρηματοδότηση της αναβάθμισης των συστημάτων μεταφοράς και διανομής ενέργειας, καθώς και να προωθήσει καινοτόμες τεχνολογίες εξοικονόμησης και αποθήκευσης ενέργειας, σύμφωνα με το ΕΣΕΚ και τους φιλόδοξους στόχους ενεργειακής απόδοσης έως το 2030. Η δέσμευση της Eurobank για τη στήριξη της αύξησης του μεριδίου των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας στο συνολικό ενεργειακό μείγμα είναι εμφανής, καθώς κατέγραψε σημαντική ετήσια αύξηση των χρηματοδοτήσεων για έργα ΑΠΕ έχοντας υπόλοιπο πάνω από €1,43 δισ. στο τέλος του 2024. Σκοπεύει να εντείνει ακόμη περαιτέρω τις χρηματοδοτήσεις για έργα ΑΠΕ, συμβατικές και αναδυόμενες τεχνολογίες, συμβάλλοντας στην αύξηση του μεριδίου των ΑΠΕ στο συνολικό ενεργειακό μείγμα και στο εθνικό σχέδιο για τη σταδιακή απόσυρση του λιγνίτη.

Πετρέλαιο και φυσικό αέριο

Μεθοδολογική προσέγγιση

Όριο

Ο καθορισμός στόχων επικεντρώνεται σε αντισυμβαλλόμενους που:

- Δραστηριοποιούνται στο μέσο (midstream) της αξιακής αλυσίδας – Μεταφορά, αποθήκευση και υγροποίηση πετρελαίου, φυσικού αερίου ή LNG.
- Δραστηριοποιούνται κατάντη (downstream) της αξιακής αλυσίδας – Δραστηριότητα διύλισης.

Το χαρτοφυλάκιο της Eurobank δεν περιλαμβάνει αντισυμβαλλόμενους που δραστηριοποιούνται ανάντη (upstream) της αξιακής αλυσίδας, όπως εξερεύνηση και παραγωγή. Επιπλέον, ο καθορισμός στόχων δεν περιλαμβάνει τις εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου που δραστηριοποιούνται στηνηρωώθηση προϊόντων και του λιανικού εμπορίου.

Κάλυψη εκπομπών

Ο δείκτης που χρησιμοποιείται για τον καθορισμό στόχων περιλαμβάνει τις εκπομπές αερίων θερμοκηπίου των Scope 1 και 2, εξαιρουμένων των εκπομπών που συνδέονται με προϊόντα πετρελαίου και φυσικού αερίου τελικού σταδίου χρήσης (εκπομπές αερίων θερμοκηπίου Scope 3), οι οποίες συχνά αντιπροσωπεύουν το μεγαλύτερο ποσοστό των εκπομπών κατά τομέα. Αυτή η εξαίρεση οφείλεται πρωτίστως στην έλλειψη άμεσα διαθέσιμων και αξιόπιστων δεδομένων από τους πελάτες, γεγονός που εισάγει ανακριβή στοιχεία και αβεβαιότητα στις διαδικασίες μέτρησης και υποβολής αναφορών. Οι εκπομπές πετρελαίου και φυσικού αερίου της κατηγορίας 3 αναμένεται να αντιμετωπιστούν με ειδικό κλαδικό στόχο που επικεντρώνεται κατάντη (downstream) της αξιακής αλυσίδας του κλάδου.

Σενάριο απανθρακοποίησης

Χρησιμοποιώντας το σενάριο IEA NZE ως πορεία μετάβασης αναφοράς για τον κλάδο του πετρελαίου και του φυσικού αερίου, η Eurobank στοχεύει να διευκολύνει επενδύσεις σε τεχνολογίες που θα επιτρέψουν τη μετάβαση του κλάδου, όπως η δέσμευση και αποθήκευση άνθρακα (CCS), πρωτοβουλίες για τη μείωση του μεθανίου και η ανάπτυξη καυσίμων χαμηλής έντασης άνθρακα. Ο κλάδος του πετρελαίου και φυσικού αερίου αποτελεί σημαντική πηγή εκπομπών άνθρακα και είναι κρίσιμος για τις παγκόσμιες προσπάθειες επίτευξης μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα έως το 2050. Ο στόχος μείωσης εκπομπών της Eurobank για τον κλάδο του πετρελαίου και φυσικού αερίου επικεντρώνεται στην προαγωγή βιώσιμων πρακτικών, στη μείωση των εκπομπών και στη στήριξη της μετάβασης σε ένα πιο διαφοροποιημένο και ανθεκτικό ενεργειακό σύστημα.

Σύμφωνα με τον Κλιματικό Νόμο, οι εγκαταστάσεις με σημαντική περιβαλλοντική επίδραση υποχρεούνται να μειώσουν τις εκπομπές τους κατά 30% έως το 2030 (έτος αναφοράς: 2019). Το ΕΣΕΚ δεν περιλαμβάνει κλαδικούς στόχους, αλλά έναν γενικό στόχο μείωσης 9% για το σύνολο του κλάδου έως το 2030 (έτος αναφοράς: 2020). Λαμβάνοντας υπόψη ότι ο κλάδος του πετρελαίου και φυσικού αερίου είναι ένας κλάδος που είναι δύσκολο να αντιμετωπιστεί, με περιορισμένες δυνατότητες ως προς τον εξηλεκτρισμό των διαδικασιών, θα πρέπει να υιοθετηθούν εναλλακτικές λύσεις (π.χ. CCUS, πράσινο υδρογόνο). Ωστόσο, με βάση την τρέχουσα πρόοδο, το χρονοδιάγραμμα για την υλοποίησή τους ξεπερνά το 2030.

Η προσέγγιση της Eurobank για τον κλάδο

Η Eurobank αναγνωρίζει την κρισιμότητα του κλάδου του πετρελαίου και φυσικού αερίου για την παγκόσμια μετάβαση σε ένα βιώσιμο ενεργειακό σύστημα χαμηλής έντασης άνθρακα. Με δεδομένη τη σημαντική συμβολή του τομέα στις εκπομπές αερίων θερμοκηπίου, ιδίως μέσω της καύσης ορυκτών καυσίμων, η απεξάρτηση των δραστηριοτήτων πετρελαίου και φυσικού αερίου από τον άνθρακα σε ολόκληρη την αξιακή αλυσίδα είναι αναγκαία για την επίτευξη των παγκόσμιων στόχων για το κλίμα.

Επί του παρόντος, οι χρηματοδοτούμενες εκπομπές της Eurobank στον κλάδο του πετρελαίου και φυσικού αερίου ανέρχονται σε 558 ktCO₂e (με βάση το 100% σύμφωνα με τη μεθοδολογία του κλάδου) το 2024 που είναι και το έτος αναφοράς. Η προσέγγιση του Ομίλου σχετικά με τον καθορισμό στόχων λαμβάνει υπόψη την επίδραση της μείωσης των εκπομπών, τη δυνατότητα εφαρμογής και τον χρόνο των βασικών μοχλών του κλάδου όσον αφορά την απεξάρτηση από τον άνθρακα. Επιπλέον, ένα βασικό στοιχείο της διαδικασίας είναι το γεγονός ότι οι πελάτες του κλάδου του πετρελαίου και φυσικού αερίου συχνά έχουν σημαντικές και χρονικά ευαίσθητες κεφαλαιακές απαιτήσεις, οι οποίες οδηγούν σε σημαντικές διακυμάνσεις της χρηματοδοτικής δραστηριότητας. Αυτές οι διακυμάνσεις –οι οποίες προκαλούνται από αναλήψεις ή αποπληρωμές– μπορούν να επηρεάσουν ουσιαστικά τα επίπεδα έκθεσης και, κατ' επέκταση, τον συντελεστή των χρηματοδοτούμενων εκπομπών. Έτσι, το 2024 επιλέχθηκε ως έτος αναφοράς επειδή αντανάκλα με περισσότερη ακρίβεια τα τυπικά επίπεδα έκθεσης σε όλους τους βασικούς πελάτες, παρέχοντας μια πιο συνετή βάση για τον καθορισμό και την παρακολούθηση των στόχων μείωσης των εκπομπών.



Δείτε την [Πορεία μείωσης εκπομπών του πετρελαίου και του φυσικού αερίου και τον στόχο της Eurobank για το 2030.](#)

Με βάση τα παραπάνω, ο στόχος για την μείωση εκπομπών έχει οριστεί σε -5% έως το 2030 σε σχέση με το έτος αναφοράς 2024. Ο εν λόγω στόχος βασίζεται στην επίδραση μείωσης εκπομπών των πιο ώριμων μοχλών απανθρακοποίησης που αποτελούν μέρος των επενδυτικών σχεδίων των βασικών αντισυμβαλλομένων, οι οποίοι περιλαμβάνουν μέτρα ενεργειακής απόδοσης (βελτιστοποίηση της κατανάλωσης ενέργειας, δέσμευση και ενσωμάτωση θερμότητας, βελτιωμένη απόδοση καύσης, αναβάθμιση εγκαταστάσεων κ.λπ.) και την υιοθέτηση / επέκταση πράσινου υδρογόνου και βιοκαυσίμων, καθώς αυτά αναμένεται να έχουν επιφέρει αποτελέσματα έως το 2030.

Ωστόσο, βασικοί παράγοντες απανθρακοποίησης, όπως η δέσμευση και αποθήκευση άνθρακα (CCS) και ο εξηλεκτρισμός των διαδικασιών, δεν αναμένεται να έχουν αναπτυχθεί ευρέως έως το 2030 λόγω της τρέχουσας ανωριμότητας της αγοράς και των κανονιστικών περιορισμών. Ως αποτέλεσμα, αυτές οι τεχνολογίες δεν έχουν περιληφθεί στον στόχο του Ομίλου για το 2030. Η περιορισμένη βραχυπρόθεσμη βιωσιμότητά τους σημαίνει ότι το μεγαλύτερο μέρος των σημαντικών μειώσεων εκπομπών του κλάδου του πετρελαίου και φυσικού αερίου αναμένεται να καταγραφούν μετά το 2030, όταν αυτές οι προηγμένες τεχνολογίες καταστούν εμπορικά βιώσιμες και υποστηριχθούν από ένα πιο συμπαγές κανονιστικό πλαίσιο.

Αντίστοιχα, ο Όμιλος αναμένει ο στόχος του μετά το 2030 να αντανakλά την επίδραση αυτών των μετασχηματιστικών λύσεων. Αυτό θα επιτρέψει μια ταχύτερη πορεία απεξάρτησης από τον άνθρακα, καθώς ο Όμιλος είναι σε θέση να υιοθετήσει πιο φιλόδοξους στόχους οι οποίοι ενδεχομένως να υπερβούν το σενάριο IEA NZE.

Για την επίτευξη αυτού του στόχου, η Eurobank έχει αναπτύξει πολύπλευρη στρατηγική, εστιάζοντας στις περιοχές προτεραιότητας του κλάδου. Σκοπεύει να κινητοποιήσει χρηματοδότηση προς πιο καθαρές τεχνολογίες, όπως η δέσμευση, χρήση και αποθήκευση άνθρακα (CCUS), και να στηρίξει τη μετάβαση προς ενεργειακές πηγές χαμηλής έντασης άνθρακα, όπως το πράσινο υδρογόνο και τα βιοκαύσιμα. Επιπλέον, θα επενδύσει σε έργα βελτίωσης της ενεργειακής απόδοσης, θα μειώσει τις εκπομπές μεθανίου με τη χρήση τεχνολογιών εντοπισμού και δέσμευσης, και θα εκκινήσει διάλογο με τους πελάτες και ενδιαφερόμενα μέρη για την προαγωγή των βέλτιστων πρακτικών και της συνεργασίας σε πρωτοβουλίες βιωσιμότητας σε ολόκληρη την αξιακή αλυσίδα του πετρελαίου και φυσικού αερίου. Αυτή η προσέγγιση διασφαλίζει ότι οι χρηματοδοτικές δραστηριότητες στηρίζουν την ευρύτερη μετάβαση σε μια οικονομία χαμηλής έντασης άνθρακα.

Σίδηρος και χάλυβας

Μεθοδολογική προσέγγιση

Όριο

Ο τομέας του σιδήρου και χάλυβα χωρίζεται σε 3 τμήματα::

- Ανάντη (upstream) της αξιακής αλυσίδας: προεπεξεργασία σκραπ (π.χ. τεμαχισμός, διαλογή)
- Στο μέσο (midstream) της αξιακής αλυσίδας: κλίβανος ηλεκτρικού τόξου (electric arc furnace, EAF), κλίβανος διύλισης, χύτευση

- Κατάντη (downstream) της αξιακής αλυσίδας: κλίβανος αναθέρμανσης, θερμή έλαση (Hot rolling), ψυχρή έλαση (Cold rolling), ψυχρό φινίρισμα (Cold drawing), σχηματισμός, επικάλυψη

Για τον καθορισμό στόχων για τον κλάδο συμπεριέλαβε όλους τους αντισυμβαλλόμενους που δραστηριοποιούνται σε οποιοδήποτε από τα προαναφερθέντα τμήματα.

Κάλυψη εκπομπών

Ο δείκτης καλύπτει τις εκπομπές αερίων θερμοκηπίου των κατηγοριών 1 και 2, οι οποίες ευθύνονται για το μεγαλύτερο μέρος του αποτυπώματος της αξιακής αλυσίδας του Ομίλου.

Σενάριο απανθρακοποίησης

Οι στόχοι μείωσης εκπομπών της Eurobank για τον κλάδο του σιδήρου και χάλυβα ευθυγραμμίζονται με την πορεία που περιγράφεται στο σενάριο IEA NZE 2050, εστιάζοντας στη μείωση της έντασης των εκπομπών, στην αύξηση της ενεργειακής απόδοσης, και στην προαγωγή της υιοθέτησης βιώσιμων πρακτικών χαλυβουργίας. Η Eurobank έχει δεσμευθεί να στηρίξει τη μετάβαση του κλάδου του σιδήρου και χάλυβα προς τη βιωσιμότητα, προάγοντας την καινοτομία και την πρόοδο προς ένα μέλλον ουδέτερο ως προς τον άνθρακα.

Η προσέγγιση της Eurobank για τον κλάδο

Ο κλάδος του σιδήρου και χάλυβα διαδραματίζει βασικό ρόλο στην απανθρακοποίηση της βιομηχανίας και αποτελεί μεγάλη πρόκληση λόγω της υψηλής έντασης ενέργειας και την εξάρτησης από ορυκτά καύσιμα. Για την επίτευξη ουσιαστικών μειώσεων των εκπομπών, πρέπει να εφαρμοστούν σε ευρεία κλίμακα πολλές τεχνολογίες, συμπεριλαμβανομένου του πράσινου υδρογόνου. Επιπλέον, θα πρέπει να υπάρξει εστίαση στη χρήση σκραπ χάλυβα, στη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης και στον εξηλεκτρισμό των διαδικασιών.

Επί του παρόντος, η ένταση των χρηματοδοτούμενων εκπομπών της Eurobank στον κλάδο του σιδήρου και χάλυβα ανέρχεται σε 0,37 tCO₂e ανά τόνο χάλυβα το 2023. Σε ευθυγράμμιση με το σενάριο IEA NZE, η Eurobank έχει θέσει ως στόχο να μειώσει την ένταση των εκπομπών κατά 10% έως το 2030, σε 0,33 tCO₂e ανά τόνο χάλυβα.

Το 2024 η ένταση των χρηματοδοτούμενων εκπομπών διαμορφώθηκε σε 0,42 tCO₂e ανά τόνο χάλυβα, καταγράφοντας αύξηση 14% σε σύγκριση με το έτος αναφοράς 2023. Αυτή η ανοδική τάση, παρότι πρόσκαιρη, τονίζει την εγγενή αστάθεια και πολυπλοκότητα της απανθρακοποίησης ενός κλάδου ο οποίος εξακολουθεί να βασίζεται σε μεγάλο βαθμό σε ορυκτά καύσιμα και διαδικασίες υψηλής έντασης ενέργειας. Παρά τη βραχυπρόθεσμη αυτή καθυστέρηση, η Eurobank παραμένει προσηλωμένη στον στόχο της και θα συνεχίσει να δίνει προτεραιότητα στη χρηματοδότηση καινοτόμων τεχνολογιών χαμηλών εκπομπών και να συνεργάζεται στενά με τους πελάτες για την επιτάχυνση της μετάβασης στη βιώσιμη παραγωγή χάλυβα.



Δείτε την [Πορεία μείωσης εκπομπών του σιδήρου και του χάλυβα και τον στόχο της Eurobank για το 2030](#).

Αξιοποιώντας εθνικές και ευρωπαϊκές στρατηγικές όπως το Βιομηχανικό Σχέδιο της Ευρωπαϊκής Πράσινης Συμφωνίας (European Green Deal Industrial Plan) και το Εθνικό Σχέδιο για την Ενέργεια και το Κλίμα, η Eurobank θα εφαρμόσει ολοκληρωμένη στρατηγική η οποία περιλαμβάνει την προτεραιοποίηση της χρηματοδότησης για έργα που ενσωματώνουν καινοτόμες τεχνολογίες και κατανάλωση καυσίμου χαμηλών εκπομπών, όπως το πράσινο υδρογόνο, καθώς και οι κλίβανοι ηλεκτρικού τόξου που ηλεκτροδοτούνται από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Θα προωθήσει βιώσιμες πρακτικές, όπως την υιοθέτηση στρατηγικών για τη βελτίωση της απόδοσης των υλικών, τη μείωση των ζημιών και τη βελτιστοποίηση της χρήσης του χάλυβα. Επιπλέον, θα εκκινήσει διάλογο με τους πελάτες και τα ενδιαφερόμενα μέρη για την προαγωγή της συνεργασίας σε πρωτοβουλίες βιωσιμότητας και θα ενθαρρύνει την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και καινοτόμων λύσεων.

Τσιμέντο

Μεθοδολογική προσέγγιση

Όριο

Το πεδίο εφαρμογής αυτού του τομέα επικεντρώνεται σε πελάτες που δραστηριοποιούνται στην παραγωγή τσιμέντου και προϊόντων σκυροδέματος.

Κάλυψη εκπομπών

Ο στόχος καλύπτει τις εκπομπές αερίων θερμοκηπίου των κατηγοριών 1 και 2 (Scope 1 και 2), οι οποίες αντιπροσωπεύουν το μεγαλύτερο μέρος του αποτυπώματος της αξιακής αλυσίδας τσιμέντου της Eurobank.

Σενάριο απανθρακοποίησης

Οι στόχοι μείωσης εκπομπών της Eurobank για τον κλάδο του τσιμέντου ευθυγραμμίζονται με τους στόχους του σεναρίου IEA NZE, εστιάζοντας στη μείωση της έντασης των εκπομπών, στην προαγωγή αρχών κυκλικής οικονομίας και στη στήριξη της καινοτομίας για βιώσιμες διαδικασίες παραγωγής τσιμέντου. Με την υιοθέτηση του σεναρίου IEA NZE ως πορεία μετάβασης για τον κλάδο του τσιμέντου, στοχεύει στην κινητοποίηση επενδύσεων σε μεθόδους βιώσιμης παραγωγής τσιμέντου, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης εναλλακτικών καυσίμων και πρώτων υλών, βελτιώνοντας την ενεργειακή απόδοση και εφαρμόζοντας τεχνολογίες δέσμευσης και χρήσης άνθρακα.

Η προσέγγιση της Eurobank για τον κλάδο

Το τσιμέντο και το σκυρόδεμα είναι σημαντικά για ουσιαστική οικονομική ανάπτυξη. Ωστόσο, η μείωση των εκπομπών ανά κλάδο με ταυτόχρονη παραγωγή επαρκούς τσιμέντου για την ικανοποίηση της ζήτησης αποτελεί μεγάλη πρόκληση. Η μείωση της αναλογίας κλίνκερ προς τσιμέντο μέσω της χρήσης υποκατάστατων κλίνκερ, οι διαρκείς βελτιώσεις της ενεργειακής απόδοσης, η υιοθέτηση καυσίμων χαμηλής έντασης άνθρακα, οι βελτιώσεις στην απόδοση των υλικών και η ανάπτυξη καινοτόμων τεχνολογιών, όπως η δέσμευση και αποθήκευση άνθρακα (CCS), θα διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο στην επίτευξη αυτού του στόχου.

Επί του παρόντος, η ένταση των χρηματοδοτούμενων εκπομπών της Eurobank στον κλάδο του τσιμέντου ανέρχεται σε 0,67 tCO₂e ανά τόνο τσιμέντου το 2023. Σε ευθυγράμμιση με το σενάριο IEA NZE 2050, η Eurobank έχει θέσει ως στόχο να μειώσει την ένταση των εκπομπών κατά 13% έως το 2030, σε 0,58 tCO₂e ανά τόνο τσιμέντου. Αυτός ο στόχος αναπτύχθηκε αναλύοντας τον χρόνο υλοποίησης και τις δυνατότητες μείωσης των εκπομπών των μοχλών απανθρακοποίησης του κλάδου σε συνδυασμό με τα επενδυτικά σχέδια των βασικών αντισυμβαλλομένων. Το αποτέλεσμα ήταν ότι οι μοχλοί που θεωρείται ότι διαθέτουν επαρκή βαθμό ωριμότητας ώστε να οδηγήσουν σε μειώσεις των εκπομπών έως το 2030 περιλαμβάνουν την προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας μηδενικού άνθρακα μέσω της αυτοπαραγωγής από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, διμερείς συμβάσεις πώλησης ηλεκτρικής ενέργειας (PPAs) και εγγυήσεις προέλευσης, μέτρα ενεργειακής απόδοσης, όπως στρατηγικές πρακτικές διατήρησης και επιλογή καυσίμων, βελτιστοποίηση των διαδικασιών, διαγνωστικά εργαλεία και εφαρμογή ορυκτοποιητών, μειώνοντας την αναλογία κλίνκερ προς τσιμέντο και τη χρήση εναλλακτικών καυσίμων.

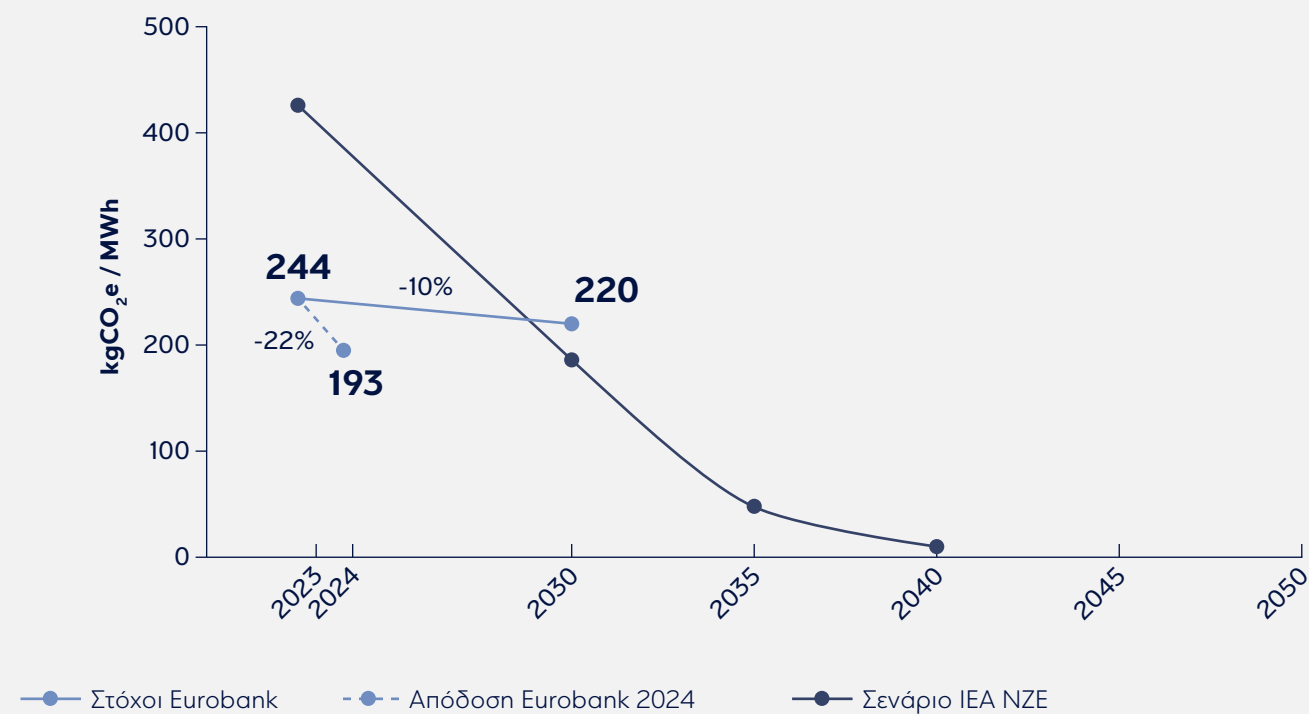
Ωστόσο, οι βασικοί μοχλοί απανθρακοποίησης του κλάδου, οι οποίοι περιλαμβάνουν την υιοθέτηση του πράσινου υδρογόνου και τεχνολογιών δέσμευσης άνθρακα, δεν διαθέτουν επαρκή ωριμότητα ώστε να αποδώσουν αποτελέσματα έως το 2030 λόγω της ανωριμότητας της αγοράς και των κανονιστικών περιορισμών. Έτσι, καθώς η πρόοδος της τεχνολογίας και της πολιτικής θα απομακρύνει αυτούς τους φραγμούς, η Eurobank αναμένει ότι αυτές οι τεχνολογίες θα καταστούν βιώσιμες και θα έχουν τη δυνατότητα κλιμάκωσης μετά το 2030. Ως αποτέλεσμα, οι στόχοι του Ομίλου θα γίνουν πιο φιλόδοξοι μετά το 2030, ενδεχομένως υπερβαίνοντας τους στόχους της πορείας IEA NZE 2050, όταν η πλήρης γκάμα λύσεων για την απανθρακοποίηση θα καταστεί διαθέσιμη και οικονομικά βιώσιμη.

Η πρόοδος της Eurobank στον κλάδο το 2024 ήταν οριακή μείωση της έντασης των εκπομπών, από 0,67 tCO₂e ανά τόνο τσιμέντου το 2023 σε 0,66 tCO₂e. Αυτή η πρώτη πρόοδος, παρότι μικρή, αντανakλά την αρχική επίδραση των ώριμων προσπαθειών για την απανθρακοποίηση. Αυτές οι εξελίξεις σηματοδοτούν θετική δυναμική προς την επίτευξη του στόχου για το 2030 και ενισχύουν τη σημασία των διαρκών επενδύσεων και του διαλόγου με τους αντισυμβαλλομένους για την επιτάχυνση της μετάβασης του κλάδου.

Η Eurobank θα επικεντρωθεί στη χρηματοδότηση επενδύσεων που θα μειώσουν τις εκπομπές των διαδικασιών παραγωγής κλίνκερ, οι οποίες αντιπροσωπεύουν το μεγαλύτερο μέρος των εκπομπών του κλάδου, και την εξάρτησή του από ορυκτά καύσιμα για τη διαδικασία παραγωγής υψηλών θερμοκρασιών προάγοντας την επέκταση του πράσινου υδρογόνου και άλλων καυσίμων χαμηλής έντασης άνθρακα. Θα στηρίξει τις προσπάθειες των πελατών να βελτιστοποιήσουν τις διαδικασίες παραγωγής για τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας, ενώ παράλληλα θα χρηματοδοτεί την ανάπτυξη καινοτόμων τεχνολογιών, όπως η δέσμευση και αποθήκευση άνθρακα (CCS), που θα διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο στην απανθρακοποίηση του κλάδου. Επιπλέον, η Eurobank θα εκκινήσει διάλογο με τους πελάτες και τα ενδιαφερόμενα μέρη για την προαγωγή της συνεργασίας σε πρωτοβουλίες βιωσιμότητας και θα ενθαρρύνει την υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών και καινοτόμων λύσεων.

 Δείτε την [Πορεία μείωσης εκπομπών του τσιμέντου και τον στόχο της Eurobank για το 2030](#).

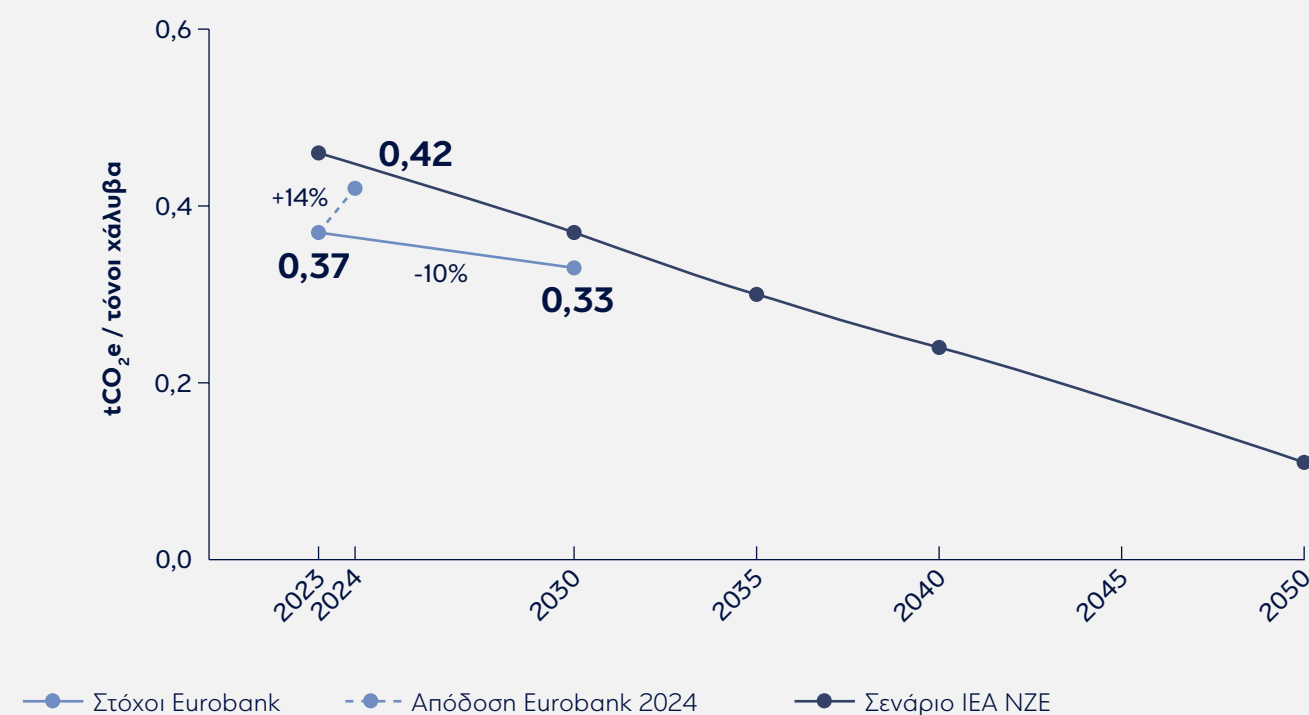
Παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας



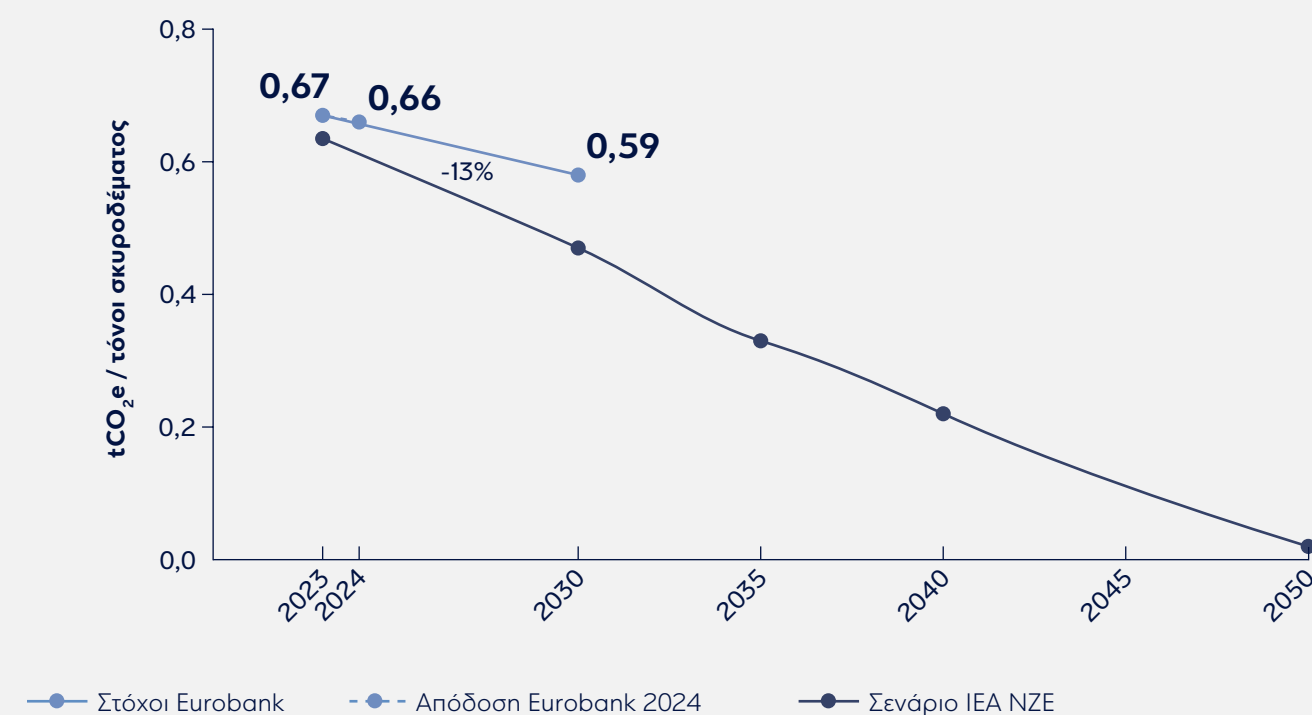
Πετρέλαιο και φυσικό αέριο



Σίδηρος και χάλυβας



Τσιμέντο



Βιοποικιλότητα

Η Eurobank επιδιώκει να διασφαλίσει τη λογοδοσία και τη διαφάνεια στη στρατηγική της για τη βιοποικιλότητα, ευθυγραμμίζοντας τις λειτουργίες της με διεθνή πρότυπα βιωσιμότητας και συμβάλλοντας στη διαφύλαξη των φυσικών πόρων για τις μελλοντικές γενιές. 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. Αυτές οι ενέργειες έχουν ενσωματωθεί στο λειτουργικό μοντέλο του Ομίλου για να διασφαλιστεί ότι ο Όμιλος προβλέπει διαρκείς ενέργειες:

- Δραστηριότητες που απαγορεύονται από την εθνική νομοθεσία ή τις διεθνείς συμβάσεις σχετικά με την προστασία της βιοποικιλότητας ή της πολιτιστικής κληρονομιάς εξαιρούνται από την χρηματοδότηση του Ομίλου.
- Το ερωτηματολόγιο ESG, το οποίο χρησιμοποιείται από τον Όμιλο, αξιολογεί τον κίνδυνο απώλειας βιοποικιλότητας των δανειοληπτών.
- Έχει συνταχθεί ποιοτική Δήλωση για τη διάθεση ανάληψης κινδύνων σε σχέση με τον περιβαλλοντικό κίνδυνο της απώλειας βιοποικιλότητας. Με βάση τη λίστα αποκλεισμού, ο Όμιλος απέχει από τη χρηματοδότηση δραστηριοτήτων οι οποίες απαγορεύονται από τη νομοθεσία της χώρας φιλοξενίας ή τις διεθνείς συμβάσεις σχετικά με την προστασία της βιοποικιλότητας.

Το στρατηγικό σχέδιο δράσης της Eurobank για τη βιοποικιλότητα περιστρέφεται γύρω από τα ακόλουθα στοιχεία:

- Αξιολόγηση κινδύνων – Ενσωμάτωση ολοκληρωμένων αξιολογήσεων συναλλαγών για τον εντοπισμό και την κατανόηση των κινδύνων για τη βιοποικιλότητα και των βαθμών εξάρτησης χρησιμοποιώντας εργαλεία όπως το ENCORE.
- Ανάλυση τομέα – Έμφαση σε τομείς υψηλού και μεσαίου κινδύνου, όπως η γεωργία, η δασοκομία, η παροχή νερού, τα ορυχεία και η ενέργεια, και προαγωγή μέτρων και χρηματοδότησης για τον μετριασμό της επίδρασης στη βιοποικιλότητα.
- Βιώσιμη χρηματοδότηση – Προαγωγή και χρηματοδότηση δραστηριοτήτων και έργων που στηρίζουν τη διαφύλαξη της βιοποικιλότητας, την αποκατάσταση των οικοσυστημάτων και τη βιώσιμη χρήση των φυσικών πόρων.

Λαμβάνοντας υπόψη την πολυπλοκότητα της αξιολόγησης της βιοποικιλότητας ως 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 τέτοιων κινδύνων μόλις καταστούν διαθέσιμες πιο λεπτομερείς κατευθυντήριες γραμμές και μεθοδολογίες.

Σύμφωνα με την Πολιτική Υπεύθυνων Επενδύσεων της Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ, παράγοντες βιωσιμότητας ενσωματώνονται στην επενδυτική διαδικασία. Αυτό περιλαμβάνει την αξιολόγηση περιβαλλοντικών κριτηρίων όπως οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου και η έκθεση σε εκπομπές που σχετίζονται με ορυκτά καύσιμα και ύδατα. Αρνητική επίπτωση στην απόδοση των αμοιβαίων κεφαλαίων μπορεί να προκληθεί από περιβαλλοντικές πτυχές όπως τις εκπομπές άνθρακα, τη μόλυνση των υδάτων, την απώλεια βιοποικιλότητας ή την καταστροφή του οικοσυστήματος. Οι παράγοντες βιωσιμότητας που εξετάζονται ποικίλλουν ανάλογα με τη συγκεκριμένη επενδυτική στρατηγική κάθε αμοιβαίου κεφαλαίου ή χαρτοφυλακίου.

Βιώσιμη χρηματοδότηση στο πλαίσιο του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (ΤΑΑ)

Η Eurobank κατάφερε να ξεχωρίσει μεταξύ των ανταγωνιστών της στην αξιοποίηση των πόρων του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας στην ελληνική οικονομία, επιδεικνύοντας ισχυρή δέσμευση για την ανάκαμψη από την πανδημία και την πορεία προς ένα πιο βιώσιμο, περιβαλλοντικά φιλικό και κοινωνικά δίκαιο μέλλον. Η επιχειρηματική στρατηγική της Τράπεζας για τα δάνεια που σχετίζονται με το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας στοχεύει στην αποτελεσματική επίτευξη των κύριων στόχων του προγράμματος, χρηματοδοτώντας διαφοροποιημένα έργα από εταιρείες όλων των μεγεθών, κατανεμμένων 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 Ταμείου 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 Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας σε μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων από διαφορετικούς τομείς όπως:

- Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (ΑΠΕ) για την κατασκευή φωτοβολταϊκών πάρκων
- Ηλεκτροκίνηση και μικροκινητικότητα
- Τηλεπικοινωνίες και αναβαθμίσεις δικτύων οπτικών ινών
- Λιανικό εμπόριο
- Παραγωγή μπαταριών και λύσεις αποθήκευσης ενέργειας
- Τουρισμός
- Φαρμακευτική βιομηχανία
- Βιομηχανία τροφίμων και ποτών
- Παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Με την υποδειγματική της επίδοση και τον υψηλό ρυθμό απορρόφησης των πόρων από το Ταμείο 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 2024 η Τράπεζα ολοκλήρωσε με επιτυχία 17 συναλλαγές, συμβάλλοντας σε ένα σωρευτικό σύνολο 85 συναλλαγών από την έναρξη του προγράμματος του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας. Οι 85 συναλλαγές, οι οποίες περιλαμβάνουν τόσο διμερείς όσο και κοινοπρακτικές συμφωνίες, αφορούσαν επενδύσεις συνολικού ύψους €6,8 δισ., εκ των οποίων €1,76 δισ. κινητοποιήθηκαν μέσω του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας. Ορισμένες ενδεικτικές συναλλαγές που διενήργησε η Eurobank το 2024 στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0 παρουσιάζονται παρακάτω:

- Η Eurobank ενήργησε ως Arranger και Underwriter για κοινοπρακτικό ομολογιακό δάνειο ύψους €810 εκατ. που χορηγήθηκε στη ΔΕΣΦΑ. Σκοπός του δανείου



Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην [Έκθεση Βιωσιμότητας](#).

είναι η χρηματοδότηση επιλέξιμων στο πλαίσιο του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας γενικών επιχειρηματικών αναγκών, κεφαλαιακών απαιτήσεων, κεφαλαιουχικών δαπανών, αναγκών κεφαλαίου κίνησης, για την κατασκευή αγωγών και σταθμών τεχνικά έτοιμων να δέχονται και να μεταφέρουν υδρογόνο, καθώς και του ψηφιακού μετασχηματισμού για την αναβάθμιση και τον μετασχηματισμό της εταιρείας.

- Η Eurobank ενήργησε ως Agent και Underwriter για κοινό ομολογιακό δάνειο ύψους €120 εκατ. που χορηγήθηκε στην Autohellas. Σκοπός του δανείου είναι η χρηματοδότηση του επενδυτικού σχεδίου της Εταιρείας για την επέκταση του στόλου της μέσω της αγοράς νέων ηλεκτρικών οχημάτων μηδενικών εκπομπών.
- Η Eurobank ενήργησε ως Mandated Lead Arranger, Underwriter και Hedging Counterparty για κοινοπρακτικό ομολογιακό δάνειο ύψους €204 εκατ. που χορηγήθηκε στην ΑΜΥΝΤΑΙΟ ΦΩΤΟΒΟΛΤΑΪΚΟ ΠΑΡΚΟ ΕΝΝΕΑ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, θυγατρική της ΜΕΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΑΕ (κοινοπραξία των RWE Renewables Europe & Australia και ΔΕΗ Ανανεώσιμες). Η δανειακή σύμβαση αφορά την κατασκευή του φωτοβολταϊκού πάρκου «Ορυχείο ΔΕΗ Αμύνταιο» (Cluster III), με συνολική εγκατεστημένη ισχύ περίπου 450 MWp.

Προϊόντα και υπηρεσίες με θετικό κοινωνικό και περιβαλλοντικό αντίκτυπο

Η Eurobank έχει αναπτύξει μια σειρά τραπεζικών προϊόντων για την αντιμετώπιση συγκεκριμένων κοινωνικών ζητημάτων και την επίτευξη θετικού περιβαλλοντικού αντίκτυπου. Αυτή η σειρά προϊόντων υπογραμμίζει τη δέσμευση της Τράπεζας να προάγει τις βέλτιστες πρακτικές, αντιμετωπίζοντας φλέγοντα κοινωνικά ζητήματα και προωθώντας τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα.

Πράσινα δάνεια κατοικίας

Η Eurobank στηρίζει σταθερά πρωτοβουλίες εξοικονόμησης ενέργειας και την ενεργειακή αναβάθμιση ιδιόκτητων κατοικιών στην Ελλάδα μέσω της ενεργούς συμμετοχής σε εθνικά προγράμματα όπως το «Εξοικονομώ». Το 2024, η Τράπεζα συνέχισε να εδραιώνει την παρουσία της μέσω της συμμετοχής στα προγράμματα Εξοικονομώ 2021 και Εξοικονομώ 2023, τα οποία χρηματοδοτήθηκαν από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (ΤΑΑ) στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας NextGenerationEU. Η Eurobank διευκολύνει τη συμμετοχή με απλοποιημένες διαδικασίες, χρηματοδοτικά εργαλεία για τους αναδόχους και πρόσθετα οφέλη για τους πελάτες που επιλέγουν τα δανειακά προϊόντα της.

Η Τράπεζα συνέβαλε στον σχεδιασμό των προγραμμάτων μέσω της συμμετοχής στην Ελληνική Ένωση Τραπεζών και ανέπτυξε την απαιτούμενη ψηφιακή υποδομή για τη στήριξη των δανειακών εφαρμογών. Το 2024, η Eurobank συνέχισε τις εκταμιεύσεις δανείων στο πλαίσιο αυτών των προγραμμάτων, προσφέροντας μια ψηφιακή και απλοποιημένη διαδικασία αίτησης, σε συνδυασμό με πρόσθετα οφέλη, όπως δώρο καλοσωρίσματος μέσω του προγράμματος επιβράβευσης Επιστροφή και μειωμένα ασφάλιστρα σε συνεργασία με την Eurolife FFH.

Επιπλέον, η Eurobank προσφέρει το «Πράσινο Δάνειο Κατοικίας – Εξοικονόμηση Ενέργειας» σε πελάτες που δεν είναι επιλέξιμοι για τα προγράμματα «Εξοικονομώ», στηρίζοντας επενδύσεις για αναβάθμιση της ενεργειακής απόδοσης, όπως φωτοβολταϊκά συστήματα, αντικατάσταση συστημάτων θέρμανσης και κλιματισμού, και βελτίωση της μόνωσης.

Δάνεια μικρών επιχειρήσεων για φωτοβολταϊκά

Η Eurobank στηρίζει τις μικρές επιχειρήσεις μέσω της χρηματοδότησης φωτοβολταϊκών συστημάτων, προσφέροντάς τους την ευκαιρία να υλοποιήσουν τα επενδυτικά τους σχέδια για την παραγωγή και διάθεση ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές. Οι πελάτες μπορούν να επιλέξουν είτε δάνειο είτε χρηματοδοτική μίσθωση, για τη χρηματοδότηση έως 80% του συνολικού προϋπολογισμού για δάνεια και έως το 100% του κόστους εξοπλισμού για τη χρηματοδοτική μίσθωση. Το 2024 οι νέες εκταμιεύσεις για δάνεια μικρών επιχειρήσεων για φωτοβολταϊκά ανήλθαν σε €13,4 εκατ.

Προϊόντα ESG

Στο πλαίσιο της στρατηγικής της για την αύξηση της διείσδυσης των προϊόντων ESG, η Eurobank έχει αναπτύξει προϊόντα που ευθυγραμμίζονται με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης και απευθύνονται σε μικρές επιχειρήσεις και ιδιώτες, εστιάζοντας μεταξύ άλλων στην προώθηση των τεχνολογιών ΑΠΕ και στην ενεργειακή αναβάθμιση της υποδομής και του εξοπλισμού. 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 συμφέρουσες χρηματοδοτικές λύσεις για την κάλυψη όλων των πιθανών πράσινων αναγκών των πολιτών.

Πρόγραμμα μισθοδοσίας/σύνταξης «Κάθε μέρα σύμμαχοι Ακριτικών Περιοχών»

Η Eurobank υλοποιεί νέα πρωτοβουλία με στόχο τη στήριξη πληθυσμών σε απομακρυσμένες περιοχές και την αντιμετώπιση δημογραφικών προκλήσεων. Αναγνωρίζοντας τον κρίσιμο ρόλο των ελληνικών ενόπλων δυνάμεων και υπηρεσιών ασφαλείας, η Τράπεζα δημιούργησε το πρόγραμμα μισθοδοσίας/σύνταξης «Κάθε

μέρα σύμμαχοι Ακριτικών Περιοχών». Αυτό το αποκλειστικό πρόγραμμα αφορά το εν ενεργεία ένστολο και πολιτικό προσωπικό των ενόπλων δυνάμεων και των σωμάτων ασφαλείας καθώς και τους απόστρατους, ενισχύοντας την αγοραστική τους δύναμη για καθημερινές δαπάνες προσφέροντας σε περισσότερους από 2.500 πελάτες υψηλότερο ποσοστό στο πρόγραμμα επιβράβευσης Επιστροφή όταν κάνουν αγορές σε αυτές τις περιοχές. Η στρατηγική έμφαση της Eurobank στην αντιμετώπιση δημογραφικών ζητημάτων και η διαρκής της δέσμευση να στηρίζει τους πελάτες μέσω εξειδικευμένων πρωτοβουλιών τονίζει την προσήλωσή της στην ενίσχυση της αμοιβαίας εμπιστοσύνης που έχει οικοδομηθεί με την πάροδο του χρόνου.

Στεγαστικά Δάνεια για τρίτεκνους ή πολύτεκνους ακριτικών περιοχών

Στο πλαίσιο της δέσμευσης για κοινωνική υπευθυνότητα και στήριξη των ευπαθών ομάδων, η Eurobank δημιούργησε ένα νέο δάνειο για την αγορά κύριας κατοικίας με σταθερό επιτόκιο 1% για όλη τη διάρκεια του δανείου, το οποίο απευθύνεται σε οικογένειες που έχουν τουλάχιστον 3 παιδιά και διαμένουν μόνιμα στις ακριτικές περιοχές της Ελλάδας που εντάσσονται στην πρωτοβουλία Μπροστά για την οικογένεια. Μέσω αυτής της πρωτοβουλίας, η Τράπεζα προωθεί την ισότιμη πρόσβαση στη στέγαση και την ανάπτυξη πληθυσμών σε περιοχές με ιδιαίτερες ανάγκες, συμβάλλοντας στη βιωσιμότητα των περιοχών.

Φοιτητικά δάνεια

Η Eurobank έχει πολλές πρωτοβουλίες τόσο σε επιχειρηματικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο CSR, εστιάζοντας στην ευρεία στήριξη της παιδείας των νέων. Σε αυτό το πλαίσιο, η Eurobank προσφέρει φοιτητικά δάνεια ειδικά για τη χρηματοδότηση προπτυχιακών ή μεταπτυχιακών σπουδών, καλύπτοντας τα δίδακτρα, τα αρχικά έξοδα μετεγκατάστασης και άλλες φοιτητικές ανάγκες. Το δάνειο παρέχεται με προνομιακό επιτόκιο σε σχέση με ένα συνηθισμένο καταναλωτικό δάνειο και, προκειμένου να γίνει ακόμη πιο προσιτό, η Eurobank προσφέρει ευελιξίες στην αποπληρωμή του, καθώς και τη δυνατότητα οι γονείς του φοιτητή ή της φοιτήτριας να συμμετέχουν ως εγγυητές στο δάνειο.

WWF Eurobank Visa – Το πρώτο πράσινο τραπεζικό προϊόν στην Ελλάδα γιορτάζει 25 χρόνια

Η Eurobank προσφέρει την κάρτα WWF Eurobank Visa, το πρώτο πράσινο τραπεζικό προϊόν στην Ελλάδα, από το 2000. Αυτό το προϊόν είναι αποτέλεσμα της μακρόχρονης συνεργασίας της Eurobank με την WWF Hellas. Στο τέλος του 2024, η WWF Hellas είχε λάβει €1,95 εκατ. μέσα από τη WWF Eurobank Visa για τη χρηματοδότηση δράσεων περιβαλλοντικής προστασίας, χωρίς περαιτέρω κόστος για τους 16.448 ενεργούς κατόχους κάρτας WWF Visa.

Ενδεικτικά, έχουν στηριχθεί από τη Eurobank οι εξής βασικές δράσεις:

- **Διαδικτυακή εφαρμογή Οικοσκόπιο** – Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη τόσο της ελληνικής όσο και της αγγλικής έκδοσης, για τον εμπλουτισμό της με νέα δεδομένα και την προσθήκη παιχνιδιών στην ειδική ενότητά της Οικοσκόπιο kids.
- **Εθνικό Πάρκο Δάσους Δαδιάς** – Προστασία πολύτιμων οικότοπων, ιδίως για διεθνώς απειλούμενα αρπακτικά πουλιά. Μετά τις δασικές πυρκαγιές του 2023, η Τράπεζα στήριξε δράσεις, οι οποίες υλοποιήθηκαν από κοινού από την WWF Hellas και την Εταιρεία Προστασίας Βιοποικιλότητας Θράκης, για τη διαρκή παρακολούθηση των καμένων περιοχών και τον σχεδιασμό και την υλοποίηση παρεμβάσεων και πρωτοβουλιών για την αναζωογόνηση του δάσους και την προστασία των απειλούμενων ειδών που φιλοξενεί.
- **Στήριξη περιβαλλοντικής πολιτικής** – Χρηματοδότηση δράσεων που στηρίζουν τη δουλειά της WWF σε θέματα περιβαλλοντικής πολιτικής, όπως τη δημιουργία χαρτών προβολής του προβλήματος των δασικών πυρκαγιών, καταγραφής των λιγνιτικών σταθμών στην Ελλάδα και επισήμανσης της οικολογικής αξίας του παράκτιου χώρου.
- **Παραλία των Σεκανίων στη Ζάκυνθο** – Δράσεις για την προστασία της χελώνας caretta caretta, όπως ενίσχυση της φύλαξης της παραλίας, αντιπυρικά έργα και άλλα.
- **Περιβαλλοντική νομοθεσία και διακυβέρνηση** – Υποστήριξη των ενεργειών του φορέα, όπως η αξιολόγηση και ο σχολιασμός νομοθετικών πράξεων, η σύνταξη νομοθετικών προτάσεων, και η συμμετοχή σε δράσεις προώθησης σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Αυτές οι πρωτοβουλίες αντανakλούν τη δέσμευση της Eurobank για την προστασία του περιβάλλοντος και τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Eurobank, ο ελληνικός εταίρος της Priceless Planet Coalition

Η Eurobank είναι ο αποκλειστικός ελληνικός εταίρος της Priceless Planet Coalition, μιας καινοτόμας περιβαλλοντικής πρωτοβουλίας που αναγνωρίζει τον ρόλο του ιδιωτικού τομέα στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής. Ευθυγραμμισμένη με τους Παγκόσμιους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDG) του ΟΗΕ και τις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής, και σε συνεργασία με την Conservation International και το World Resources Institute (WRI), η Priceless Planet Coalition είναι μια πρωτοβουλία για την αποκατάσταση 100 εκατομμυρίων δέντρων ενώνοντας τις προσπάθειες χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, εμπόρων, κοινοτήτων και καταναλωτών παγκοσμίως. Το 2024 η Eurobank προσέφερε \$123.048 (€120.000) για τη στήριξη αυτής της πρωτοβουλίας.

Βιοδιασπώμενες χρεωστικές κάρτες

Η Eurobank είναι η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα που προσφέρει βιοδιασπώμενες χρεωστικές κάρτες, τονίζοντας τη δέσμευσή της για πρωτοβουλίες που είναι φιλικές προς το περιβάλλον. 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 εκπέμπει τοξικό αέριο όταν αποτεφρώνεται. Σύμφωνα με στοιχεία έως και το 2024, περίπου 2,7 εκατ. βιοδιασπώμενες κάρτες έχουν εκδοθεί, ενώ το απόθεμα χρεωστικών καρτών της Τράπεζας αναμένεται να αντικατασταθεί το ερχόμενο έτος.

Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού – ΠΝΟΗ

Η Eurobank στηρίζει επί 24 χρόνια το μη κερδοσκοπικό σωματείο Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού – ΠΝΟΗ, συνδράμοντας στην ίδρυση και υλική ενίσχυση παιδιατρικών μονάδων εντατικής θεραπείας. Από το 2000 η κάρτα EuroLine της Eurobank προσφέρει στην ΠΝΟΗ το 0,20% επί του συνολικού ποσού των συναλλαγών στα τερματικά POS της Eurobank. Το 2024 το ποσό των δωρεών ανήλθε σε €26.868,31 από τις περίπου 19.557 ενεργές κάρτες EuroLine.

Εκστρατεία «Η Μόδα Βάζει Στόχο τον Καρκίνο του Στήθους»

Η συνεργασία της Eurobank 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, η οποία απευθυνόταν σε γυναίκες. Τα τελευταία 21 χρόνια, η Eurobank στηρίζει την εκστρατεία στην Ελλάδα, εστιάζοντας στην ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των γυναικών σχετικά με τη σημασία της πρόληψης και της έγκαιρης διάγνωσης του καρκίνου του μαστού. Το 2024 ο συνολικός αριθμός των ενεργών πιστωτικών καρτών EuroLine Style ανήλθε σε περίπου 27.356. Η Eurobank καταβάλλει το 0,15% του ετήσιου τζίρου της κάρτας στην Πανελλήνια Εταιρεία Πρόληψης για τον Καρκίνο, «Στόχος-Πρόληψη». Το 2024 αυτή η δωρεά ανήλθε σε €26.560,70, ποσό που διατέθηκε για την υποστήριξη του οργανισμού στο έργο ενημέρωσης και επιμόρφωσης του γυναικείου πληθυσμού για την πρόληψη του καρκίνου του στήθους.

Βιώσιμη χρηματοδότηση στις θυγατρικές εξωτερικού

Βιώσιμη χρηματοδότηση	
Βουλγαρία	
Δράσεις: - Ανάπτυξη του τοπικού Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης, με βάση το Πλαίσιο του Ομίλου, το οποίο περιγράφει τη μεθοδολογία για την ταξινόμηση βιώσιμων χρηματοδοτικών λύσεων, και καθορίζει επιλέξιμες δραστηριότητες, κριτήρια και δείκτες επιδόσεων βιωσιμότητας κατά τομέα. - Το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης περιλαμβάνει 4 προσεγγίσεις ταξινόμησης: ειδικού σκοπού Πράσινα/Κοινωνικά δάνεια, γενικού σκοπού Company Business Mix, γενικού σκοπού δάνεια με ρήτρες βιωσιμότητας, και προσέγγιση με βάση το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας. Επίδοση: - Επικέντρωση στη βελτίωση των διαδικασιών συλλογής δεδομένων και εργασία για τη συλλογή πληροφοριών που σχετίζονται με δάνεια που συνδέονται με τη βιωσιμότητα (SLL) από τους πελάτες της. Στόχοι: - Ανάπτυξη συγκεκριμένων και μετρήσιμων στόχων, χρονοδιαγραμμάτων και πρωτοβουλιών που σχετίζονται με δάνεια που συνδέονται με τη βιωσιμότητα (SLL).	
Κύπρος	
Ελληνική Τράπεζα	Eurobank Cyprus
Δράσεις: - Ενσωμάτωση Πολιτικής Βιώσιμων Χρηματοδοτήσεων στο Εγχειρίδιο Πιστοδοτικής Πολιτικής, θεσπίζοντας πλαίσιο για την αξιολόγηση και ταξινόμηση δανείων ως Πράσινων ή Κοινωνικών σύμφωνα με τις αρχές της Διεθνούς Ένωσης Κεφαλαιαγορών (International Capital Market Association, ICMA). - Δημοσίευση του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης, το οποίο έλαβε βαθμολογία βιωσιμότητας «Very good» από τη Moody’s, σε ευθυγράμμιση με τις αρχές της ICMA για τα ορόλογα. - Διαχείριση επενδύσεων με βάση το Πλαίσιο Επενδύσεων της Ελληνικής Τράπεζας περιορίζοντας ορισμένους τομείς και καθορισμός βασικών δεικτών κλιματικών και περιβαλλοντικών κινδύνων. - Διενέργεια αναλύσεων του επενδυτικού χαρτοφυλακίου μέσα από τις πλατφόρμες των MSCI και Moody’s, αξιολογώντας την κλιματική αξία σε κίνδυνο (Climate Value at Risk) και τις βαθμολογίες ESG για την παρακολούθηση της έντασης των εκπομπών άνθρακα και των κινδύνων σε συγκεκριμένες χώρες. Επίδοση: - Διαμόρφωση των δανείων για την αγορά πράσινου αυτοκινήτου στο 23% των νέων δανείων για αγορά αυτοκινήτου το 2024, ξεπερνώντας τον ετήσιο στόχο που ήταν τουλάχιστον 15%. - Επίτευξη του 55% του στόχου για τα πράσινα στεγαστικά δάνεια ως προς τα νέα στεγαστικά δάνεια, διατηρώντας τον ετήσιο στόχο που είχε τεθεί για το 2024. - Άνοδος των δανείων για ανανεώσιμες πηγές ενέργειας σε €9 εκατ. το 2024. - Άνοδος των βιώσιμων δανείων σε περίπου €700 εκατ. Στόχοι*: - Αύξηση των πράσινων δανείων στο πλαίσιο της στήριξης των πελατών στην πράσινη μετάβασή τους και στην επίτευξη βιώσιμων στόχων.	Δράσεις: - Έγκριση και υλοποίηση του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης ώστε να περιλαμβάνει σειρά δραστηριοτήτων βιώσιμης χρηματοδότησης και να υποστηρίζει τον εντοπισμό και την ταξινόμηση των χαρτοφυλακίων βιώσιμης χρηματοδότησης, και δημιουργία δομών διακυβέρνησης και ενός εργαλείου αξιολόγησης για να κατευθύνει την καθημερινή εφαρμογή. - Ανάπτυξη του Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης με βάση διεθνείς αρχές και κατευθυντήριες γραμμές, όπως οι αρχές της ICMA και η ταξινομία της ΕΕ, ώστε να διασφαλίσει μια σαφή μεθοδολογία για την ταξινόμηση, την παρακολούθηση και την υποβολή εκθέσεων βιώσιμης χρηματοδότησης. Προσεγγίσεις σχετικά με την ταξινόμηση της βιώσιμης χρηματοδότησης. - Η πολιτική σχετικά με τους κινδύνους βιωσιμότητας στις επενδυτικές υπηρεσίες της Διεύθυνσης Διαχείρισης Περιουσίας, η οποία αφορά τη διαχείριση των κινδύνων βιωσιμότητας στο πλαίσιο του SFDR2, και τα σχετικά κανονιστικά πλαίσια είναι διαθέσιμα στον διαδικτυακό τόπο της τράπεζας. Στόχοι*: - Υλοποίηση του σχετικού εργαλείου αξιολόγησης σύμφωνα με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης της τράπεζας για τον αυτοματισμό της διαδικασίας και τη διευκόλυνση της συλλογής των σχετικών δεδομένων. Διενέργεια πρόσθετων εκπαιδευτικών προγραμμάτων στο προσωπικό και υλοποίηση τυχόν απαιτούμενων πρόσθετων πεδίων στα συστήματα της τράπεζας σύμφωνα με την ανάλυση ελλείψεων δεδομένων (data gap analysis) που σχετίζεται με τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους.
Λουξεμβούργο	
Δράσεις: - Ανάπτυξη Πλαισίου Βιώσιμης Χρηματοδότησης το οποίο ανταποκρίνεται στις δραστηριότητες Private Banking και στο προφίλ των πελατών. - Ανάπτυξη μιας προσέγγισης σχετικά με τη βιώσιμη χρηματοδότηση από την Eurobank Private Bank Luxembourg, με δεδομένο το λειτουργικό μοντέλο και το πελατειακό της κοινό ή το πελατολόγιό της, αξιοποιώντας τις βασικές αρχές του ομίλου και εφαρμόζοντάς την αναλογικά στις δραστηριότητές της.	

*Οι καθορισμένοι στόχοι για την Eurobank Cyprus και την Ελληνική Τράπεζα υπόκεινται σε επαναξιολόγηση και αναπροσδιορισμό λόγω της συγκώνευσής των τραπεζών το 2025.



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.

Χρηματοδότηση ΜΜΕ μέσω της AFI

Στις αρχές του 2024, η Τράπεζα χορήγησε πιστωτικό όριο €5 εκατ. στην AFI, έτσι ώστε να προσφέρει χρηματοδότηση σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες με σκοπό την ίδρυση ή επέκταση πολύ μικρών επιχειρήσεων.

Πρωτοβουλία «Eurobank Ανάπτυξη»

Οι δράσεις του 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/κλάδο, 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 (ΕΑΤ) & το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (ΕΤαΕ)

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 (ΕΑΤ), το 2024 οι εκταμιεύσεις ανήλθαν σε €144 εκατ. μέσω του Ταμείου Εγγυοδοσίας ΤΕΠΙΧ ΙΙΙ και σε €26 εκατ. μέσω του Ταμείου Δανείων ΤΕΠΙΧ ΙΙΙ.

Η Eurobank επίσης συμμετέχει στο Ταμείο Χαρτοφυλακίου Business Growth Fund και στο Ταμείο Εγγυοδοσίας Καινοτομίας.

Επιπλέον, σε συνεργασία με το ΕΤαΕ εκταμιεύθηκαν €250 εκατ. μέσω του χρηματοδοτικού προγράμματος «InvestEU SME Competitiveness» και €200 εκατ. μέσω του χρηματοδοτικού προγράμματος «InvestEU RRF SME Competitiveness».

Τραπεζικές υπηρεσίες για όλους

Η Eurobank δεσμεύεται να καθιστά τις υπηρεσίες της διαθέσιμες σε όλους, εστιάζοντας στην εξυπηρέτηση των πελατών και στη συμπερίληψη. Η Τράπεζα παρέχει πρόσβαση σε τραπεζικές υπηρεσίες σε απομακρυσμένες περιοχές μέσω των καταστημάτων των ΕΛΤΑ σε 238 δημοτικές κοινότητες με πληθυσμό κάτω των 5.000 κατοίκων, πολλοί εκ των οποίων δυσκολεύονται να αποκτήσουν φυσική πρόσβαση σε υπηρεσίες, σε νησιά, όπως το Αγαθονήσι, η Ανάφη κ.λπ. Επιπλέον, 242 περιοχές έχουν πρόσβαση μέσω ΑΤΜ εκτός καταστημάτων, όπως ο Άγιος Ευστράτιος, η Αλόνησος και η Σύμη.

Η rhigital προσέγγιση της Τράπεζας συνδυάζει τη φυσική εξυπηρέτηση με την τεχνολογία για τη βελτίωση των σχέσεων με τους πελάτες. Οι πρωτοβουλίες της Eurobank προσαρμόζονται σε όλες τις θυγατρικές στη Βουλγαρία, την Κύπρο και το Λουξεμβούργο, διασφαλίζοντας την προσβασιμότητα και τη συμπερίληψη.

Το 2024 η Eurobank βελτίωσε την εξυπηρέτηση πελατών προγραμματίζοντας πάνω από 1.114.000 ραντεβού, αυξάνοντας τον χρόνο που αφιερώνουν σε κάθε πελάτη οι υπεύθυνοι σχέσεων (relationship managers) και εκκινώντας το έργο Mobility για την τραπεζική εκτός τραπεζικών καταστημάτων. Το Digital Safe Box επιτρέπει στους πελάτες να λαμβάνουν σύνθετα προϊόντα εξ αποστάσεως.

Η Eurobank έλαβε πολλές διακρίσεις το 2024 για τις προσπάθειές της σχετικά με τη διαφορετικότητα, την ισότητα και τη συμπερίληψη, καθώς και για τις καινοτόμες πρακτικές της στην εξυπηρέτηση πελατών και τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Το ανθρωποκεντρικό rhigital μοντέλο της Τράπεζας συνδυάζει την τεχνολογική υποδομή με τον ανθρώπινο παράγοντα για την παροχή απλών, γρήγορων και εξατομικευμένων υπηρεσιών.



Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη στήριξη μικρών επιχειρήσεων και τα προγράμματα κοινωνικής χρηματοδότησης, ανατρέξτε στην [Έκθεση Βιωσιμότητας](#).

Οι ακόλουθοι δείκτες και ενέργειες καταδεικνύουν τις προσπάθειες της Eurobank να εξυπηρετήσει άτομα με αναπηρίες:

Φυσική προσβασιμότητα

- ATM:** 100% των ATM προσφέρουν φωνητική καθοδήγηση, 117 ATM (10%) έχουν πρόσβαση για αναπηρικό αμαξίδιο.
- Προσβασιμότητα καταστημάτων:** 92 καταστήματα διαθέτουν ράμπες, 7 καταστήματα διαθέτουν αποσπώμενες ράμπες. Η Eurobank δημιουργεί χώρους αισθητηριακής ανακούφισης στα καταστήματα για άτομα στο φάσμα του αυτισμού. Επιπλέον, προσφέρει εξυπηρέτηση πελατών στα αγγλικά, στα καταστήματα και μέσω άλλων τραπεζικών καναλιών εξυπηρέτησης.

Εξυπηρέτηση κατά προτεραιότητα

- Καταστήματα και EuroPhone Banking:** Εξυπηρέτηση κατά προτεραιότητα για πελάτες με αναπηρίες, με κωδικούς QR ή ψηφιακή κάρτα αναπηρίας, και δρομολόγηση σε κατάλληλα εκπαιδευμένους agents με την χρήση λέξεων κλειδιά.

Προσβασιμότητα εγγράφων και επικοινωνίας

- Υποστηρικτικές τεχνολογίες:** Έγγραφα συναλλαγών σε μορφές συμβατές με υποστηρικτικές τεχνολογίες.
- Braille:** Έγγραφα σε γραφή Braille.

Υπηρεσίες ψηφιακής προσβασιμότητας:

- v-Banking:** Nonματική γλώσσα – εκπαιδευμένο προσωπικό βοηθά πελάτες με μερική ή ολική απώλεια ακοής μέσω βιντεοκλήσης.
- Eurobank Mobile App και e-Banking:** Διασφάλιση ψηφιακής προσβασιμότητας μέσω διαρκών ελέγχων και βελτιώσεων με βάση τα πρότυπα WCAG, επίπεδο AA. Οι προσαρμογές περιλαμβάνουν το μέγεθος της γραμματοσειράς, τα χρώματα, την αντίθεση, την πλοήγηση με πληκτρολόγιο και κατάλληλα δομημένο κώδικα για υποστηρικτικές τεχνολογίες. Η δομή του περιεχομένου έχει σχεδιαστεί ώστε να διευκολύνει την εύκολη πλοήγηση των χρηστών με υποστηρικτικές τεχνολογίες.
- Digital Safe Box:** Ένα ψηφιακό εργαλείο για την εξ αποστάσεως απόκτηση προϊόντων (π.χ. κάρτες, δάνεια και ασφαλιστικά προϊόντα), το οποίο επιτρέπει στους πελάτες να υπογράφουν έγγραφα online. Αντιπροσωπεύει περίπου το 20% των πωλήσεων προϊόντων (με βάση τα προϊόντα που διατίθενται στο Digital Safe Box), με σχέδια για την επέκταση της προσφοράς προϊόντων.

Εκπαίδευση προσωπικού

- Προγράμματα για υπαλλήλους** 1.827 υπάλληλοι παρακολούθησαν εκπαιδευτικά προγράμματα για την ευαισθητοποίηση σχετικά με τις αναπηρίες και τη συμπερίληψη (online προγράμματα και βιωματική εκπαίδευση).

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

Δίκτυο καταστημάτων

Στο τέλος του 2024, το δίκτυο καταστημάτων της Eurobank αριθμούσε 266 καταστήματα. Τα καταστήματα της Τράπεζας εισέρχονται σε μια νέα εποχή τραπεζικών υπηρεσιών, συνδυάζοντας τις ψηφιακές επιλογές με την προσωπική υποστήριξη από το προσωπικό της.

Το 2024 η Eurobank επικεντρώθηκε στη βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών και της παραγωγικότητας μέσα από τα εξής:

- Προγραμματισμός ραντεβού:** Προγραμματίστηκαν πάνω από 1,1 εκατ. ραντεβού, ενώ το 32% των συνολικών ραντεβού προγραμματίστηκαν μέσω της online πλατφόρμας που διατίθεται από τον Ιούλιο του 2023.
- Βελτίωση της διαχείρισης των σχέσεων με τους πελάτες:**
 - Το τηλεφωνικό κέντρο πλέον χειρίζεται τις κλήσεις για όλα τα καταστήματα, για τη διασφάλιση ταχύτερης εξυπηρέτησης.
 - 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 264 από τα 266 καταστήματα. Την καλοκαιρινή περίοδο, οι ώρες λειτουργίας του Meta Teller επεκτείνονται για την παροχή εξαιρετικής εξυπηρέτησης στους πελάτες RBB. Συγκεκριμένα, οι ώρες εξυπηρέτησης επεκτείνονται κατά 1 ώρα (08:00-10:00 και 12:00-14:00).
- Έργο Mobility:** 1.400 στελέχη απέκτησαν πρόσβαση εκτός καταστήματος για την παροχή end-to-end τραπεζικών υπηρεσιών κατά τη διάρκεια επισκέψεων σε πελάτες.

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 469 καταστήματα και 116 ΑΤΜ σε ολόκληρη την Ελλάδα, το δίκτυο καταστημάτων των ΕΛΤΑ παρέχει εκτεταμένη κάλυψη ακόμη και σε απομακρυσμένες περιοχές με περιορισμένη ή μηδενική τραπεζική παρουσία.

Εξωτερικά δίκτυα

Το 2024 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 διεύρυνε τις δραστηριότητές της με συμφωνίες σε νέες αγορές, όπως παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών και εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων, καθώς και μέσω συνεργασιών με εμπόρους επαγγελματικού εξοπλισμού. Οι εκταμιεύσεις ανήλθαν σε €22 εκατ., καταγράφοντας αύξηση 21% σε ετήσια βάση.
- Στεγαστικά δάνεια μέσω συνεργατών – Παρά τις νέες συνθήκες στην αγορά, οι εκταμιεύσεις άγγιξαν τα €83 εκατ., συνεισφέροντας σημαντικά (23%) στις συνολικές εκταμιεύσεις της Τράπεζας. Η Eurobank επίσης κατόρθωσε να διατηρήσει το μερίδιο αγοράς της στα πράσινα δάνεια κατοικίας σε 21%, μέσα από το πιο πρόσφατο πρόγραμμα «Εξοικονομώ 2021».
- Στεγαστικά δάνεια κατοίκων εξωτερικού – Ανταποκρινόμενη στο αυξανόμενο ενδιαφέρον κατοίκων εξωτερικού για την ελληνική αγορά ακινήτων, το 2024 η Eurobank δημιούργησε ειδική ομάδα (International Customers Mortgages - ICM) εντός των Εξωτερικών δικτύων πωλήσεων. Αυτή η ομάδα επικεντρώνεται στην προσέλκυση και υποστήριξη κατοίκων εξωτερικού που αναζητούν στεγαστικό δάνειο για την αγορά ακινήτου στην Ελλάδα. Από την αρχική διερεύνηση έως την τελική εκταμίευση, οι πελάτες λαμβάνουν αξιόπιστες πληροφορίες και εξατομικευμένη κατεύθυνση καθόλη τη διαδικασία χορήγησης, διασφαλίζοντας την ομαλή και ποιοτική εμπειρία πελάτη. Οι πελάτες παραπέμπονται στην ομάδα ICM από το δίκτυο καταστημάτων, από συνεργάτες των εξωτερικών δικτύων πωλήσεων ή το eurobank.gr. Με εξειδίκευση, καινοτομία και προσήλωση, η ομάδα ICM βελτιώνει τη θέση της Eurobank για την εξυπηρέτηση μιας αυξανόμενης πελατείας, δημιουργώντας προστιθέμενη αξία τόσο για τους πελάτες όσο και για την Τράπεζα. Οι συνολικές εκταμιεύσεις για στεγαστικά δάνεια κατοίκων εξωτερικού ανήλθαν σε €28,5 εκατ. το 2024, καταγράφοντας αύξηση σε σχέση με τα €10 εκατ. το 2023.

- 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. Η αγορά ηλεκτρικών οχημάτων καταγράφει σημαντική ανάπτυξη, με πολλούς Κινέζους κατασκευαστές να εισέρχονται στην ελληνική αγορά. Αυτή η επέκταση συνοδεύεται από αυξημένη χρηματοδοτική στήριξη από τις τράπεζες. Τα ηλεκτρικά οχήματα με συσσωρευτή (Battery Electric Vehicles, BEVs) και τα υβριδικά οχήματα με ρευματολήπτη (Plug-in Hybrid Electric Vehicles, PHEVs) αποτέλεσαν το 11% του μεριδίου της αγοράς, ενώ οι εκταμιεύσεις δανείων της Eurobank για αυτήν την αγορά ανήλθαν σε €1,6 εκατ. το 2024.

Οικοσύστημα εμπόρων

Το νέο πλαίσιο στρατηγικών συνεργασιών με σημαντικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα 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 προωθεί προϊόντα σε υφιστάμενους πελάτες μέσω άμεσης προσωπικής επικοινωνίας. Οι πωλήσεις ολοκληρώνονται τηλεφωνικά, ψηφιακά ή στον χώρο επιλογής του πελάτη, κυρίως για πιστωτικές/χρεωστικές κάρτες, μεταφορά συντάξεων και απλά τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα.

Οι προωθητικές ενέργειες αφορούν 3 segments (IB, PB, SB) και οι πληροφορίες παρέχονται είτε τηλεφωνικά είτε με παραπομπή σε κατάστημα.

Το 2024 η υπηρεσία Telemarketing πέτυχε τους ακόλουθους στόχους:

- Έκδοση 5.170 νέων πιστωτικών καρτών
- Εκταμίευση 1.850 καταναλωτικών δανείων, συνολικού ύψους €11,5 εκατ.
- Έκδοση 8.000 χρεωστικών καρτών
- Μεταφορά 714 συντάξεων

EuroPhone

Το EuroPhone Banking αποτελεί ένα σύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο που λειτουργεί ως ένα από τα κύρια κανάλια προώθησης των προϊόντων και υπηρεσιών της Eurobank προσφέροντας στους πελάτες σύγχρονα μέσα επικοινωνίας, όπως τηλεφωνικές κλήσεις, φωνητική αναγνώριση, email, διαδικτυακές φόρμες και Click2Chat. Παρέχει τραπεζικές συναλλαγές 24/7 μέσω αυτοματοποιημένου συστήματος και agents. Το 2024, το 80% του προσωπικού εργάστηκε εξ αποστάσεως και πάνω από 67 εργαζόμενοι προσελήφθηκαν σε απομακρυσμένες περιοχές όπως η Θράκη και τα νησιά του βορειοανατολικού Αιγαίου. Η ικανοποίηση των πελατών ήταν υψηλή, καθώς το ποσοστό πελατών που δήλωσαν «πάρα πολύ» και «πολύ ικανοποιημένοι» ανήλθε σε 71%, ενώ το ποσοστό εξυπηρέτησης των πελατών από την πρώτη κιάλας κλήση, βάσει της δικής τους εκτίμησης, ήταν 77%.

ATM, ΚΑΣ και Business Corners

Το δίκτυο των self-service τραπεζικών τερματικών αριθμεί 1.627 σημεία εξυπηρέτησης. Το 2024, το 52% των ATM υποστήριζε καταθέσεις. Συγκεκριμένα, ο αριθμός των ATM με δυνατότητα κατάθεσης αυξήθηκε κατά 221, καθώς εγκαταστάθηκαν 134 ATM εκτός καταστήματος με δυνατότητα κατάθεσης, προστέθηκαν 15 ATM σε καταστήματα που ήδη διέθεταν ATM και αντικαταστάθηκαν 72 παλιά ATM σε καταστήματα ΕΛΤΑ. Επιπλέον, τοποθετήθηκαν 34 νέα ATM εκτός καταστήματος σε τουριστικές περιοχές και τα Business Corners, το δίκτυο self-service σημείων για καταθέσεις μετρητών, επεκτάθηκε με 47 νέα μηχανήματα.

v-Banking

- Το 2024 ήταν μια ακόμη εξαιρετική χρονιά για το v-Banking, καθώς συνέχισε να επεκτείνει την παρουσία του στα κύρια τμήματα πελατών. Στο τμήμα Business Banking, το v-Banking εδραίωσε τη θέση του, ενίσχυσε τις σχέσεις με τους πελάτες και κατέγραψε σημαντικές πωλήσεις. Στο τμήμα Personal Banking, σημαντική πρόοδος καταγράφηκε στα αμοιβαία κεφάλαια, αντανακλώντας την αυξανόμενη σημασία του καναλιού για τους πελάτες λιανικής. Οι βασικές εξελίξεις το 2024 **περιλαμβάνουν: Έναρξη της νέας πλατφόρμας WCS**, παρέχοντας μια αναβαθμισμένη διεπαφή χρήστη και ενισχύοντας την ασφάλεια, με αποτέλεσμα τη σημαντική βελτίωση της συνολικής ψηφιακής εμπειρίας.
- Ευρύτερη ενσωμάτωση του gov.gr**, επιτρέποντας την ολοκλήρωση της απόκτησης περισσότερων προϊόντων – όπως αμοιβαία κεφάλαια, τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα και νέα δάνεια – χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του πελάτη σε κατάστημα, με αποτέλεσμα μια ασφαλή και απρόσκοπτη εμπειρία.
- Διαρκής βελτίωση της υποστήριξης co-browsing**, επιτρέποντας την εξατομικευμένη βοήθεια σε πραγματικό χρόνο κατά τη διάρκεια των online τραπεζικών συναντήσεων.

Η ικανοποίηση των πελατών παρέμεινε βασική προτεραιότητα, όπως προκύπτει από τον σταθερά υψηλό δείκτη **Net Promoter Score (NPS)** του καναλιού. Ο ισχυρός δείκτης NPS επιβεβαίωσε την ικανότητα του v-Banking να οικοδομεί εμπιστοσύνη, να παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες και να ικανοποιεί τις μεταβαλλόμενες προσδοκίες των πελατών.

Συνδυάζοντας την ψηφιακή καινοτομία με την πελατοκεντρική εξυπηρέτηση, το v-Banking εδραιώθηκε περαιτέρω το 2024 ως πρωτοπόρο κανάλι εξ αποστάσεως τραπεζικών υπηρεσιών.



Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το v-Banking ανατρέξτε στον [διαδικτυακό τόπο](#) μας.

Για περισσότερες πληροφορίες ανατρέξτε στην [Έκθεση Βιωσιμότητας](#).

Οικονομική συμπερίληψη στις θυγατρικές εξωτερικού

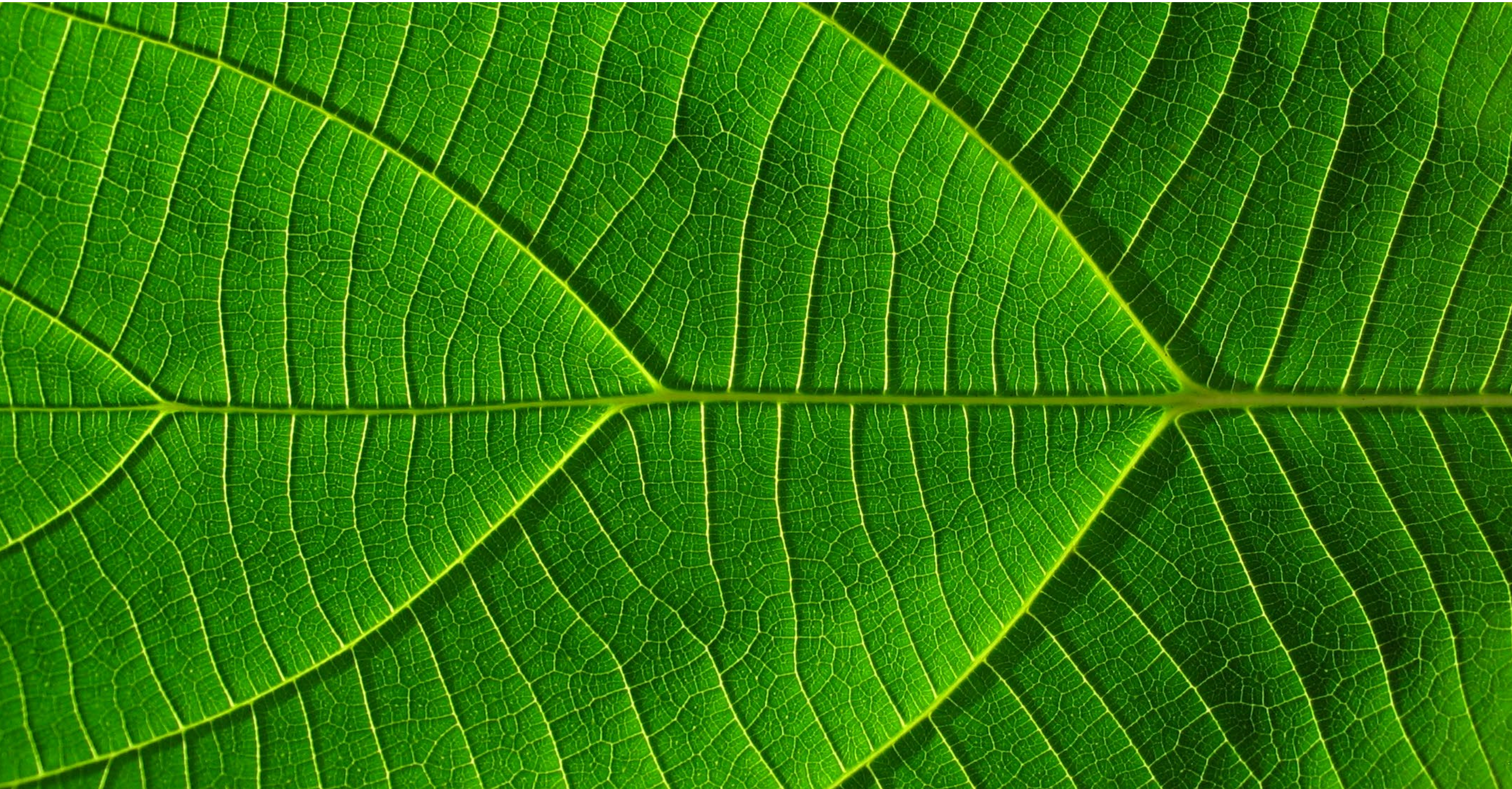
Οικονομική συμπερίληψη	
Βουλγαρία	
Δράσεις: - Ξεκίνησε συνεργασία ύψους €140 εκατ. με τον Διεθνή Οργανισμό Χρηματοδότησης (International Finance Corporation, IFC) για την προαγωγή της βιωσιμότητας και της συμπερίληψης στην οικονομία της Βουλγαρίας: - Το 50% της χρηματοδότησης είναι αποκλειστικά για MME που ανήκουν σε γυναίκες, παρέχοντας ευνοϊκούς όρους χρηματοδότησης για την ενδυνάμωση της γυναικείας επιχειρηματικότητας. - Η πρωτοβουλία αποτελεί μέρος της Women Entrepreneurs Opportunity Facility, που παρέχεται από την IFC σε συνεργασία με την Goldman Sachs στο πλαίσιο του προγράμματος «10,000 Women». - Το εναπομένον 50% της χρηματοδότησης κατανέμεται σε πράσινα έργα, βοηθώντας τις επιχειρήσεις στην προσαρμογή στις κλιματικές προκλήσεις και τη μετάβαση σε βιώσιμες πρακτικές. - Υπογραφή εγγυήσεων ύψους €135 εκατ. για το πράσινο χαρτοφυλάκιο με τις εγγυήσεις της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (ETAA) στο πλαίσιο του προγράμματος InvestEU της ΕΕ που θα ξεκλειδώσει χρηματοδότηση ύψους €260 εκατ. της Postbank. Δύο νέες διευκολύνσεις (μία εγγύηση χαρτοφυλακίου χωρίς ανώτατο όριο και μία με ανώτατο όριο) θα παρέχουν κάλυψη έναντι κινδύνου και τεχνική βοήθεια, επιτρέποντας τη χορήγηση δανείων σε πολύ μικρές επιχειρήσεις, αλλά και σε μεγάλες εταιρείες που επενδύουν σε πράσινα έργα. - Αναγνώριση στην εκδήλωση για την ολοκλήρωση του επιχειρησιακού προγράμματος «Καινοτομία και Ανταγωνιστικότητα» 2014-2020, για τη βοήθεια σε βουλγαρικές επιχειρήσεις να ξεπεράσουν τις προκλήσεις της επιδημίας COVID-19. - Στήριξε πολύ μικρές, μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις όχι μόνο να ανακάμψουν, αλλά και να επεκταθούν, να καινοτομήσουν και να βελτιώσουν την αποδοτικότητα των πόρων τους. - Χορήγησε σχεδόν BGN 140 εκατ. σε δάνεια σε πάνω από 300 συναλλαγές, στηρίζοντας την επιχειρηματική ανάπτυξη και την ανταγωνιστικότητα. - Ενθάρρυνση μεγαλύτερων παιδιών και εφήβων να αναπτύξουν καλές οικονομικές συνήθειες και ικανότητες μέσα από το πρόγραμμα «Project YOUth». - Προσφέρει εύκολα προσβάσιμη επικοινωνία με 24ωρη γραμμή εξυπηρέτησης πελατών, διαδικτυακό τόπο και λογαριασμούς στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, κέντρα για στεγαστικά δάνεια, παροχή τραπεζικών συμβουλών μέσω βίντεο και ψηφιακό βοηθό EVA. - Εκπαίδευση των υπαλλήλων στη νοηματική γλώσσα μέσω της Beyond Sound Academy.	
Κύπρος	
Ελληνική Τράπεζα	Eurobank Cyprus
Δράσεις: - Σχεδιασμός ειδικών προϊόντων και υπηρεσιών για την προαγωγή της συμπερίληψης και της προσβασιμότητας: - Πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες αφής ώστε να αυξηθεί η πρόσβαση σε πληρωμές για πελάτες με προβλήματα όρασης. - Προσβασιμότητα ATM/καταστημάτων για άτομα με αναπηρίες. - Υπάλληλος υποδοχής σε κάθε κατάστημα για την εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία. - Δωρεάν συναλλαγές στο ταμείο για άτομα με αναπηρία. - Δάνειο για την αγορά αυτοκινήτου με ειδική τιμολόγηση για την αγορά οχημάτων για άτομα με αναπηρία. - Δωρεάν βασικός λογαριασμός για ευάλωτα άτομα – δικαιούχοι ελάχιστου εισοδήματος και πελάτες που εμπίπτουν στις διατάξεις του Νόμου 64(Ι)/2017 (αιτούντες άσυλο, πολιτικοί πρόσφυγες, κάτοχοι συμπληρωματικής προστασίας, θύματα trafficking και/ή εκμετάλλευσης). - Μειωμένες χρεώσεις στις συναλλαγές σε καταστήματα για συνταξιούχους. - Πρόσθετες μειώσεις χρεώσεων και μέτρα για τη στήριξη της κοινωνίας, που εφαρμόστηκαν το 2025, όπως: - Δωρεάν αναλήψεις μετρητών και καταθέσεις για συνταξιούχους. - Δωρεάν μπλοκ επιταγών για συνταξιούχους. - Δωρεάν λογαριασμός και χρεωστική κάρτα για νέους πελάτες ηλικίας 18 έως 25 ετών. Επίδοση: - Στις 31 Δεκεμβρίου 2024, 44 από τα 52 καταστήματα διαθέτουν ράμπες πρόσβασης για πελάτες με περιορισμένη κινητικότητα.	Δράσεις: - Μακρόχρονη συνεργασία με την Cyprus Seeds, για την παροχή χρηματοδότησης, mentoring, εκπαίδευσης και δικτύωσης με στόχο ακαδημαϊκές ομάδες να μπορέσουν να αξιοποιήσουν εμπορικά επιστημονική έρευνα με μεγάλες δυνατότητες πνευματικής ιδιοκτησίας. - Προαγωγή της επιχειρηματικής ανάπτυξης, μετριάσμός του brain drain και προαγωγή της δημιουργίας spin-off και ευκαιριών αδειοδότησης, για την προώθηση της οικονομικής και κοινωνικής προόδου. - Ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των MME και βελτίωση της πρόσβασης σε χρηματοδότηση. - Συνεργασία με τον Όμιλο και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (ΕΤαΕ) για την παροχή ρευστότητας σε επιλέξιμες MME. - Αναγνώριση από το Παγκύπριο Συντονιστικό Συμβούλιο Εθελοντισμού (2023-2024) για τις εθελοντικές πρωτοβουλίες της, ενισχύοντας την προσήλωση στον διάλογο με την κοινότητα και την εταιρική κοινωνική ευθύνη.



Βιώσιμη Λειτουργία



Περιβάλλον



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. Οι πολιτικές αυτές συμμορφώνονται με διεθνή πρότυπα, όπως το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ISO 14001, EMAS) και το Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας (ISO 50001). Μέσω των πιστοποιημένων αυτών συστημάτων, η Τράπεζα παρακολουθεί την απόδοσή της και ελαχιστοποιεί το αποτύπωμα άνθρακα με:

- Τον καθορισμό συγκεκριμένων στόχων.
- Την ανάλυση 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. Κατά συνέπεια, η Eurobank πέτυχε τους στόχους της για το 2024 και παρουσίασε μείωση κατά 4,95% στην κατανάλωση προμηθευόμενης ηλεκτρικής ενέργειας, ενώ πέτυχε συνολική μείωση 7,47% των εκπομπών των Scope 1 και 2 το 2024 σε σύγκριση με το 2023 (υπερβαίνοντας τον στόχο του 4,67% για το 2024).

Το 2024, η συνολική κατανάλωση ενέργειας της Τράπεζας ανήλθε σε 35.408 MWh. Η κατανάλωση ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές (κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας) ανήλθε σε 33.085 MWh, το οποίο αντιπροσωπεύει το 93,44% της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας. Αυτή η σημαντική κάλυψη ενεργειακών αναγκών μέσω ανανεώσιμων πηγών υπογραμμίζει τη δέσμευση της Τράπεζας για τη μείωση του αποτυπώματος άνθρακα και την προώθηση των πρωτοβουλιών βιωσιμότητας, και θα αποτελέσει τη βασική κινητήρια δύναμη για την επίτευξη ετήσιων μειώσεων τα επόμενα έτη.

Αυτές οι περιβαλλοντικές επιχειρησιακές πρωτοβουλίες περιγράφονται αναλυτικά στην [Περιβαλλοντική Έκθεση 2024](#) ενώ τα δεδομένα σχετικά με την απόδοση είναι επίσης διαθέσιμα στο [Sustainability Data Pack](#).

Κατανάλωση ενέργειας

Η παρακολούθηση της ενεργειακής κατανάλωσης είναι μια από τις πιο σημαντικές περιβαλλοντικές 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 Eurobank 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, τα οποία χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά υλικών μεταξύ των κτιρίων της εντός Αττικής, καθώς και για τα μισθωμένα εταιρικά οχήματα που χρησιμοποιούνται από το προσωπικό.
- Την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για όλες τις δραστηριότητές της.

Βασικοί δείκτες για το 2024:

- Η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας του Ομίλου στην Ελλάδα ανήλθε σε 34.653 MWh , σημειώνοντας μείωση κατά 2,67% σε σύγκριση με το 2023.
- Η συνολική κατανάλωση ενέργειας της Eurobank ανήλθε σε 35.408 MWh, που αντιστοιχεί σε μείωση 4,97% (1.853 MWh) σε σύγκριση με το 2023 (37.261 MWh).
- Η κατανάλωση προμηθευόμενης ηλεκτρικής ενέργειας της Τράπεζας ανήλθε σε 33.001 MWh , παρουσιάζοντας μείωση κατά 4,95% σε σύγκριση με το 2023.
- Το 97,97% (33.085 MWh) της συνολικής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας της Τράπεζας το 2024 προήλθε από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (ΑΠΕ).

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) για το σύνολο των λειτουργικών εσόδων της. Ο δείκτης χρησιμοποιείται για την παρακολούθηση της ενεργειακής απόδοσης ως προς την κλίμακα των δραστηριοτήτων της (λειτουργικά έσοδα για το 2024: €2.235 εκατ.). Το 2024 ο δείκτης έντασης ανήλθε σε 15,84 MWh/εκατ. ευρώ, παρουσιάζοντας μείωση κατά 12,54% σε σχέση με το 2023 (18,11 MWh/εκατ. ευρώ). Σκοπός της Τράπεζας είναι η μείωση των ενεργειακών αναγκών της σε σχέση με τις δραστηριότητές της στα επόμενα χρόνια.

4,95%

μείωση της κατανάλωσης
προμηθευόμενης ηλεκτρικής ενέργειας
της Τράπεζας σε σχέση με το 2023

7,47%

μείωση των εκπομπών Scope 1 & 2
σε σχέση με το 2023

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 για τη βιωσιμότητα περιλαμβάνει 2 διακριτές πρωτοβουλίες αυτοπαραγωγής:

1. Την εγκατάσταση φωτοβολταϊκών σταθμών σε στέγες κτιρίων της Eurobank.
2. Την ανάπτυξη αυτόνομων φωτοβολταϊκών πάρκων.

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 σε στέγες

Το 2023 εγκαταστάθηκαν 1.203 φωτοβολταϊκά πάνελ στη στέγη του κτιριακού συγκροτήματος της Νέας Ιωνίας και 376 φωτοβολταϊκά πάνελ στη στέγη του κτιρίου στις Αχαρνές. Το 2024, ξεκίνησε η αυτοπαραγωγή ενέργειας από τους δύο φωτοβολταϊκούς σταθμούς στις στέγες. Συγκεκριμένα, η αυτοπαραγωγή ενέργειας άρχισε τον Μάιο του 2024 στο κτίριο της Νέας Ιωνίας και τον Ιούλιο του 2024 στο κτίριο των Αχαρνών. Η συνολική ποσότητα ενέργειας που παράχθηκε από τους δύο φωτοβολταϊκούς σταθμούς στέγης για το 2024 ανήλθε σε 776.365 kWh.

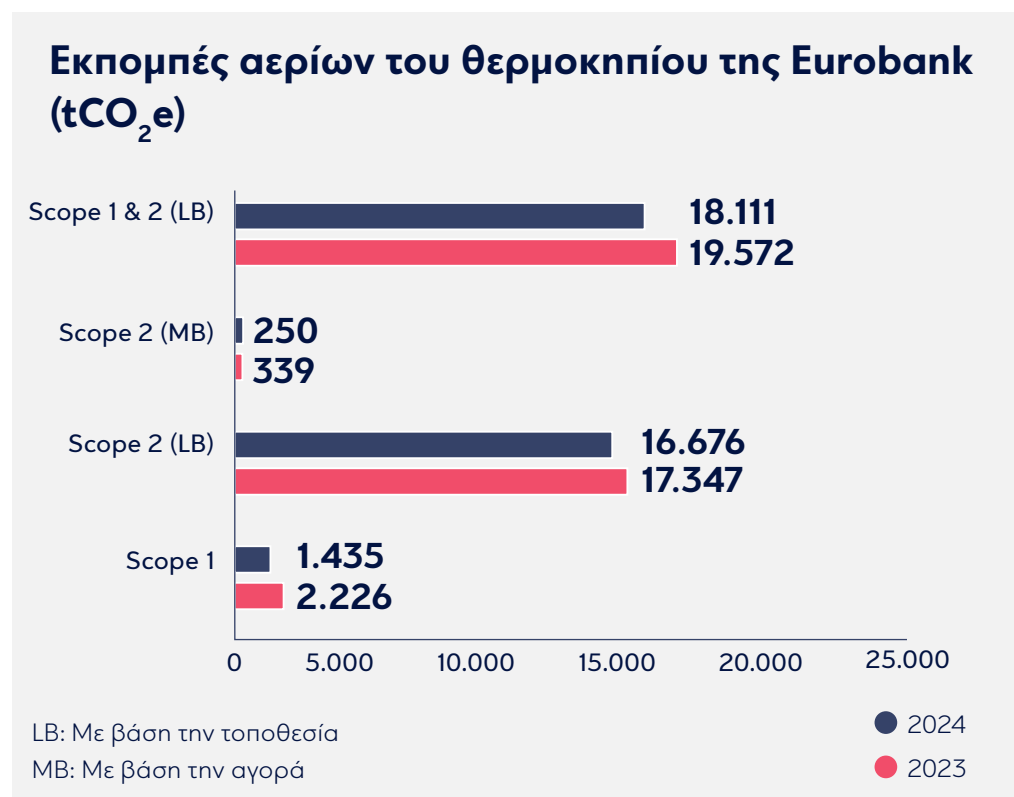
Αυτόνομα φωτοβολταϊκά πάρκα

Το 2024 ξεκίνησε η διαδικασία περιβαλλοντικής αδειοδότησης για δύο αυτόνομα φωτοβολταϊκά πάρκα στην Κεντρική Ελλάδα.

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). Για περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με τη μεθοδολογία και τις εκπομπές που σχετίζονται με τις αντίστοιχες κατηγορίες εκπομπών, ανατρέξτε στο Sustainability Data Pack.

Οι συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου της Τράπεζας για τα Scope 1 και 2 (οι εκπομπές Scope 3 είναι διαθέσιμες στο Sustainability Data Pack) για το 2024, σε σύγκριση με τις αντίστοιχες εκπομπές του 2023, παρουσιάζονται παρακάτω:



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).

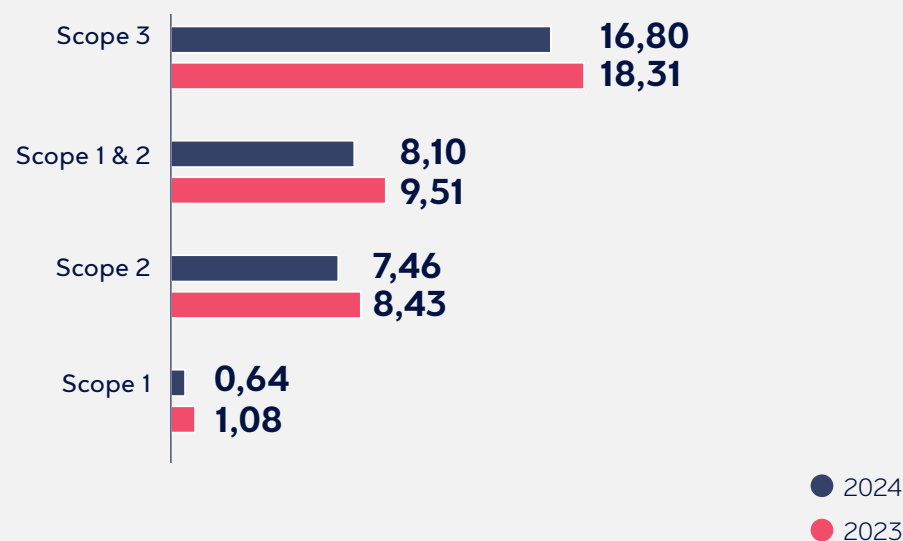
776.365 kWh

συνολική παραγωγή ενέργειας από
τους 2 φωτοβολταϊκούς σταθμούς
σε στέγες

Δείκτης έντασης εκπομπών άνθρακα

Η ένταση εκπομπών άνθρακα της Τράπεζας υπολογίζεται ως εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου για τα Scope 1, 2 και 3, ανά εκατ. ευρώ των λειτουργικών εσόδων της Eurobank (λειτουργικά έσοδα 2024: €2.235 εκατ.). Η ένταση εκπομπών άνθρακα το 2024 ήταν:

Δείκτης έντασης εκπομπών άνθρακα της Τράπεζας (tCO₂e/€ εκατ.)



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, που 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. Μέχρι τις 31 Δεκεμβρίου 2024, 20 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 Κτίριο Διοίκησης της Eurobank

Το Κτίριο Διοίκησης της Eurobank στεγάζεται σε νέο κτίριο στο κέντρο της Αθήνας, επί των οδών Ομήρου και Σταδίου, όπου μεταφέρθηκε για πρώτη φορά τον Δεκέμβριο του 2023.

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.

Το 2024, το νέο Κτίριο Διοίκησης της Eurobank πιστοποιήθηκε σύμφωνα με το πρότυπο LEED (Gold).

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.

Το 2024 η κατανάλωση νερού ανήλθε σε 59.133 m³, που αντιστοιχεί σε αύξηση 7,72% σε σχέση με το 2023. Σημαντικό μέρος της αύξησης στην κατανάλωση νερού το 2024 οφείλεται σε μια μη ορατή διαρροή σε κεντρικό σωλήνα υδροδότησης στο κτιριακό συγκρότημα της Νέας Ιωνίας.

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.) με στόχο τη μετάβαση προς ένα τραπεζικό δίκτυο χωρίς φυσικά έγγραφα. 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 2024, καθώς οι επιπλέον χρήστες του e-Banking που επέλεξαν τα e-Statement ξεπέρασαν τους 215.000, με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση 560.000 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 €46 εκατ. από τότε που η υπηρεσία έγινε διαθέσιμη. Η συνολική προμήθεια (100%) σε χαρτί A4 και A3 έχει πιστοποίηση PEFC.

20 ακίνητα

με πιστοποίηση LEED/BREEAM



Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις έμμεσες εκπομπές Scope 3 και τις αντίστοιχες κατηγορίες της Eurobank, παρακαλούμε ανατρέξτε στο [Sustainability Data Pack](#).

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, αστικά απόβλητα, απόβλητα ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, λαμπτήρες, συσσωρευτές/μπαταρίες, ελαττωματικές/ακυρωμένες κάρτες, απόβλητα από εκσκαφές/κατασκευές και κατεδαφίσεις.

Η συνολική ποσότητα όλων των κατηγοριών στερεών αποβλήτων που παράχθηκαν το 2024 ανήλθε σε 1.969,8 τόνους. Το συνολικό βάρος των στερεών αποβλήτων που ανακυκλώθηκαν το 2024 ανήλθε σε 985.140 κιλά. Επιπλέον, η Τράπεζα συνέχισε το επιτυχημένο πρόγραμμα δωρεάς ηλεκτρονικού εξοπλισμού, στο πλαίσιο της προσπάθειας διαχείρισης του κύκλου ζωής των υλικών που αγοράζει. Το 2024 η Τράπεζα δώρισε 1.885 τεμάχια ηλεκτρονικού εξοπλισμού, που αντιστοιχούν σε περίπου 11.564 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, με τα υλικά να 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 ΑΕ, 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». 11 κάδοι έχουν φιλοτεχνηθεί από έναν street artist και 9 έχουν τοποθετηθεί σε διάφορους δήμους της Ελλάδας. Οι άλλοι 2 κάδοι τοποθετήθηκαν 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 λαμβάνει μηνιαίες ενημερώσεις από την Ανακύκλωση Συσκευών ΑΕ 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. Το 2024 (από τον Ιούλιο, οπότε και ξεκίνησε το πρόγραμμα συλλογής), συγκεντρώθηκαν περίπου 5 τόνοι μικρών ηλεκτρικών συσκευών.

1.885 τεμάχια ηλεκτρονικού εξοπλισμού έγιναν δωρεά

Περιβαλλοντικές δραστηριότητες στις θυγατρικές εξωτερικού

Ενέργεια
Βουλγαρία
Δράσεις: - Εισήγηση μέτρων με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, όπως αύξηση της ενεργειακής απόδοσης, αντικατάσταση του εξοπλισμού θέρμανσης που χρησιμοποιεί ορυκτά καύσιμα και αυτοπαραγωγή ανανεώσιμων πηγών ενέργειας. - Εγκατάσταση ενός φωτοβολταϊκού πάρκου στη Σόφια, που παρήγαγε 410 MWh το 2024, καλύπτοντας το 20% περίπου της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας του κτιρίου των κεντρικών γραφείων. - Επένδυση στην αναβάθμιση των εγκαταστάσεων σε σύγχρονους και ενεργειακά αποδοτικούς χώρους εργασίας, συμπεριλαμβανομένου ενός εκτεταμένου έργου ανακαίνισης του κτιρίου των κεντρικών γραφείων στη Σόφια. Το πρώτο ανακαινισμένο τμήμα περιλάμβανε ένα υψηλής απόδοσης σύστημα θέρμανσης, αερισμού και κλιματισμού (HVAC) και ένα υπερσύγχρονο σύστημα διαχείρισης κτιρίου (BMS), το οποίο διευκολύνει τη βέλτιστη χρήση του εξοπλισμού HVAC και των συστημάτων φωτισμού. - Ολοκλήρωση πάνω από το 90% της ανακαίνισης του δικτύου καταστημάτων έως το τέλος του 2024. Επίδοση: - Μείωση της χρήσης ορυκτών καυσίμων για θέρμανση πάνω από 50% από το 2022. - Μετάβαση σε ηλεκτρικά συστήματα HVAC και μείωση της κατανάλωσης φυσικού αερίου κατά 40% από το 2022. - Μείωση της χρήσης πετρελαίου για θέρμανση κατά 64% από το 2022. - Ελάττωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας κατά 1% το 2024, παρά την αυξημένη ζήτηση που προέκυψε από την αντικατάσταση του εξοπλισμού HVAC που λειτουργούσε με ορυκτά καύσιμα, με πλήρως ηλεκτρικό. - Βελτίωση της ενεργειακής έντασης της ηλεκτρικής ενέργειας, από 14,05 MWh σε 11,65 MWh ανά εκατομμύριο λέβα κύκλου εργασιών. - Πάνω από το 80% του στόλου οχημάτων της εταιρείας αποτελείται από υβριδικά οχήματα. Στόχοι: - Ηλεκτροκίνηση: Πάνω από το 80% των μισθωμένων οχημάτων θα είναι ηλεκτρικά ή υβριδικά έως το 2025. - Κτίρια: Μείωση κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας και νερού στις εγκαταστάσεις κατά 35% μέχρι το 2035 - Ηλεκτρική ενέργεια: 100% κατανάλωση ηλεκτρισμού από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας μέχρι το 2040.

Ενέργεια	
Κύπρος	
Ελληνική Τράπεζα	Eurobank Cyprus
Δράσεις: - Εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων σε 2 κτίρια, με εκτιμώμενη δυναμικότητα 220.000 kWh ετησίως, τα οποία συνδέθηκαν στο δίκτυο τον Απρίλιο του 2024. - Εγκατάσταση φωτοβολταϊκών σε 5 επιπλέον κτίρια, στοχεύοντας σε ετήσια παραγωγή 242.000 kWh και αναμενόμενη σύνδεση στο δίκτυο έως το δεύτερο τρίμηνο του 2025. - Προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας από τρίτους προμηθευτές που παράγουν πράσινη ενέργεια. Επίδοση: - Προμήθεια του 39,8% της συνολικής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας της Τράπεζας από προμηθευτές που έχουν ενεργειακό μείγμα με υψηλό ποσοστό ανανεώσιμων πηγών. - Πραγματοποίηση σημαντικών βημάτων προς τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης και τη μείωση των εκπομπών. - Μείωση της συνολικής κατανάλωσης της ηλεκτρικής ενέργειας (kWh) κατά 21% σε σχέση με το 2021. - Μείωση των εκπομπών Scope 1 κατά 55% σε ετήσια βάση και τις εκπομπές Scope 2 κατά 13%. - Μείωση των συνολικών εκπομπών των Scope 1 και 2 κατά 19% σε ετήσια βάση. Στόχοι*: - Μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα έως το 2050, με συγκεκριμένο στόχο τη μείωση των συνολικών εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου Scope 1 και Scope 2 κατά 45% έως το 2030.	Δράσεις: - Μέτρηση των λειτουργικών εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (Scope 1 και 2) σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14064 και ετοιμασία οδικού χάρτη για τη μείωση των εκπομπών έως το 2030. - Εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων. - Ολοκλήρωση επιτυχώς τον ετήσιο έλεγχο και την πιστοποίηση σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001:2015. - Πραγματοποίηση βελτιώσεων στην ενεργειακή απόδοση των κτιρίων, όπως η εγκατάσταση λαμπτήρων LED για εξοικονόμηση ενέργειας, ανιχνευτών κίνησης και συστημάτων κλιματισμού υψηλότερης απόδοσης. - Αναβάθμιση και αντικατάσταση ήδη υπάρχοντων ηλεκτρικών συσκευών (εκτυπωτές, υπολογιστές, λάμπες και οθόνες) με πιο αποδοτικές ενεργειακά συσκευές και εξοπλισμό. - Διανομή ενημερωτικού υλικού στο προσωπικό σχετικά με την ανακύκλωση, την αποδοτικότητα, την ενέργεια και την ορθολογική χρήση της, την ηλεκτρική ενέργεια κ.ά. Επίδοση: - Μείωση της συνολικής κατανάλωσης ενέργειας κατά 7,41% σε σχέση με το 2021. - Εγκατάσταση φωτοβολταϊκού συστήματος στις εγκαταστάσεις της τράπεζας, με συνολική ισχύ 16,20 kW (virtual net billing). Η συνολική εγκατεστημένη ισχύς των φωτοβολταϊκών συστημάτων στις εγκαταστάσεις της Τράπεζας ανέρχεται σε 73,48 κιλοβάτ. 60.200,87 kWh (το 2021: 0 kWh) της καταναλωθείσας ηλεκτρικής ενέργειας προήλθε από ΑΠΕ (αυτοπαραγωγή από φωτοβολταϊκό σύστημα). - Αύξηση της συνολικής παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ κατά 385,17% το 2024 σε σύγκριση με το 2022 (15.446,23 kWh) και κατά 59,51% σε σύγκριση με το 2023 (46.974,66 kWh). - Το 6% του στόλου αυτοκινήτων της τράπεζας θεωρείται βιώσιμο. Στόχοι*: - Ελαχιστοποίηση αρνητικών επιπτώσεων σε όλη την αλυσίδα με στόχο την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα πριν από το 2050.
Λουξεμβούργο	
Δράσεις: - Επιδότηση μόνο ηλεκτρικών και υβριδικών εταιρικών αυτοκινήτων για το προσωπικό. - Εγκατάσταση τεσσάρων σταθμών φόρτισης ηλεκτρικών οχημάτων στις εγκαταστάσεις της, επιτρέποντας στους εργαζομένους να φορτίζουν τα ηλεκτρικά τους οχήματα κατά τη διάρκεια του ωραρίου εργασίας. - Αναβάθμιση του συστήματος διαχείρισης κτιρίου για να εξασφαλίσει πιο αποδοτικούς ελέγχους θερμοκρασίας και υγρασίας, βελτιστοποιώντας την κατανάλωση ενέργειας. - Εξασφάλιση όλης της ηλεκτρικής ενέργειας που προέρχεται από 100% ανανεώσιμες πηγές, οδηγώντας σε μηδενικές εκπομπές Scope 2 βάσει αγοράς. - Βρίσκεται στη διαδικασία οριστικοποίησης της στρατηγικής ESG, η οποία περιλαμβάνει στόχους για περαιτέρω βελτιστοποίηση της ενέργειας και μείωση των εκπομπών. Επίδοση: - Όλα τα νέα μισθωμένα οχήματα είναι είτε ηλεκτρικά είτε υβριδικά. - Το 100% της ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε προέρχεται από ΑΠΕ. Στόχοι: - Θέσπιση των απαραίτητων μηχανισμών για την παρακολούθηση της βασικής ενεργειακής κατανάλωσης και την ακριβή αποτύπωση των σχετικών δεδομένων. - Οριστικοποίηση της στρατηγικής ESG, συμπεριλαμβανομένων στόχων για ενεργειακή βελτιστοποίηση και μείωση εκπομπών, σε εναρμόνιση με τους στόχους του Ομίλου.	

*Οι καθορισμένοι στόχοι για την Eurobank Cyprus και την Ελληνική Τράπεζα υπόκεινται σε επαναξιολόγηση και αναπροσδιορισμό λόγω της συγχώνευσής των τραπεζών το 2025.

Απόβλητα και χρήση χαρτιού

Βουλγαρία

Δράσεις:

- Ψηφιοποίηση και βελτιστοποίηση των διαδικασιών, μειώνοντας την κατανάλωση χαρτιού στα γραφεία.
- Εφαρμογή ενός συστήματος διαχειριζόμενων υπηρεσιών εκτύπωσης σε όλες τις εγκαταστάσεις, για την αποτελεσματικότερη παρακολούθηση της κατανάλωσης εκτυπώσεων, χαρτιού και γραφίτη.
- Υιοθέτηση πρακτικών διαχείρισης αποβλήτων για να προωθήσει την κυκλική οικονομία, εγκαθιστώντας συστήματα συλλογής, ασφαλούς καταστροφής και ανακύκλωσης του χαρτιού από τα γραφεία.
- Πρόοδος σε συνεργασίες με αδειοδοτημένους συνεργάτες για την ασφαλή διάθεση και ανακύκλωση του ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού που έχει αποσυρθεί.

Επίδοση:

- Αγορά 8% λιγότερου χαρτιού γραφείου το 2024 (127 αντί για 138 τόνους) και μείωση της χρήσης χαρτιού από 173 kg σε 133 kg ανά εκατομμύριο λέβα κύκλου εργασιών.
- Αποστολή 160 τόνων χαρτιού γραφείου για ασφαλή καταστροφή και ανακύκλωση.

Στόχοι:

- Επιτάχυνση της μετάβασης προς ένα τραπεζικό δίκτυο χωρίς φυσικά έγγραφα μέχρι το 2035, με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού κατά 25% μέχρι το 2035. Επίτευξη ανακύκλωσης του 95% των αποβλήτων χαρτιού μέσω μεθόδων διαχωρισμού των αποβλήτων και παρακολούθηση του ανακυκλωμένου χαρτιού μέχρι το 2030.
- Επίτευξη ανακύκλωσης του 100% των μελανοδοχείων εκτυπωτών μέχρι το 2025.
- Προετοιμασία ενός λεπτομερούς σχεδίου δράσης για μηδενικά απόβλητα έως το 2030.
- Αποφυγή πλαστικών μίας χρήσης και ελαχιστοποίηση των ηλεκτρονικών αποβλήτων έως το 2035.
- Εξασφάλιση διαχωρισμού απορριμμάτων στην πηγή στα κεντρικά γραφεία μέχρι το 2030.

Κύπρος

Ελληνική Τράπεζα

Δράσεις:

- Ενθάρρυνση της ανακύκλωσης του πλαστικού, μετάλλου και συσκευασιών ποτών, χαρτιού και μπαταριών, διευκολύνοντας την απόρριψή τους από το προσωπικό και τους πελάτες.
- Εισαγωγή της διαχείρισης ηλεκτρονικών αποβλήτων, δίνοντας προτεραιότητα στην επισκευή και την επαναχρησιμοποίηση πριν την ανακύκλωση ή τη δωρεά.
- Επαναχρησιμοποίηση, επισκευή και δωρεά επίπλων.
- Ανακύκλωση οικοδομικών αποβλήτων από ανακαίνισεις, σύμφωνα με τις νομικές απαιτήσεις και τις σχετικές συμβάσεις.
- Πρόοδος σε ενέργειες για τη μείωση της χρήσης χαρτιού, όπως είναι η χρήση ηλεκτρονικής σφραγίδας για εγκρίσεις, η επικοινωνία με πελάτες μέσω SMS ή email, η αξιοποίηση ψηφιακών καναλιών για τις διαδικασίες KYC και η αποστολή πιστοποιητικών τόκων μέσω του internet banking.
- Έκδοση καρτών φιλικών προς το περιβάλλον, φτιαγμένες από βιοδιασπώμενα υλικά σύμφωνα με τον κατάλογο της Mastercard, με στόχο τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος και την προώθηση της υπεύθυνης διαχείρισης πόρων.
- Πρόοδος στη εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σε περιβαλλοντικά ζητήματα, για ένα πιο βιώσιμο εργασιακό περιβάλλον.
- Εφαρμογή ενός συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001 και πέτυχε την πιστοποίησή του το 2025.

Eurobank Cyprus

Δράσεις:

- Έναρξη πρωτοβουλιών για την προώθηση διευρυμένων πρακτικών κυκλικής οικονομίας, όπως η παρακολούθηση της παραγωγής και ανακύκλωσης αποβλήτων γραφείου, η διαλογή των αποβλήτων στην πηγή σε κατηγορίες ανακύκλωσης για χαρτί, πλαστικό, αλουμίνιο, καθώς και η ανακύκλωση του 100% των ηλεκτρονικών αποβλήτων, των τόνερ και των μελανοδοχείων.
- Πραγματοποίηση της μετάβασης προς ένα τραπεζικό δίκτυο χωρίς χρήση χαρτιού, θέσπιση δεικτών επίδοσης για την παρακολούθηση της προμήθειας και ανακύκλωσης χαρτιού, ψηφιακές υπογραφές για τους χρήστες της τράπεζας, εγκατάσταση του συστήματος JDocs για την παραγωγή εγγράφων, ροές επικοινωνίας στο Jira, διπλές οθόνες για όλους τους χρήστες της τράπεζας και την κεντρική διαχείριση εκτυπώσεων.
- Διακοπή της αποστολής έντυπων καταστάσεων και ειδοποιήσεων προς τους πελάτες, τα οποία αντικαταστάθηκαν από email, SMS ή ψηφιακά κανάλια της τράπεζας.
- Διανομή ενημερωτικού υλικού στο προσωπικό σχετικά με την ανακύκλωση αποβλήτων, με στόχο την ενίσχυση της περιβαλλοντικής κουλτούρας της τράπεζας.

Επίδοση:

- Ανακύκλωση του 9,42% των γενικών αποβλήτων.
- Ανακύκλωση του 0,19% των αποβλήτων πλαστικού, μετάλλου και χαρτοκιβωτίων.
- Ανακύκλωση του 9,20% των αποβλήτων χαρτιού.

Στόχοι*

- Μετάβαση σε ένα τραπεζικό δίκτυο χωρίς χρήση χαρτιού, μέσω της μείωσης της κατανάλωσης χαρτιού, της αύξησης της ανακύκλωσης χαρτιού και της παρακολούθησης των σχετικών δεικτών.
- Προώθηση διευρυμένων πρακτικών κυκλικής οικονομίας μέσα από τη μείωση των αποβλήτων, την επίτευξη του διαχωρισμού των αποβλήτων στην πηγή και την αύξηση της ανακύκλωσης των αποβλήτων.

Λουξεμβούργο

Δράσεις:

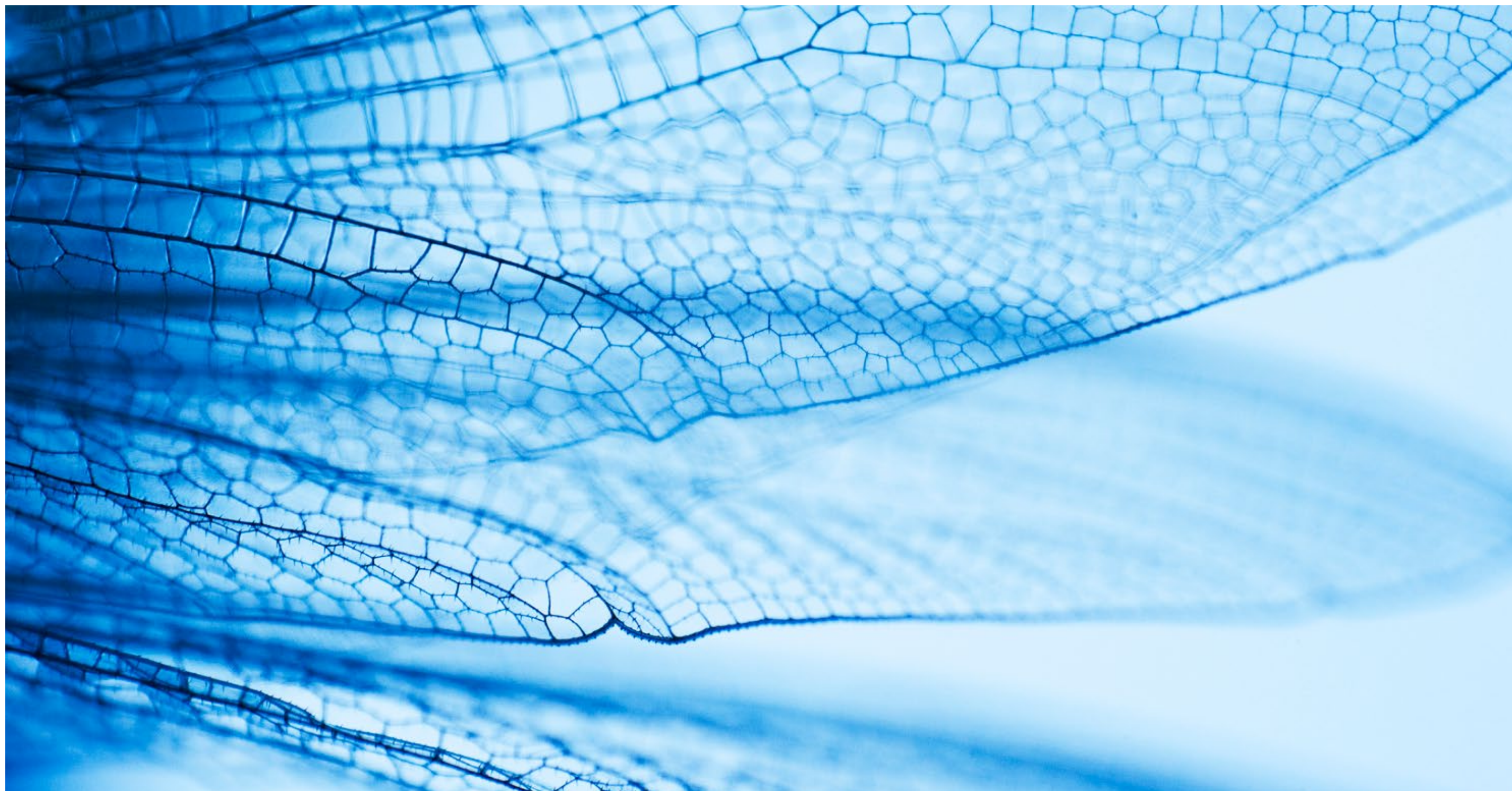
- Τοποθέτηση ειδικών κάδων στους χώρους της τράπεζας, σχεδιασμένους για τη συλλογή συγκεκριμένων υλικών (π.χ. πλαστικό, χαρτί κ.λπ.), προωθώντας τις προσπάθειες ανακύκλωσης και διαδίδοντας το μήνυμα της κυκλικότητας μεταξύ των εργαζομένων.
- Βρίσκεται στη διαδικασία οριστικοποίησης της στρατηγικής ESG, η οποία περιλαμβάνει στόχους της ανακύκλωσης.



Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον Όμιλο, ανατρέξτε στην [Έκθεση Βιωσιμότητας](#).

*Οι καθορισμένοι στόχοι για την Eurobank Cyprus και την Ελληνική Τράπεζα υπόκεινται σε επαναξιολόγηση και αναπροσδιορισμό λόγω της συγχώνευσής των τραπεζών το 2025.

Κοινωνία



Επίδραση εργοδότη

Στην Eurobank, οι άνθρωποί μας βρίσκονται στην καρδιά του μετασχηματισμού μας. Το 2024 η Eurobank ενίσχυσε τη δέσμευσή της να δημιουργήσει ένα προοδευτικό, συμπεριληπτικό και ανθρωποκεντρικό εργασιακό περιβάλλον.

Σκεφτόμαστε Πρωτοποριακά. Δουλεύουμε Διαφορετικά.

Με γνώμονα το όραμα για την Eurobank 2030 και τη δήλωση του σκοπού μας «Η ευημερία χρειάζεται πρωτοπόρους», συνεχίζουμε να επαναπροσδιορίζουμε τον τρόπο εργασίας μας μέσα από 12 πρακτικές βασισμένες στην καινοτομία, που εστιάζουν στην καλλιέργεια του ταλέντου, τη βελτίωση της ευημερίας και την καθιέρωση μιας κουλτούρας συμπερίληψης και ηθικής συμπεριφοράς.

Μέσα στη χρονιά, η Τράπεζα επένδυσε στην αναβάθμιση των δεξιοτήτων, την ανάπτυξη ηγετικών προσόντων, την εσωτερική κινητικότητα και το υβριδικό μοντέλο εργασίας. Ένα ευρύ φάσμα πολιτικών και πρωτοβουλιών έδρασαν υποστηρικτικά για εργαζόμενους σε όλα τα στάδια της ζωής, διασφαλίζοντας ισότιμη πρόσβαση σε ευκαιρίες και αναγνώριση, ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας ή υποβάθρου.

Η Eurobank εξακολούθησε να δίνει προτεραιότητα στη διαφορετικότητα, την ισότητα και τη συμπερίληψη, να προάγει την εργασιακή ασφάλεια και ευημερία, και να ενισχύει τη δέσμευση των εργαζομένων μέσα από τον διαφανή διάλογο και τα κανάλια δομημένης ανατροφοδότησης. Οι δράσεις αυτές εναρμονίζονται με τη Στρατηγική Βιωσιμότητας της Τράπεζας.

Προσέλκυση και διατήρηση ταλέντων

Οι εργαζόμενοι παίζουν κρίσιμο ρόλο στην επιτυχία και την ανάπτυξη του Ομίλου. Στις 31.12.2024, ο Όμιλος απασχολούσε συνολικά 12.405 εργαζόμενους πλήρους απασχόλησης, εκ των οποίων το 49% βρίσκεται στην Ελλάδα. Οι γυναίκες εργαζόμενες αποτελούσαν το 64% του συνολικού προσωπικού. Σε επίπεδο Ομίλου, η πλειονότητα των εργαζομένων ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 30-50, και αποτελούν το 65% του προσωπικού.

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 της Eurobank είναι αξιοκρατική, και διασφαλίζει ότι το φύλο, η εθνικότητα, η ηλικία και άλλοι παράγοντες δεν επηρεάζουν την απόφαση πρόσληψης. Τόσο οι εξωτερικές προσλήψεις όσο και οι εσωτερικές τοποθετήσεις, αξιολογούνται με βάση τις αξίες της Eurobank. Η διαδικασία προσλήψεων στην Ελλάδα έχει πιστοποιηθεί κατά το πρότυπο ISO 9001 από το 2000.

Το 2024 η Eurobank συνέχισε την εφαρμογή του υβριδικού μοντέλου εργασίας, με εναλλαγή μεταξύ της εργασίας στο γραφείο και της εργασίας εξ αποστάσεως, πρακτική που εναρμονίζεται με τους περιβαλλοντικούς στόχους του Ομίλου και διασφαλίζει μια θετική εμπειρία για τους εργαζόμενους. 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.

Ο εσωτερικός δικτυακός τόπος (intranet) Career Marketplace προσφέρει ενημέρωση στους εργαζόμενους σχετικά με θέσεις εργασίας και πιθανά μονοπάτια σταδιοδρομίας. Το 2024, ανακοινώθηκαν 82 θέσεις εργασίας και το 48% των διαθέσιμων θέσεων στην Ελλάδα καλύφθηκε εσωτερικά.

Ο συνολικός αριθμός των νεοπροσληθέντων ήταν 960 σε επίπεδο Ομίλου και 270 για την Ελλάδα.

BeAPro talent πρόγραμμα αποφοίτων – Το πρόγραμμα σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε με στόχο την προσέλκυση και πρόσληψη ταλαντούχων αποφοίτων για τη μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου.

Συμμετοχή σε ημέρες καριέρας – Η Eurobank υποστηρίζει ενεργά τα νέα ταλέντα, ενισχύοντας την εικόνα της ως εργοδότη επιλογής. Το 2024 συμμετείχε σε μεγάλα career forum όπως Πανόραμα Επιχειρηματικότητας και Σταδιοδρομίας, Ημέρες Καριέρας (Kariera.gr) και Talent Days (Collegelink). Επίσης συμμετείχε σε ημέρες καριέρας που οργανώθηκαν από κορυφαία ελληνικά πανεπιστήμια, όπως το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, το Πανεπιστήμιο Πειραιώς, το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας και το ALBA Graduate Business School. Στην Eurobank η προσέλκυση ταλαντούχων επαγγελματιών από το εξωτερικό έχει επίσης στρατηγική σημασία, στο πλαίσιο των γενικότερων πρωτοβουλιών της Ελλάδας για το Brain Regain (επιστροφή εξειδικευμένου δυναμικού). Τον Δεκέμβριο του 2024 συμμετείχαμε σε μια ειδική ημερίδα καριέρας στο Düsseldorf, που διοργανώθηκε από τη Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης (ΔΥΠΑ) και το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης σε συνεργασία με το Υπουργείο Εξωτερικών. Τέλος, έχει προγραμματιστεί η συμμετοχή μας σε παρόμοιες πρωτοβουλίες και το 2025.

TechYourFuture – Το 2024 η Eurobank υλοποίησε το πρόγραμμα TechYourFuture, προσφέροντας σε 10 νέους απόφοιτους και νεαρούς επαγγελματίες με πάθος για την τεχνολογία την ευκαιρία να εργαστούν κοντά μας. Εκτός από την απασχόλησή τους, οι συμμετέχοντες στο πρόγραμμα TechYourFuture εγγράφονται από την πρώτη ημέρα σε μια 2ετή πρωτοβουλία τεχνολογικής εκπαίδευσης. Το πρόγραμμα παρέχει πιστοποιημένες γνώσεις και πολύτιμη πρακτική εμπειρία σε νέες τεχνολογίες. Το TechYourFuture υλοποιείται σε συνεργασία με τη Microsoft.

Eurobank Business Day – Το 2024, η Eurobank διοργάνωσε την 9η ετήσια ημερίδα σταδιοδρομίας Eurobank Business Day, σε συνεργασία με το Πανόραμα Επιχειρηματικότητας και Σταδιοδρομίας, προσφέροντας σε 60 φοιτητές και αποφοίτους την ευκαιρία να γνωρίσουν από κοντά τις δραστηριότητες της Τράπεζας. Η ημερίδα ήταν εστιασμένη στην Τεχνολογία και την Ψηφιοποίηση, αναδεικνύοντας την κουλτούρα της Eurobank που έχει την καινοτομία στο επίκεντρο.

Athens Negotiations Tournament – Η Eurobank ήταν χορηγός του Athens Negotiations Tournament 2024, του πανελλήνιου φοιτητικού διαγωνισμού διαπραγματεύσεων, που διοργανώθηκε από το Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών. Ο διαγωνισμός έφερε κοντά φοιτητές από την Ελλάδα, την Κύπρο και το εξωτερικό, με στόχο την ενίσχυση των διαπραγματευτικών τους δεξιοτήτων μέσα από ρεαλιστικά σενάρια προσομοίωσης.



Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην Έκθεση Βιωσιμότητας και το [Sustainability Data Pack](#).

Η Eurobank είχε την τιμή να φιλοξενήσει τους ημιτελικούς στις εγκαταστάσεις της, υποστηρίζοντας τη νέα γενιά ταλέντων στην προσπάθειά τους να ανταποκριθούν στις προκλήσεις της 4ης Βιομηχανικής Επανάστασης.

Συνολικά, τα προγράμματα και οι πρωτοβουλίες υποστηρίζουν αποτελεσματικά την προσπάθεια του Ομίλου Eurobank Holdings να προσελκύει και να διατηρεί το δυναμικό της. Η Eurobank ακολουθεί μια ανοιχτή και δομημένη διαδικασία, παρέχοντας συνεχή ανατροφοδότηση, και προσωπική συμβουλευτική καθοδήγηση στους εργαζόμενους, ενισχύοντας την απασχολησιμότητά τους καθώς και την κοινωνική της επίδραση.

Αποχωρήσεις προσωπικού και απασχολησιμότητα

Το 2024, αποχώρησαν 1.305 εργαζόμενοι από τον Όμιλο και ο δείκτης κινητικότητας εργαζομένων διαμορφώθηκε στο 10,5%. Ο συνολικός δείκτης κινητικότητας εργαζομένων για την Eurobank Holdings ήταν ελαφρά αυξημένος σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά (2023: 7,4%), κυρίως λόγω του προγράμματος οικειοθελούς αποχώρησης (VES) που τέθηκε σε εφαρμογή.

Συνεχείς ευκαιρίες επαγγελματικής ανάπτυξης

Αξιολόγηση απόδοσης

Το 2024, η Eurobank συνέχισε τις προσπάθειες να διασφαλίσει την ευθυγράμμιση της Ελλάδας και των θυγατρικών του εξωτερικού, ενσωματώνοντας περαιτέρω την Πολιτική Αξιολόγησης της Απόδοσης Ομίλου σε όλες τις οντότητες. Η συγκεκριμένη προσέγγιση, που σχεδιάστηκε για να ενισχύει την απόδοση των εργαζομένων, εναρμονίζοντάς την με τους στρατηγικούς στόχους και τις αξίες της Τράπεζας, εστιάζει στη συνεχή ανατροφοδότηση και την εξέλιξη. Για τα Ανώτερα στελέχη, χρησιμοποιείται και το Σύστημα Ανατροφοδότησης 360°.

Η παραπάνω μέθοδος υλοποιείται σύμφωνα με την Πολιτική Αξιολόγησης της Απόδοσης Ομίλου, η οποία έχει ενιαία εφαρμογή σε όλες τις οντότητες της Eurobank, κι έτσι προάγει τη συνέπεια και τη διαφάνεια. Επίσης, είναι πιστοποιημένο κατά ISO 9001, γεγονός που αντανakλά τη δέσμευση της Τράπεζας στην ποιότητα, την ακεραιότητα της διαδικασίας και τη συνεχή βελτίωση στις πρακτικές αξιολόγησης απόδοσης.

Η αξιολόγηση απόδοσης έχει ενσωματωθεί στην πλατφόρμα SAP SuccessFactors στην Ελλάδα, την Κύπρο και, από το 2024, και το Λουξεμβούργο. Η Βουλγαρία εφαρμόζει την ίδια μέθοδο, υλοποιώντας της σε διαφορετικό σύστημα.

Πλάνα διαδοχής

Το πλαίσιο για το πλάνο διαδοχής των C-Level στελεχών του Ομίλου αξιολογείται σε ετήσια βάση, για να διασφαλίζεται η εναρμόνιση με τη στρατηγική και την κουλτούρα ηγεσίας του Ομίλου. Η γυναικεία εκπροσώπηση σε θέσεις C-Level αυξήθηκε στο 29% μέσα στο 2024. Οι στοχευμένες συζητήσεις καριέρας (career discussions) με διαδόχους υψηλής δυναμικής εστιάζουν στην εξέλιξη, τους στόχους και τους τομείς ανάπτυξης.

Διαχείριση ταλέντων

Το πλαίσιο διαχείρισης ταλέντων της Eurobank εντοπίζει, αναπτύσσει και αξιοποιεί μια ομάδα δυναμικών ταλέντων. Το 2024, η Τράπεζα εισήγαγε έναν νέο καταμερισμό του Talent Pool της, με έμφαση στην κινητικότητα και τις δομημένες συζητήσεις για τη σταδιοδρομία του καθενός. Η προσέγγιση αυτή προσφέρει σε ταλαντούχους εργαζόμενους που επιθυμούν να εξελιχθούν, ευκαιρίες για εσωτερική μετακίνηση αλλά και συμμετοχή σε δραστηριότητες ανάπτυξης, όπως το mentoring και το job shadowing, ώστε να ενισχυθεί η επαγγελματική τους εξέλιξη.

Μάθηση και ανάπτυξη

Ο Όμιλος Eurobank δεσμεύεται στην παροχή ίσων ευκαιριών μάθησης σε όλους τους εργαζόμενους, καλλιεργώντας μια κουλτούρα συνεχούς ανάπτυξης. Το 2024, ο Όμιλος εστίασε στην ανάπτυξη δεξιοτήτων και τη συμπερίληψη, διασφαλίζοντας ότι όλα τα μέλη του οργανισμού συνεισφέρουν στην μακροπρόθεσμη επιτυχία του.

Η μάθηση σε αριθμούς για τον Όμιλο Eurobank (2024):

- 588.469 συνολικές ώρες μάθησης
- 827.058 ώρες μάθησης, συμπεριλαμβανομένων των δράσεων που αφορούσαν εργαζόμενους προσωρινής απασχόλησης και συνεργάτες
- 47,4 ώρες μάθησης κατά μέσο όρο για τους εργαζόμενους του Ομίλου (εργαζόμενοι πλήρους απασχόλησης)
- 5,93 ημέρες μάθησης ανά εργαζόμενο κατά μέσο όρο στον Όμιλο¹
- 86,02% της συνολικής μαθησιακής δραστηριότητας στην Ελλάδα πραγματοποιήθηκε online ή μέσω virtual live συναντήσεων
- 98,85% των εργαζομένων στον Όμιλο συμμετείχαν σε μαθησιακές δράσεις

Η Eurobank εστιάζει στην παροχή ίσων ευκαιριών μάθησης σε όλους τους εργαζόμενους, καλλιεργώντας τη συνεχή εξέλιξη μέσα από ειδικά σχεδιασμένα workshops και ψηφιακές πλατφόρμες, όπως LinkedIn Learning, Microsoft LxP, Intuition και Udemy. Οι συνεργασίες με διακεκριμένες πλατφόρμες ψηφιακής μάθησης προσφέρουν χιλιάδες προγράμματα σε τεχνολογίες αιχμής και κρίσιμες επιχειρηματικές δεξιότητες. Η HXM Cloud πλατφόρμα SAP SuccessFactors προσφέρει στους εργαζόμενους στην Ελλάδα και την Κύπρο τη δυνατότητα πρόσβασης σε ποικίλο εκπαιδευτικό περιεχόμενο, οποιαδήποτε στιγμή, μέσα από οποιαδήποτε έξυπνη συσκευή. Η Τράπεζα υλοποιεί σε ετήσια βάση για όλους τους εργαζόμενους που εξυπηρετούν πελάτες μια σειρά από μαθησιακές πρωτοβουλίες, όπως η οδηγία MiFID, η επαλήθευση της ταυτότητας των πελατών (Know-Your-Customer, KYC), η οδηγία για τη στεγαστική πίστη (Mortgage Credit Directive, MCD), οι πρακτικές δίκαιου δανεισμού και η ηθικής πώλησης, καθώς και η αναγνώριση μορφών οικονομικής απάτης που στοχεύουν τους καταναλωτές, με στόχο την ενίσχυση της προστασίας του καταναλωτή και τη διασφάλιση της παροχής υπεύθυνης εξυπηρέτησης σε συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις. Παράλληλα, για την περαιτέρω ενίσχυση της γνώσης και την ευαισθητοποίηση σχετικά με την προστασία του καταναλωτή, αναπτύσσεται ειδικό ψηφιακό εκπαιδευτικό πρόγραμμα, προσαρμοσμένο τόσο για επιλεγμένους ρόλους πρώτης γραμμής, όσο και υποστηρικτικών ομάδων σε όλες τις σχετικές Μονάδες.

588.469

συνολικές ώρες μάθησης

98,85%

των εργαζομένων στον Όμιλο συμμετείχαν σε δραστηριότητες μάθησης

€2,9 εκατ.

επενδύθηκαν στην εκπαίδευση το 2024



Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην Έκθεση Βιωσιμότητας και το [Sustainability Data Pack](#).

¹Το αριθμητικό στοιχείο για τις ημέρες μάθησης του 2024 αφορά όλες τις χώρες στις οποίες δραστηριοποιείται η Eurobank και υπολογίζεται ως το ισοδύναμο 8 μαθησιακών ωρών ανά ημέρα.

Παράλληλα, το 2024, πάνω από 3.100 εργαζόμενοι στη Λιανική Τραπεζική παρακολούθησαν ένα ψηφιακό εκπαιδευτικό πρόγραμμα για τη βελτίωση εμπειρίας του πελάτη, το Customer Excellence in Banking, που αποτελεί απτή απόδειξη της δέσμευσης του οργανισμού για την παροχή υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης πελατών. Επιπλέον, η Eurobank συνέχισε την υλοποίηση του εξειδικευμένου workshop σε συνεργασία με την ΑΜΚΕ Με Άλλα Μάτια, δίνοντας στους ανθρώπους της την ευκαιρία να εξοικειωθούν με τις βέλτιστες πρακτικές συνοδείας ενός πελάτη με αναπηρία όρασης ή ακοής, ή την εξυπηρέτηση ενός πελάτη με αυτισμό, και να αναβαθμίσουν την ποιότητα εξυπηρέτησης προς αυτούς τους πελάτες, προάγοντας με αυτόν τον τρόπο τη συμπερίληψη και την προσβασιμότητα.

Το 2024 η Eurobank επένδυσε περισσότερα από €2,9 εκατομμύρια σε μαθησιακές πρωτοβουλίες, διασφαλίζοντας την αναβάθμιση των δεξιοτήτων (upskilling) των εργαζομένων, χτίζοντας ηγετικές ικανότητες και ενδυναμώνοντας την τεχνική τους εξειδίκευση, μέσα από ένα φάσμα πιστοποιήσεων και τίτλων επαγγελματικών προσόντων.

Ηθική, δεοντολογία και ακεραιότητα στην εργασία:

- Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής** – Η υλοποίηση μιας μαθησιακής πρωτοβουλίας για τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής είναι ζωτικής σημασίας για την ευαισθητοποίηση, τη διασφάλιση της διαφάνειας και την καλλιέργεια του αισθήματος ευθύνης μεταξύ του προσωπικού, συμπεριλαμβανομένων των μόνιμων εργαζομένων, των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, των συμβούλων και των υπαλλήλων με σύμβαση ορισμένου χρόνου ή έργου. Μετά την ευρεία εφαρμογή του ψηφιακού προγράμματος κατά τη διάρκεια του 2023, η Eurobank έκρινε υποχρεωτική τη συμμετοχή στο πρόγραμμα για όλους τους νεοπροσληφθέντες, ενισχύοντας τη δέσμευση του οργανισμού στα υψηλά πρότυπα ηθικής από την πρώτη μέρα της απασχόλησης.
- Βία και παρενόχληση στην εργασία** – Το 2023, η Eurobank υλοποίησε ένα ψηφιακό εκπαιδευτικό πρόγραμμα για όλους τους εργαζόμενους στην Ελλάδα, πάνω σε θέματα βίας και παρενόχλησης. Εντός του 2024, πραγματοποιήθηκαν ξεχωριστά 4ωρα virtual workshops, ειδικά για τους διευθυντές ομάδων, σε συνεργασία με την Hellas EAP, με στόχο την αποτροπή τέτοιων συμπεριφορών και την προώθηση του σεβασμού στον εργασιακό χώρο. Μέσα από μια διαδραστική μεθοδολογία, οι διευθυντές ομάδων απέκτησαν γνώσεις και δεξιότητες για την αποτροπή και τη διαχείριση περιστατικών βίας και παρενόχλησης μεταξύ των μελών των ομάδων τους. Η υλοποίηση του στοχευμένου αυτού προγράμματος για τη βία και παρενόχληση προάγει μια πιο ασφαλή και συμπεριληπτική εργασιακή κουλτούρα. Επιπλέον, η προδραστική αυτή προσέγγιση μειώνει τους νομικούς κινδύνους και τον κίνδυνο φήμης, αυξάνει τη δέσμευση και διακράτηση των εργαζομένων, και τονώνει την ανθεκτικότητα του οργανισμού. Το 96,3% των διευθυντών του Ομίλου ολοκλήρωσε επιτυχώς τα virtual workshops, ποσοστό που αντιστοιχεί στο 21,2% του συνολικού αριθμού των εργαζομένων πλήρους απασχόλησης στην Ελλάδα. Αυτό, σε συνδυασμό με το ποσοστό παρακολούθησης του ηλεκτρονικού προγράμματος το 2023 που έφτασε το 96%, αντανakλά τη δέσμευση της Eurobank για τη διασφάλιση ευρείας συμμετοχής των διευθυντικών στελεχών και την ανάπτυξη του προσωπικού. Η προάσπιση της ασφάλειας και της διαφορετικότητας στην εργασία αποτελεί βασική προτεραιότητα της Eurobank στο πλαίσιο της υπεύθυνης τραπεζικής.

Ενίσχυση δεξιοτήτων για επαγγελματική εξέλιξη

Η Eurobank υποστηρίζει την επαγγελματική ανάπτυξη του προσωπικού της, μέσα από τη χρηματοδότηση προγραμμάτων απόκτησης τίτλων και πιστοποιήσεων, αποδεικνύοντας έμπρακτα τη δέσμευση του οργανισμού στη συνεχή μάθηση και την επαγγελματική αριστεία. Η επένδυση αυτή προάγει την εξειδίκευση των εργαζομένων, υποστηρίζει τη σταδιοδρομία τους και ενισχύει τις δυνατότητες του οργανισμού. Το 2024, επενδύθηκαν περισσότερα από €107.000 σε χρηματοδοτήσεις για την επιμόρφωση των εργαζομένων σε έγκριτα πανεπιστήμια, καθώς και την απόκτηση επαγγελματικών πιστοποιήσεων, όπως Chartered Financial Analyst (CFA) και Certified Anti-Money Laundering Specialist (ACAMS).

Κανονιστική συμμόρφωση και αριστεία

Η Eurobank εστιάζει σε μαθησιακές δράσεις για τη διασφάλιση της κανονιστικής συμμόρφωσης σε όλα τα επίπεδα των δραστηριοτήτων της. Σημαντική προσοχή δίνεται σε:

- Σύγκρουση συμφερόντων** – Η συμμόρφωση με τις μεταβαλλόμενες κανονιστικές απαιτήσεις για τον εντοπισμό και τη διαχείριση περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων αποτελεί βασικό στόχο. Με την τήρηση υψηλών προτύπων επαγγελματικής δεοντολογίας και ηθικής, ο οργανισμός διασφαλίζει την ομαλή λειτουργία και φήμη της Eurobank. Σύμφωνα και με την Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων, κάθε εργαζόμενος φέρει την ευθύνη να αντιλαμβάνεται, να εντοπίζει, να διαχειρίζεται και να αποφεύγει καταστάσεις που ενδέχεται να οδηγήσουν σε σύγκρουση συμφερόντων. Το 2024 καταγράφηκαν περισσότερες από 6.700 συμμετοχές σε αυτό το ψηφιακό πρόγραμμα μάθησης.
- Κατάχρηση αγοράς** – Το πρόγραμμα αποτελεί βασικό εργαλείο για να λάβουν οι εργαζόμενοι κατάλληλη εκπαίδευση και πληροφόρηση σχετικά με ζητήματα κατάχρησης αγοράς. Διασφαλίζει ότι όλα τα μέλη του προσωπικού κατανοούν τις νομικές και κανονιστικές υποχρεώσεις τους, και τις εφαρμόζουν σωστά τόσο κατά την εξυπηρέτηση πελατών, όσο και στις προσωπικές τους συναλλαγές.
- GDPR** – Η ψηφιακή αυτή μαθησιακή πρωτοβουλία έχει ως στόχο την ενίσχυση της γνώσης, της κατανόησης και της συμμόρφωσης σε θέματα ορθής διαχείρισης και προστασίας των προσωπικών δεδομένων, ενισχύοντας έτσι την αξιοπιστία του Ομίλου και την εμπιστοσύνη της αγοράς. Επιπλέον, ενισχύει τις πρακτικές που εφαρμόζει η Eurobank για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών της, και μειώνει τον κίνδυνο παραβιάσεων δεδομένων και επιβολής προστίμων.
- Πιστοποιήσεις** – Η Eurobank προσφέρει μαθησιακές λύσεις για επαγγελματική επάρκεια σε θέματα παροχής επενδυτικών συμβουλών, ασφαλιστικής διαμεσολάβησης, στεγαστικής πίστης και τραπεζικής για μικρές επιχειρήσεις. Το 2024, καταγράφηκαν περισσότερες από 1.500 νέες πιστοποιήσεις και 3.000 επαναπιστοποιήσεις.
- Μαθησιακές δράσεις AML** – Το 2023 η Eurobank παρείχε εκπαίδευση για θέματα AML σε περισσότερους από 1.250 διευθυντές και 4.700 εργαζόμενους μέσα από workshops και διαδικτυακά προγράμματα. Η εκπαίδευση σε θέματα AML είναι υποχρεωτική για τους νέους εργαζόμενους. Το 2024, καταγράφηκαν περισσότερες

πάνω από
€107.000
ευρώ σε χορηγίες για ακαδημαϊκές και επαγγελματικές πιστοποιήσεις εργαζομένων

Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην [Έκθεση Βιώσιμότητας](#).

από 2.200 συμμετοχές σε σχετικές μαθησιακές δράσεις, οι οποίες παρέχουν πρακτικές γνώσεις στους εργαζόμενους αναφορικά με την αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων που σχετίζονται με το ξέπλυμα χρήματος και τα οικονομικά εγκλήματα μέσα από την ανάλυση εταιρικών μελετών περίπτωσης (corporate case studies). Επιπλέον, 19 ανώτερα στελέχη παρακολούθησαν ένα virtual workshop από τον Οργανισμό Διεθνούς Συμμόρφωσης (International Compliance Association, ICA), εστιάζοντας στη στρατηγική διαχείριση των ζητημάτων AML και τις βέλτιστες πρακτικές του κλάδου.

Η Eurobank επίσης παρέχει εκπαίδευση σε θέματα βιωσιμότητας και διαχείρισης ποιότητας, και διατηρεί τη διάκριση του ACCA Approved Employer από το 2015. Για την παροχή ουσιαστικής μάθησης που ανταποκρίνεται στις ανάγκες των εργαζομένων και της Τράπεζας, η Eurobank υλοποιεί πολιτικές και διαδικασίες πιστοποιημένες κατά το πρότυπο ISO 9001.

Προγράμματα ενδυνάμωσης

Η Eurobank σχεδιάζει και υλοποιεί εξειδικευμένα προγράμματα για την ενδυνάμωση των εργαζομένων της, όπως η πρωτοβουλία Prosper Alumni Community, που προάγει τη συνεχή επικοινωνία και πρόοδο των ταλέντων της. Τα προγράμματα αυτά επιτρέπουν στους εργαζόμενους να αναλαμβάνουν πιο απαιτητικούς ρόλους και να εξελίσσουν τις ηγετικές τους δεξιότητες.

Πρόγραμμα ανάπτυξης ηγεσίας

Η Eurobank αναπτύσσει ηγέτες που εμπνέουν και ενδυναμώνουν τις ομάδες τους, συνεισφέροντας στη στρατηγική του Ομίλου μέσα από την καλλιέργεια ενός συμπεριληπτικού στιλ ηγεσίας και την αντιμετώπιση των προκαταλήψεων:

- **Ανάπτυξη ηγεσίας** – Στην Eurobank συντελείται μια αλλαγή ηγεσίας που υποστηρίζεται από το νέο πρόγραμμα ανάπτυξης ηγετικών στελεχών, σχεδιασμένο σε συνεργασία με το INSEAD, που υλοποιείται από το τελευταίο τρίμηνο του 2024. Το πρόγραμμα δημιούργησε έναν μοναδικό χώρο για την πρώτη ομάδα των ανώτερων στελεχών μας, ώστε να θέσουν υπό αμφισβήτηση κοινές παραδοχές, να αυτο-στοχαστούν, να ανταλλάξουν απόψεις, να ασπαστούν την καινοτομία και να εμβαστούν στην κοινή δέσμευση για ουσιαστική αξία – για τους πελάτες, για τους ανθρώπους της Eurobank και για την κοινωνία. Για περισσότερους από 5 μήνες και πάνω από 50 ώρες βιωματικών μαθησιακών εμπειριών – συμπεριλαμβανομένης μιας επίσκεψης στο Παρίσι – τα ανώτερα στελέχη της Eurobank απέκτησαν πολύτιμες γνώσεις για αναδυόμενες τάσεις και οικοσυστήματα καινοτομίας, ενώ ταυτόχρονα ενδυνάμωσαν την ικανότητά τους να διαχειρίζονται την πολυπλοκότητα, να καθοδηγούν τις στρατηγικές αλλαγές και να ηγούνται με σκοπό.
- **Συμπεριληπτική ηγεσία** – Ένα virtual διαδραστικό **workshop** που υλοποιήθηκε το 2024 βοήθησε περισσότερους από 900 διευθυντές στην Ελλάδα να αναπτύξουν την ικανότητα να αναγνωρίζουν και να αντιμετωπίζουν μη συμπεριληπτικές συμπεριφορές, να κατανοούν την αξία της διαφορετικότητας σε όλες της τις μορφές και να καλλιεργούν τις βασικές δεξιότητες ενός συμπεριληπτικού ηγέτη. Μέσα από ενδιαφέρουσες δραστηριότητες, βίντεο, συζητήσεις, αφηγήσεις και

μελέτες περιπτώσεων, οι συμμετέχοντες διδάχτηκαν πρακτικές στρατηγικές για τη δημιουργία ενός συμπεριληπτικού εργασιακού περιβάλλοντος. Με την ενσωμάτωση συμπεριληπτικών πρακτικών σε επίπεδο διευθυντών, η Eurobank ενισχύει τη διαδικασία λήψης αποφάσεων, τη δέσμευση των εργαζομένων και την ικανότητά της να προσελκύει και να διακρατεί ταλαντούχο προσωπικό με διαφορετικά χαρακτηριστικά – βασικοί παράγοντες για τη βιώσιμη **επιχειρηματική επιτυχία**. Τα virtual workshops ολοκλήρωσε το 71,1% των διευθυντών του Ομίλου, εμπλέκοντας το 15,5% του συνολικού αριθμού εργαζομένων πλήρους απασχόλησης στην Ελλάδα.

- **Executive coaching** – Προσωποποιημένες συνεδρίες coaching πραγματοποιήθηκαν για ανώτερα στελέχη, με στόχο τη μεγιστοποίηση των δυνατοτήτων τους, την ενίσχυση της αποτελεσματικότητάς τους, και την προσωπική και επαγγελματική τους εξέλιξη στο πλαίσιο του ηγετικού τους ρόλου. Οι συνεδρίες επίσης συμβάλλουν στην καλλιέργεια μιας κουλτούρας υψηλής απόδοσης, ενδυναμώνοντας τα ηγετικά στελέχη στη διαχείριση των προκλήσεων, την επίτευξη αποτελεσμάτων και την αποτελεσματική υποστήριξη των ομάδων τους.

Πλάνα ανάπτυξης και βελτίωσης

Η επαγγελματική εξέλιξη είναι εξαιρετικά σημαντική εντός του Ομίλου, και υποστηρίζεται από πλάνα ανάπτυξης και βελτίωσης. Τα πλάνα αυτά βοηθούν τους εργαζόμενους να ενισχύουν τις δεξιότητες και την απόδοσή τους, σε εναρμόνιση με τους στόχους που θέτουν για τη σταδιοδρομία τους και τους ρόλους που επιτελούν.

PROSPER – Τάξη του 2023 & 2024

Η Eurobank, σε συνεργασία με το ALBA Graduate Business School, δημιούργησε ένα πρόγραμμα ανάπτυξης ηγεσίας ταλαντούχων εργαζομένων. Η πρωτοβουλία προσφέρει σύγχρονη γνώση, ευκαιρίες δικτύωσης και καθοδήγηση από έμπειρους καθηγητές, με στόχο την ενίσχυση της στρατηγικής σκέψης και των δεξιοτήτων ηγεσίας. Το 2024, 35 εργαζόμενοι αποφοίτησαν από την Τάξη του 2023, ενώ 36 συμμετέχοντες εντάχθηκαν στην Τάξη του 2024.

Empower the Network

Το 2024, η Eurobank εισήγαγε το πρόγραμμα Empower the Network, με στόχο τη βελτίωση της επιχειρησιακής απόδοσης και τη δημιουργία ευκαιριών εξέλιξης για το δίκτυο των καταστημάτων λιανικής τραπεζικής. Μέσω του προγράμματος, 47 εσωτερικοί υπάλληλοι προήχθησαν σε διάφορες διευθυντικές θέσεις, ενώ προσλήφθηκαν και 40 εξωτερικοί υποψήφιοι σε βασικές θέσεις κατώτερης βαθμίδας. Το πρόγραμμα περιλάμβανε διεξοδική διαδικασία αξιολόγησης, η οποία συνοδευόταν από προσωποποιημένη ανατροφοδότηση και συζητήσεις καριέρας. Όλοι οι νεοεισερχόμενοι στο Δίκτυο Καταστημάτων Λιανικής Τραπεζικής παρακολουθούν ένα εντατικό πρόγραμμα κατάρτισης, σχεδιασμένο για να υποστηρίξει την επαγγελματική τους εξέλιξη και να διασφαλίσει την ύπαρξη σταθερών βάσεων, σε εναρμόνιση με τις αξίες, τα πρότυπα και τις επιχειρησιακές πρακτικές της Τράπεζας.



Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην [Έκθεση Βιωσιμότητας](#).

Πολιτική Αποδοχών της Eurobank

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 δέσμευσης της Τράπεζας ως προς την προσέλκυση, δέσμευση και διατήρηση των εργαζομένων της. Επιπλέον, η Τράπεζα έχει θεσπίσει Πλαίσιο Αποδοχών, το οποίο είναι ανταγωνιστικό, διέπεται από τις αξίες της διαφάνειας και της εσωτερικής ισοτιμίας, και οι αρχές του είναι ενσωματωμένες στην Πολιτική Αποδοχών. Πληροφορίες σχετικά με την [Πολιτική και το Πλαίσιο είναι διαθέσιμες στον διαδικτυακό τόπο της Eurobank](#).

Οι συνολικές αποδοχές των εργαζομένων περιλαμβάνουν σταθερά και μεταβλητά στοιχεία:

- Σταθερές αποδοχές** – είναι ουδέτερες ως προς το φύλο, μόνιμες, προκαθορισμένες, χωρίς διακριτική ευχέρεια, διαφανείς και μη ανακλητές. Αντανακλούν την αξιολόγηση της θέσης που αναλαμβάνουν οι νέες προσλήψεις, την επαγγελματική τους εμπειρία βάσει του μορφωτικού τους επιπέδου, το ιεραρχικό επίπεδο, τον βαθμό εξειδίκευσης καθώς και τις επαγγελματικές πιστοποιήσεις, τους περιορισμούς, τη φύση της σύμβασης εργασίας και τις απαιτήσεις του ρόλου. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στο [Sustainability Data Pack](#).
- Παροχές και επιδόματα** – Η Eurobank προσφέρει μια σειρά από παροχές και επιδόματα στους εργαζομένους της και τις οικογένειές τους. Οι παροχές είναι το είδος των αποδοχών που παρέχονται στους εργαζόμενους για να διασφαλίζεται η μακροχρόνια δέσμευση και ανταγωνιστικότητα, σύμφωνα με τις τοπικές πρακτικές της αγοράς (π.χ. συντάξεις, ιατρική ασφάλιση, ασφάλεια ζωής, κουπόνια γευμάτων, εταιρικά αυτοκίνητα σε επιλεγμένους εργαζόμενους, κινητά τηλέφωνα, προνομιακές τιμές σε τραπεζικά προϊόντα και επιδόματα που σχετίζονται με τα παιδιά και τη φροντίδα τους). Οι παροχές της Τράπεζας επανεξετάζονται κάθε χρόνο ή και νωρίτερα εφόσον προκύψει ανάγκη.
- Μεταβλητές αποδοχές** – Περιλαμβάνουν τυχόν αμοιβές που εξαρτώνται από την ετήσια απόδοση, ανεξάρτητα από τον τρόπο που γίνεται η μέτρησή της (κερδοφορία/έσοδα/άλλοι δείκτες KPI) ή από άλλες παραμέτρους (π.χ. χρόνια υπηρεσίας).

Στοχεύουν στην επιβράβευση των επιτευγμάτων μέσω της άμεσης συσχέτισης της αμοιβής με την επίτευξη συγκεκριμένων βραχυπρόθεσμων, μεσοπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων στόχων απόδοσης. Η διαδικασία αυτή ακολουθείται από προσαρμογή κινδύνου. Για την ενίσχυση της εναρμόνισης των συμφερόντων των ενδιαφερόμενων μερών και των συμφερόντων των στελεχών και των εργαζομένων, η μέτρηση της απόδοσης αντανακλά τα πραγματικά αποτελέσματα της Τράπεζας συνολικά, των θυγατρικών, της μονάδας αναφοράς και του ατόμου.

Το επαρκές περιθώριο και η ευελιξία στις πληρωμές βάσει επιδόσεων συνιστούν εγγενή χαρακτηριστικά ενός καλά οργανωμένου, υπεύθυνου και βιώσιμου συστήματος μεταβλητών αποδοχών. Τα στοιχεία του σχεδιασμού του, συμπεριλαμβανομένων των μηχανισμών μέτρησης της απόδοσης και αμοιβής, αποφεύγουν την έμφαση σε βραχυπρόθεσμους στόχους και συνδέονται με την κερδοφορία και την ορθή διαχείριση κινδύνων για τη διασφάλιση βιώσιμης απόδοσης μεσο-μακροπρόθεσμα.

Σε επίπεδο Eurobank, έχουν καθοριστεί οι ακόλουθοι τύποι μεταβλητών αποδοχών:

Στοιχεία των μεταβλητών αποδοχών	Χρονικό πλαίσιο
Προγράμματα κινήτρων	Βραχυπρόθεσμο
Ετήσιο μπόνους	Μεσοπρόθεσμο
Μακροπρόθεσμο πλάνο κινήτρων (LTIP)	Μακροπρόθεσμο
Μη τυποποιημένα στοιχεία	Ειδικές συνθήκες

Αξίζει να σημειωθεί ότι εντός του 2025 η Eurobank στην Ελλάδα διένειμε €33,5 εκατ. στους εργαζομένους της μέσω διανομής κερδών. Το σχετικό ποσό αποδόθηκε περίπου στο 80% του συνολικού προσωπικού της Eurobank και ήταν αυξημένο κατά 18% σε σχέση με πέρσι.

Για την ενθάρρυνση και κινητοποίηση των εργαζομένων ώστε να επιτευχθούν οι στρατηγικοί στόχοι, για την αύξηση της ικανοποίησης και αποτελεσματικότητας του προσωπικού και για την προαγωγή της ομαδικής εργασίας και της συνεργασίας, η Eurobank έχει δημιουργήσει προγράμματα κινήτρων για τους ακόλουθους επιχειρηματικούς τομείς: Λιανική Τραπεζική, Επιχειρηματική Τραπεζική, Eurobank Equities Investment Firm και Private Clients’ Desk. Αυτές οι εμπορικές καμπάνιες αντιπροσωπεύουν επιχειρηματικές δράσεις που στοχεύουν στην παροχή καθοδήγησης στο δίκτυο των πωλήσεων, προκειμένου να επιτυγχάνονται οι εμπορικοί στόχοι της περιόδου. Επιπλέον, τα προγράμματα κινήτρων είναι σχεδιασμένα ώστε να αποθαρρύνουν την υπερβολική ανάληψη κινδύνων και να διασφαλίζουν ότι οι εργαζόμενοι δεν αμείβονται κατά τρόπο που έρχεται σε σύγκρουση με την Πολιτική της Eurobank να ενεργεί προς το συμφέρον των πελατών της.

Για την κατάλληλη μέτρηση των κριτηρίων απόδοσης, η Eurobank χρησιμοποιεί έναν συνδυασμό προκαθορισμένων ποιοτικών και ποσοτικών δεικτών, όπως είναι τα αποτελέσματα, η κερδοφορία, η απόδοση κεφαλαίου, η συμπεριφορά προς τους πελάτες και η ποιότητα εξυπηρέτησης, η διαχείριση κινδύνων και η συμμόρφωση με τους κανονισμούς.

Η Eurobank έχει αναπτύξει ένα σύνολο βασικών δεικτών επιδόσεων (Key Performance Indicators, KPIs) και δεικτών λειτουργικών κινδύνων (Key Risk Indicators, KRIs) για τους σκοπούς της παρακολούθησης των αποδόσεων των μονάδων και των εργαζομένων. Οι δείκτες αυτοί δεν χρησιμοποιούνται μόνο για την αξιολόγηση της επιτυχίας στην επίτευξη των στόχων, αλλά και για τον καθορισμό των μπόνους στο πλαίσιο του συστήματος μεταβλητών αποδοχών, μέσα από την ανάθεση από πάνω προς τα κάτω των KPIs και KRIs σε ατομικό επίπεδο.

Οι δείκτες KPIs και KRIs καθώς και οι σχετικοί με αυτούς στόχοι αναθεωρούνται και προσδιορίζονται σε ετήσια βάση, καταλήγοντας στη δημιουργία του συνολικού ετήσιου μπόνους προς διανομή. Οι ακόλουθοι δείκτες KPIs και KRIs ορίζονται σε επίπεδο Ομίλου και εγκρίνονται από το Διοικητικό Συμβούλιο: i. Οργανικά λειτουργικά κέρδη, ii. Μερίδιο αγοράς καταθέσεων, iii. Εξέλιξη ενήμερων δανείων Ομίλου, iv. Κόστος /Λειτουργικά έσοδα, v. Δείκτης μη εξυπηρετούμενων δανείων, NPE, vi. Δείκτης κάλυψης ρευστότητας, LCR, vii. Απόδοση κανονικοποιημένων ιδίων κεφαλαίων, viii. Δείκτης CET1 με πλήρη εφαρμογή των κανόνων της Βασιλείας III (fully loaded CET1), ix.



Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην [Έκθεση Βιώσιμότητας](#).

Δείκτης Απωλειών Λειτουργικών Κινδύνων, x. Αριθμός Καθυστερημένων Ελεγκτικών Ευρημάτων, xi. Εκπομπές CO₂ της Τράπεζας, xii. Νέες εκταμιεύσεις CIB για Πράσινα/ Περιβαλλοντικά βιώσιμα δάνεια. Αυτοί οι δείκτες KPIs και KRIs εναρμονίζονται πλήρως με την επιχειρησιακή στρατηγική και τους μακροπρόθεσμους στόχους της Eurobank.

Ειδικά σχεδιασμένοι δείκτες KPIs και KRIs ορίζονται επίσης για κάθε Μονάδα, διασφαλίζοντας ότι καταγράφονται αποτελεσματικά οι αποδόσεις σε επίπεδο Μονάδας. Οι δείκτες συνδέονται απευθείας με τη γενική στρατηγική της Eurobank και με το ζετές επιχειρηματικό σχέδιο, προάγοντας έτσι τη συνέπεια στους στόχους όλων των επιχειρηματικών τομέων και ενισχύοντας την εναρμόνιση των Μονάδων. Επιπλέον, οι δείκτες KPIs και KRIs που σχετίζονται με τις ελεγκτικές λειτουργίες σχεδιάζονται έτσι ώστε να αποτυπώνουν την επίτευξη στόχων που αφορούν το στενό τους αντικείμενο, ανεξάρτητα από τις αποδόσεις των Μονάδων που εποπτεύουν.

Οι δείκτες KPIs και KRIs που ορίζονται σε επίπεδο Μονάδας γνωστοποιούνται συστηματικά σε όλα τα ιεραρχικά επίπεδα έως το ατομικό, μέσα από την επίσημη διαδικασία της Τράπεζας για την ετήσια αξιολόγηση της απόδοσης.

Οι περίοδοι καταβολής των αμοιβών ορίζονται για κάθε τύπο μεταβλητών αποδοχών. Για τις μεταβλητές αποδοχές των εργαζομένων που έχουν ουσιώδη αντίκτυπο στο προφίλ κινδύνου της Eurobank (Material Risk Takers) υπάρχει σαφής διαχωρισμός μεταξύ των αποδοχών που πρέπει να καταβάλλονται απευθείας και των αποδοχών που πρέπει να καταβάλλονται μετά τις περιόδους αναβολής και διακράτησης. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο καταβολής των μεταβλητών αποδοχών στους Material Risk Takers από τη Eurobank, ανατρέξτε στο [Sustainability Data Pack](#).

Ένα ελάχιστο 50% οποιαδήποτε μεταβλητών αποδοχών σε μέσα πρέπει να εφαρμόζεται ισόποσα στο μη αναβαλλόμενο και το αναβαλλόμενο τμήμα. Το ποσοστό των μεταβλητών αποδοχών που καταβάλλεται σε μέσα υπολογίζεται ως το ηπλίκo του ποσού των μεταβλητών αποδοχών που καταβάλλεται σε μέσα προς το άθροισμα του ποσού των μεταβλητών αποδοχών που καταβάλλεται σε μετρητά, μέσα και άλλες παροχές. Όλα τα ποσά αποτιμώνται τη στιγμή της απόδοσης.

Επί του παρόντος, η Eurobank έχει επιλέξει τα δικαιώματα προαίρεσης μετοχών (stock options) ως μέσα, με στόχο την ευθυγράμμιση των συμφερόντων των εργαζομένων με αυτά των πελατών και των μετόχων, σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές της αγοράς. Όλοι οι Material Risk Takers, δηλ. Το % του συνολικού ανθρώπινου δυναμικού είναι επιλέξιμοι για δικαιώματα προαίρεσης μετοχών.

Λαμβάνοντας υπόψη τους κρατούντες και τους δυνητικούς κινδύνους, και εντός του τρέχοντος πλαισίου εναρμόνισης κινδύνων, καθορίζεται πρόβλεψη αρνητικού μπόνους (malus) που αφορά στην καταβολή αναβαλλόμενης αμοιβής, είτε σε μετρητά είτε σε δικαιώματα προαίρεσης μετοχών. Επιπλέον, η πρόβλεψη περί επιστροφής ποσών που αφορά στις μεταβλητές αποδοχές έχει εφαρμογή σε όλη τη διάρκεια της περιόδου παρακράτησης, και κορυφώνεται τελικά στην απόδοση των αναβαλλόμενων δικαιωμάτων προαίρεσης μετοχών. Αντίστοιχα, η Eurobank μέσα από τη δυνατότητα της να κάνει χρήση ορισμένων συνθηκών αρνητικού μπόνους (για τη μείωση της αναβαλλόμενης αμοιβής), διατηρεί την κεφαλαιακή της επάρκεια, ρευστότητα και συμμόρφωση.

Διαφοροποιημένο, συμπεριληπτικό και ασφαλές εργασιακό περιβάλλον

Ασφάλεια, υγεία και wellbeing στην εργασία

Για την Eurobank, η υγεία και η ασφάλεια εργαζομένων, συνεργατών και πελατών αποτελεί προτεραιότητα. Η Πολιτική της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, που εφαρμόζει η Τράπεζα από το 2005, η οποία επικαιροποιείται σύμφωνα με τις εξελίξεις, αποτελεί έμπρακτη απόδειξη ότι το σημαντικότερο κεφάλαιο της Eurobank είναι το ανθρώπινο δυναμικό της. Η Πολιτική της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία είναι διαθέσιμη δημόσια.

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

Η Eurobank ακολουθεί τους εθνικούς και ενωσιακούς κανονισμούς για την υγεία και την ασφάλεια, εφαρμόζοντας ένα πιστοποιημένο κατά ISO 45001:2018 Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας. Για την προστασία των εργαζομένων και των δραστηριοτήτων της, εφαρμόζει ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα πρόληψης και ασφάλειας.

Εγκαταστάσεις και πιστοποιήσεις

- Όλα τα καταστήματα του δικτύου, 7 κεντρικά κτίρια και το συγκρότημα κτιρίων στη Νέα Ιωνία είναι πιστοποιημένα κατά ISO 45001:2018.
- Η πιστοποίηση αυτή τη στιγμή καλύπτει 5.043 εργαζόμενους (83%), με στόχο την επέκταση σε όλες τις εγκαταστάσεις της Τράπεζας.
- Το 100% των εργαζομένων του Ομίλου καλύπτονται από το Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας.

Στοιχεία για τραυματισμούς κατά την εργασία (2024)

Το 2024 καταγράφηκαν συνολικά 5 τραυματισμοί, με βάση τη Μεθοδολογία Ευρωπαϊκών Στατιστικών για τα Εργατικά Ατυχήματα (European Statistics on Accidents at Work – ESAW*), ενώ ο δείκτης LTIFR (δείκτης συχνότητας ατυχημάτων με απώλεια χρόνου εργασίας) ήταν 11,51.

	2024	2023	2022
Σύνολο τραυματισμών	5	3	4
LTIFR	11,51	17,2	9,02

* Η Μεθοδολογία ESAW αποκλείει ατυχήματα στην εργασία που έγιναν εκτός εργασιακού χώρου καθώς και ατυχήματα με απουσία μικρότερη από 3 ημέρες.

Εκτίμηση επαγγελματικού κινδύνου

Μελέτες Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου πραγματοποιούνται για όλα τα κτίρια. Οι τελευταίες επικαιροποιήσεις πραγματοποιούνται από εξειδικευμένη εταιρεία. Οι μελέτες επικαιροποιούνται τακτικά και αναθεωρούνται έπειτα από ανακαινίσεις, αγορές νέου εξοπλισμού ή τροποποιήσεις των εγκαταστάσεων.

Ρόλοι και αρμοδιότητες

Συντονιστές Ασφαλείας και Αναπληρωτές Συντονιστές Ασφαλείας ορίζονται σε όλες τις εγκαταστάσεις. Φέρουν την ευθύνη της αναφοράς κινδύνων σχετιζόμενων με την εργασία και την υποβολή τακτικών γραπτών εκθέσεων. Οι Τεχνικοί Ασφαλείας πραγματοποιούν την εκτίμηση των κινδύνων, διερευνούν τα συμβάντα που σχετίζονται με την εργασία και προτείνουν διορθωτικές ενέργειες. Οι εργαζόμενοι έχουν το δικαίωμα να αναφέρουν τυχόν κινδύνους για την ασφάλεια ή την υγεία:

- Στη Μονάδα Υγείας και Ασφάλειας
- Στον υπεύθυνο Τεχνικό Ασφαλείας
- Στον γιατρό εργασίας

Αναφορά συμβάντος και απόκριση

Οποιοδήποτε συμβάν σχετιζόμενο με την εργασία αναφέρεται αμέσως με την υποβολή αναφοράς συμβάντος. Οι Τεχνικοί Ασφαλείας καταρτίζουν συμπληρωματικές εκθέσεις με διορθωτικές ενέργειες, εφόσον απαιτείται.

Έλεγχοι παρακολούθησης και διορθωτικές ενέργειες

Οι διαδικασίες Υγείας και Ασφάλειας ελέγχονται από:

- Τις εσωτερικές επιθεωρήσεις στο πλαίσιο του Συστήματος υγείας και ασφάλειας στον χώρο εργασίας της Τράπεζας
- Κρατικούς φορείς (π.χ. ΣΕΠΕ)
- Τεχνικούς ασφαλείας και γιατρούς εργασίας

Με βάση τις συστάσεις, η Τράπεζα πραγματοποιεί κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες και ενημερώνει τις διαδικασίες των συστημάτων της, όπως απαιτείται.

Επικοινωνία και εγρήγορση

Οι ενημερώσεις και οι οδηγίες για θέματα Υγείας και Ασφάλειας κοινοποιούνται μέσα από:

- Το intranet, δηλαδή τον εσωτερικό δικτυακό τόπο της Τράπεζας (Connected)
- Τον λογαριασμό email Υγείας και Ασφάλειας

Την πληροφόρηση αναλαμβάνουν και επικαιροποιούν:

- Τεχνικοί ασφαλείας
- Γιατροί εργασίας
- Εσωτερικοί και εξωτερικοί επιθεωρητές
- Κρατικοί φορείς (π.χ. ΣΕΠΕ)

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 2024, συνολικά 606 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 2024, κατά τη διάρκεια 6 αιμοδοσιών, συλλέχθηκαν 290 μονάδες αίματος και χορηγήθηκαν 145 ύστερα από σχετικά αιτήματα εργαζομένων της Τράπεζας για κάλυψη προσωπικής ή οικογενειακής τους ανάγκης.

Υπηρεσίες υποστήριξης

Για να διασφαλίσει ότι οι εργαζόμενοί της θα λάβουν έγκαιρη υποστήριξη σε περίπτωση προσωπικών προβλημάτων ή έκτακτων περιστατικών, η Eurobank προσφέρει μια σειρά από καλά οργανωμένες υπηρεσίες:

- Εκπαιδεύσεις σε θέματα πρώτων βοηθειών, υγείας και ασφάλειας στην εργασία – Εστιάζουν στην πρόληψη και αντιμετώπιση των εργατικών ατυχημάτων.
- Ασκήσεις εκκένωσης και αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών – Διενεργούνται τακτικά σε όλα τα κτίρια της Τράπεζας.
- Υπηρεσίες Case Management (CM) – Προσφέρεται κατάλληλη φροντίδα από ψυχολόγους/συμβούλους και ψυχιάτρους.
- Υπηρεσία ιδιωτικού ασθενοφόρου – Διατίθεται σε όλα τα μέλη του προσωπικού και τους συνεργάτες στις εγκαταστάσεις της Eurobank σε περίπτωση έκτακτου ιατρικού περιστατικού.

Στήριξη για τον εργαζόμενο και την οικογένειά του

Η Eurobank εφαρμόζει ένα σύγχρονο πλαίσιο αμοιβών και παροχών για όλους τους εργαζομένους της. Οι παροχές και οι πρωτοβουλίες που στοχεύουν στην ενδυνάμωση των εργαζομένων και την υποστήριξη των οικογενειών τους περιλαμβάνουν:

- Πρόγραμμα ευρείας ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης (καλύπτει όλες τις βασικές δαπάνες και επιπλέον οδοντιατρική και οφθαλμολογική κάλυψη).
- Πρόγραμμα ιδιωτικής ασφάλισης ζωής σε συνεργασία με Eurolife FFH.
- Αποταμιευτικό πρόγραμμα τέκνων.
- Παροχές μητρότητας.
- Παροχές μόνιμης ολικής ή μερικής ανικανότητας.
- Επίδομα γέννησης τέκνων σε μηνιαία βάση μέχρι το 21ο έτος της ηλικίας του (ανάλογα με τις τακτικές αποδοχές του εργαζόμενου).
- Έξοδα βρεφονηπιακού σταθμού, μέχρι τη συμπλήρωση του 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 2024, η Eurobank επένδυσε ακόμα περισσότερο στη δέσμευσή της να παρέχει ένα ανθρωποκεντρικό περιβάλλον εργασίας επεκτείνοντας και εξελίσσοντας το ολοκληρωμένο πρόγραμμα ευημερίας myPROSPERITY. Σχεδιασμένο να υποστηρίζει τους εργαζόμενους σε κάθε φάση της προσωπικής και επαγγελματικής τους ζωής, το myPROSPERITY συνεχίζει να βασίζεται σε 4 βασικούς πυλώνες:

- For my body** – Για την προαγωγή της φυσικής υγείας και ενέργειας.
- For my soul** – Για την ενίσχυση της συναισθηματικής ανθεκτικότητας.
- For my community** – Για την καλλιέργεια της κοινωνικής σύνδεσης και ενδυνάμωσης.
- For my future** – Για την προώθηση της οικονομικής ευμάρειας και του οικονομικού αλφαριθμητισμού*.

myPROSPERITY Talks – Στη 2^η χρονιά της, η πρωτοβουλία myPROSPERITY Talks προσέλκυσε το ενδιαφέρον περίπου 3.700 εργαζομένων από όλη την Ελλάδα και την Κύπρο. Οι συζητήσεις που πραγματοποιήθηκαν το 2024 αφορούσαν ποικίλα επίκαιρα θέματα που αποτυπώνουν τόσο προσωπικές όσο και κοινωνικές προκλήσεις, όπως είναι οι πρακτικές για ψηφιακή και νοητική αποσύνδεση, η υποστήριξη της συναισθηματικής υγείας των παιδιών, τα ψυχολογικά οφέλη και ο κοινωνικός αντίκτυπος της υιοθεσίας ζώων, οι κρίσεις πανικού και η αυτοφροντίδα. Οι συνεδρίες αυτές, τις οποίες συντόνιζαν ειδικοί του χώρου, σχεδιάστηκαν για να εμπνέουν τους εργαζόμενους, να προάγουν τον κοινωνικό διάλογο και να παρέχουν πρακτικές οδηγίες για την καθημερινή ζωή.

myPROSPERITY For my soul σειρά podcast – Παράλληλα με τις ζωντανές συνεδρίες, η Eurobank παρουσίασε μια σειρά 7 θεματικών podcast στο πλαίσιο του myPROSPERITY For my soul.

The Coach Platform – Η Eurobank εισήγαγε την ψηφιακή πλατφόρμα ευεξίας The Coach, διαθέσιμη on-demand 24 ώρες το 24ωρο, που προσφέρει προσωποποιημένη καθοδήγηση σε θέματα άσκησης, διατροφής και ψυχολογικής ευημερίας. Σε εναρμόνιση με την ολοκληρωμένη και συμπεριληπτική φιλοσοφία της για την ευημερία, η Τράπεζα προσέφερε δωρεάν συνδρομή σε όλους τους εργαζόμενους, δίνοντας τους την ευκαιρία να αποκτήσουν πρόσβαση στις συμβουλές των ειδικών όπως και όποτε τους βολεύει, οποιαδήποτε στιγμή από οποιοδήποτε μέρος.

Ψυχολογική ασφάλεια

Η ψυχική υγεία αποτελεί προτεραιότητα για την Eurobank, ως βασική διάσταση της ευημερίας στην εργασία. Προς τούτο, διασφαλίζει ότι οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση σε επαγγελματικές υπηρεσίες υποστήριξης, όποτε τις χρειάζονται, με απόλυτη εξεμύθεια:

- Τηλεφωνική γραμμή για την υποστήριξη της ψυχικής υγείας** – Καθημερινή πρόσβαση σε επαγγελματίες ψυχολόγους, έως τις 23:00.
- Πρόγραμμα διαχείρισης κρίσιμων συμβάντων (Critical Incident Stress Management, CISM)** – Ψυχολογική υποστήριξη για εργαζόμενους αντιμέτωπους με ξαφνικά τραυματικά γεγονότα.
- Συμμετοχή στην έρευνα της ΕΥ για την ψυχική υγεία και την ευεξία** – Κάθε δύο χρόνια, η Eurobank συμμετέχει στην εθνική έρευνα της ΕΥ για τις πρακτικές ψυχικής υγείας στον χώρο της εργασίας, ενισχύοντας τη δέσμευσή της για συνεχή βελτίωση και στη βάση εξωτερικής συγκριτικής αξιολόγησης.

Αναγνώριση και βραβεύσεις

Το πρόγραμμα απέσπασε 11 διακρίσεις στα βραβεία Internal Communication & Employee Engagement Awards 2024, μεταξύ αυτών και ένα Χρυσό Βραβείο.

Οι πρωτοβουλίες αυτές εναρμονίζονται με τις δεσμεύσεις της Eurobank στο πλαίσιο της Στρατηγικής Επιχειρησιακής Βιωσιμότητας, συμβάλλοντας στην εκπλήρωση των στόχων επιχειρησιακής βιωσιμότητας και την καλλιέργεια μιας κουλτούρας ευημερίας έως το 2026.

Η Eurobank επίσης προσφέρει:

Γονική και οικογενειακή άδεια

- Επιπλέον άδεια μητρότητας/τοκετού (με ευέλικτο ωράριο ή σωρευτική άδεια).
- Γονική άδεια μετ’ αποδοχών (19+2 εβδομάδες, 2 εβδομάδες περισσότερο από το ελάχιστο βάσει νομοθεσίας. Στη διάρκεια του 2024 χορηγήθηκαν συνολικά 1.089 εβδομάδες άδειας μετ’ αποδοχών).
- Γονική άδεια άνευ αποδοχών.
- Άδεια μετ’ αποδοχών για μονογονεϊκές οικογένειες, υιοθεσίες, παιδιά με αναπηρία και μέριμνα για ιατρικούς λόγους.
- Άδεια για σχολικές δραστηριότητες των παιδιών.

Ευέλικτες συνθήκες εργασίας

- Υβριδική εργασία με έως και 3 ημέρες εργασίας από το σπίτι. Το 81% των εργαζομένων σε middle- και back-office υπηρεσίες επέλεξαν αυτό το μοντέλο εργασίας με υπογραφή επίσημης σύμβασης,
- Ευέλικτη έναρξη/λήξη ωραρίου, εντός χρονικού πλαισίου 2 ωρών.
- Αποστολή υπενθυμίσεων για τη λήξη του ωραρίου εργασίας (κανονιστική συμμόρφωση).

Συμπερίληψη και αναπηρία

- Ωράριο μειωμένο κατά 1 ώρα την ημέρα για εργαζόμενους με ποσοστό αναπηρίας >50%.

**Η Eurobank συνεργάζεται με εξωτερικούς οργανισμούς για να ενισχύσει τον οικονομικό αλφαριθμητισμό των εργαζομένων της.*

Επιβράβευση, ψυχαγωγία, ενδυνάμωση των οικογενειακών σχέσεων των εργαζομένων

«**Αριστούχοι**» (**Βραβεία Ακαδημαϊκής Αριστείας**) – Το πρόγραμμα «Αριστούχοι» της Eurobank επιβραβεύει τις εξαιρετικές ακαδημαϊκές επιδόσεις με χρηματικά βραβεία. Τιμά εργαζόμενους και τα παιδιά τους που αριστεύουν στη δευτεροβάθμια ή τριτοβάθμια εκπαίδευση, τα μεταπτυχιακά προγράμματα ή τις διδακτορικές σπουδές. Στη διάρκεια 22 ετών, έχουν βραβευτεί περισσότεροι από 3.800 μαθητές και φοιτητές. Το 2024 έγιναν 376 βραβεύσεις για το ακαδημαϊκό έτος 2022-2023.

Χριστουγεννιάτικες δράσεις για παιδιά – Η Eurobank πρόσφερε δωροεπιταγές των €30 σε περισσότερα από 1.534 παιδιά εργαζομένων, ηλικίας κάτω των 6 ετών, διοργάνωσε έναν διαγωνισμό ζωγραφικής για τα Χριστούγεννα με 420 συμμετέχοντες, και πραγματοποίησε 3 χριστουγεννιάτικα εργαστήρια τέχνης με τη συμμετοχή 900 παιδιών. Επίσης προσέφερε σε 400 παιδιά εισιτήρια για οικογενειακές θεατρικές παραστάσεις.

Καλοκαιρινές δράσεις για παιδιά – Κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού του 2024, η Eurobank παρουσίασε τη νέα εκδοχή των καλοκαιρινών της προγραμμάτων δημιουργικής απασχόλησης για 450 παιδιά εργαζομένων, ηλικίας 3-16, για 3^η συνεχόμενη χρονιά. Κάθε εργαζόμενος επέλεξε ένα καλοκαιρινό πρόγραμμα για το παιδί του και έλαβε μια επιταγή €200. Αυτά τα προγράμματα ήταν μια διασκεδαστική και δημιουργική διέξοδος για τα παιδιά, και επέτρεψαν στους γονείς να οργανώσουν καλύτερα το καλοκαιρινό τους πρόγραμμα. Επιπλέον, η Eurobank κάλυψε έως και €724 ανά παιδί για 21 εργαζόμενους των οποίων οι αιτήσεις για καλοκαιρινές κατασκηνώσεις δεν εγκρίθηκαν από τον e-ΕΦΚΑ, προσφέροντας συνολικά €11.812,80 για 28 παιδιά και επιβεβαιώνοντας τη διαρκή υποστήριξη της Eurobank στους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους.

Θέατρο, όπερα και μπαλέτο – Η Eurobank προσέφερε σε 2.800 ενήλικες εισιτήρια για διάφορες καλλιτεχνικές εκδηλώσεις, όπως θέατρο, όπερα και μπαλέτο, για την ενίσχυση των πολιτιστικών τους εμπειριών.

Μουσείο Μπενάκη – 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.

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 βιωσιμότητας.

Για τον σκοπό αυτό, εισήγαγε την [Πολιτική για τη Διαφορετικότητα, 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) - Πλήρους απασχόλησης	
2024	64%
2023	65%

Η Eurobank στηρίζει κάθε φάση της οικογενειακής ζωής, προσφέροντας μια ευρεία σειρά παροχών και πρωτοβουλιών που ενδυναμώνουν τους εργαζομένους της και όλες τις σύγχρονες μορφές οικογένειας. Υποστηρίζει τους γονείς, ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας ή οικογενειακής κατάστασης, και είναι περήφανη για το μοναδικό εύρος παροχών που απολαμβάνει το προσωπικό της, ενώ προσφέρει ένα εξαιρετικό πλαίσιο εντός του οποίου κάθε μέλος του προσωπικού μπορεί να επιδιώξει την ανάπτυξη, ανεξάρτητα από την προσωπική ή οικογενειακή του κατάσταση.

Επιπλέον, καταδικάζει την άνιση μεταχείριση και αντιμετωπίζει με αυστηρότητα κάθε είδους παρενόχληση, εκφοβισμό και ακραία συμπεριφορά, 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.

Η Eurobank διασφαλίζει την παροχή ίσων ευκαιριών, τη δίκαιη πρόσβαση σε θέσεις ανώτερης διοίκησης, την εφαρμογή ισότιμων μισθολογικών κριτηρίων και την αξιοκρατική αξιολόγηση για όλους τους εργαζόμενους. Η επαγγελματική ανάπτυξη, οι προαγωγές και η εξέλιξη των εργαζομένων βασίζονται στις επιδόσεις και τις δυνατότητές τους.

Η δέσμευσή της στη διαφορετικότητα και τη συμπερίληψη ευθυγραμμίζεται με τις αξίες της και αποτυπώνεται στον Κώδικα Δεοντολογίας της. Η διαφορετικότητα και η συμπερίληψη χαίρουν ιδιαίτερης στήριξης μέσα στην Εταιρεία και οι πρωτοβουλίες εφαρμόζονται – μεταξύ άλλων – στις πρακτικές και πολιτικές της για όλες τις πτυχές του κύκλου ζωής των εργαζομένων. Ωστόσο, ο Όμιλος έχει υιοθετήσει μια ενοποιημένη προσέγγιση σχετικά με το σύστημα δομής αποδοχών το οποίο είναι βασισμένο στην κατηγοριοποίηση των θέσεων εργασίας ανά «οικογένεια θέσης» και ιεραρχικό επίπεδο

64%

γυναίκες εργαζόμενες
στο σύνολο του
ανθρώπινου δυναμικού



Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην Έκθεση Βιωσιμότητας και το [Sustainability Data Pack](#).

Δείκτης μισθολογικού χάσματος μεταξύ ανδρών και γυναικών	Μέσος	Διάμεσος
Total	36%	24%

Οι δείκτες αυτοί δίνουν την εικόνα της εκπροσώπησης των φύλων σε διάφορους ρόλους, και συχνά αναδεικνύουν τη μεγάλη συγκέντρωση ανδρών στελεχών στις ανώτερες θέσεις.

Με στόχο να ποσοτικοποιηθεί περαιτέρω η δυνητική επίδραση της εκπροσώπησης των φύλων στις ανώτερες θέσεις, υπολογίστηκε για τους εργαζόμενους του Ομίλου το ποσοστό του μισθολογικού χάσματος ανά τεταρτημόριο αποδοχών.

Το μέσο μισθολογικό χάσμα σε επίπεδο Ομίλου, με βάση τον συνολικό πίνακα τεταρτημορίων αποδοχών:

Επίπεδο Ομίλου	Μέσος	Διάμεσος
1° τεταρτημόριο	6%	12%
2° τεταρτημόριο	0%	0%
3° τεταρτημόριο	2%	2%
4° τεταρτημόριο	22%	8%

Τα αποτελέσματα της ανάλυσης καταδεικνύουν ότι η εκπροσώπηση των δύο φύλων στις ανώτερες θέσεις της ιεραρχίας αποτελεί βασικό παράγοντα για το μέγεθος του μισθολογικού χάσματος.

Πρωτοβουλίες για τη διαφορετικότητα και τη συμπερίληψη

Η Eurobank στοχεύει στην ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού που αντανakλά τις κοινότητες και την παγκόσμια παρουσία της. Το 2024, η Τράπεζα προχώρησε σε μια σειρά πρωτοβουλιών για την προαγωγή της διαφορετικότητας και της συμπερίληψης, προς όφελος των εργαζομένων και του ευρύτερου οικοσυστήματος.

Women In Banking (WiB) – Στο πλαίσιο της δέσμευσής της ως προς τη διαφορετικότητα και τη συμπερίληψη, το 2024 η Eurobank παρουσίασε τον 3ο κύκλο του προγράμματος WiB, συνεχίζοντας την επιτυχία των 2 πρώτων κύκλων. Το πρόγραμμα έχει ως στόχο την ενδυνάμωση των γυναικών ώστε να εξελιχθούν σε υψηλότερες θέσεις ευθύνης, να γίνουν πρέσβειρες των σημαντικών αλλαγών και να προάγουν ένα συμπεριληπτικό περιβάλλον εργασίας. Συνδυάζει το mentoring, τη μάθηση και τις διαδραστικές δραστηριότητες που ενισχύουν την ανάπτυξη των δυνατοτήτων των γυναικών.

Στους 2 πρώτους κύκλους του προγράμματος WiB πραγματοποιήθηκαν 2.200 ώρες εκπαιδεύσεων και 980 ώρες συνεδριών mentoring. Η συνεργασία μεταξύ mentors και mentees οδήγησε στη δημιουργία μιας ζωντανής εσωτερικής κοινότητας, που έχει στο επίκεντρό της τη σύνδεση, τη δικτύωση και την επαγγελματική εξέλιξη. Με την προσθήκη των συμμετεχουσών του 3ου κύκλου, η κοινότητα πλέον περιλαμβάνει 200 μέλη και συνεχίζει να αναπτύσσεται, παραμένοντας ενεργή και προσηλωμένη στην προσπάθεια να ασκεί θετική επιρροή στα μέλη της, σε άλλες γυναίκες στην Eurobank, αλλά και γενικότερα στον οργανισμό.

Επιπλέον, η Eurobank υπέγραψε τις Αρχές Ενδυνάμωσης των Γυναικών των Ηνωμένων Εθνών (Women’s Empowerment Principles, WEP), επιβεβαιώνοντας τη δέσμευσή της να προάγει την ισότητα των φύλων και τη γυναικεία ενδυνάμωση. Οι αρχές αυτές καθρεφτίζουν τον στόχο της Eurobank να δημιουργήσει ένα βιώσιμο, συμπεριληπτικό μέλλον.

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 αποτελεί χορηγό της πρωτοβουλίας the Boardroom, η οποία στηρίζει γυναίκες σε ανώτερες ηγετικές θέσεις που φιλοδοξούν να γίνουν μέλη διοικητικών συμβουλίων μεγάλων οργανισμών. Ως χορηγός τέτοιων πρωτοβουλιών, η Τράπεζα ενθαρρύνει την ανάπτυξη μιας ισορροπημένης σχέσης σε ανώτερες θέσεις στην ελληνική αγορά.

Παγκόσμιος Μήνας της Γυναίκας 2024 – Το 2024, η Eurobank γιόρτασε τον Παγκόσμιο Μήνα της Γυναίκας με το γενικό θέμα #InspireInclusion, ενισχύοντας τη δέσμευσή της να προάγει την ισότητα των φύλων, τη συμπερίληψη και την ενδυνάμωση.

Στη διάρκεια του Μαρτίου και στις αρχές Απριλίου, οι εργαζόμενοι συμμετείχαν σε μια σειρά από πρωτοβουλίες που είχαν ως στόχο να ενημερώσουν, να στηρίξουν αλλά και να τιμήσουν τις γυναίκες σε όλες τις φάσεις της ζωής:

- **5 εμπυχωτικές ομιλίες**, από εξωτερικούς καλεσμένους, που κάλυψαν εξειδικευμένα θέματα σχετικά με την ανθεκτικότητα, την συναισθηματική ευελιξία, την ενσυνειδητότητα, την υπερκόπωση και την πρόληψη του καρκίνου του μαστού. Όλες οι ομιλίες ήταν ανοιχτές σε όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου.
- **Η Eurobank μαγειρεύει για καλό σκοπό**, μια πρωτοβουλία που συγκέντρωσε 30 εθελοντές της TeamUp στο Χατζηκυριάκειο Ίδρυμα και συνδύασε την κοινωνική προσφορά με την εμπύχωση μέσα από την ομιλία μιας γυναίκας στελέχους και τη μαγειρική συνεργασία.
- **Η έκθεση «ΓΥΝΑΙΚΕΣ, μαζί»** στο Εθνικό Μουσείο Σύγχρονης Τέχνης (ΕΜΣΤ), που τιμάει τη δημιουργική έκφραση των γυναικών, υποδέχτηκε 120 μέλη του προσωπικού.
- **Κουπόνια ευεξίας Vivian Lab**, αξίας €200 το καθένα, προσφέρθηκαν σε 75 γυναίκες συναδέλφους, για τη στήριξη της υγείας και ευεξίας τους με τις συμβουλές ειδικών μέσω ψηφιακής πλατφόρμας.

Οι δράσεις αυτές αντανakλούν τη δέσμευση της Eurobank ως προς την ουσιαστική συμπερίληψη και υποστήριξη της γυναικείας εξέλιξης – σε επαγγελματικό, προσωπικό και κοινωνικό επίπεδο.

Στο πλαίσιο της Στρατηγική Βιωσιμότητας, η Eurobank δεσμεύεται να υλοποιήσει περισσότερες πρωτοβουλίες την επόμενη χρονιά, όπως να:

- Εισαγάγει ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης σε θέματα διαφορετικότητας, ισότητας και συμπερίληψης για διευθυντές.
- Προάγει τις δραστηριότητες STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics) στις γυναίκες.
- 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. Η διαδικασία υποβολής παραπόνων σχετιζόμενων με το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού καλύπτεται από το Πειθαρχικό Συμβούλιο και την Πολιτική κατά της Βίας και της Παρενόχλησης στην Εργασία.

Ακούμε τους ανθρώπους μας – Έρευνα WeSay

Στην Eurobank, η φωνή των ανθρώπων μας έχει στρατηγική σημασία. Στο πλαίσιο της προσπάθειάς μας να καλλιεργήσουμε μια κουλτούρα υψηλής αφοσίωσης, διεξάγουμε την έρευνα δέσμευσης εργαζομένων WeSay, κάθε 18-24 μήνες, καλώντας όλους τους εργαζόμενους μας από την Ελλάδα, την Κύπρο και τις θυγατρικές του Ομίλου να μοιραστούν την άποψή τους σχετικά με τη δέσμευση, την ικανοποίηση και την ευημερία.

Η έρευνα WeSay βασίζεται σε παγκόσμια μοντέλα αναφοράς σχετικά με τη δέσμευση των εργαζομένων. Μεταξύ των βασικών της διαστάσεων βρίσκονται η ψυχολογική ασφάλεια και η ψυχική υγεία, η εμπιστοσύνη στην ηγεσία, η δέσμευση και η διευκόλυνση (engagement and enablement), οι αποδοχές και οι παροχές, η συνεργασία, η καινοτομία, ο βαθμός ετοιμότητας μπροστά στον μετασχηματισμό, η ενημέρωση για θέματα ESG, και η υποστήριξη της ευημερίας. Η Eurobank επίσης καταγράφει την αφοσίωση των εργαζομένων χρησιμοποιώντας το πλαίσιο eNPS (employee Net Promoter Score). Τα αποτελέσματα αναλύονται ανά επιχειρηματική μονάδα και δημογραφική κατηγορία, ώστε να αξιοποιούνται για την ανάληψη στοχευμένων δράσεων.

Στο 3^ο τρίμηνο του 2023, η έρευνα κατέγραψε ισχυρή συμμετοχή με ποσοστό 83,2%, και συγκέντρωσε πολύτιμες πληροφορίες σχετικά με τους στόχους, την ευτυχία, το εργασιακό άγχος και τον μετασχηματισμό.

Τα ευρήματα οδήγησαν στην ανάληψη δράσεων σε τομείς όπως:

- Αποδοχές και παροχές
- Βελτιστοποίηση διαδικασιών
- Εναρμόνιση κουλτούρας και συνεργασία
- Ευημερία και πρωτοβουλίες μάθησης

Η έρευνα WeSay 2025 ολοκληρώθηκε το 1ο τρίμηνο, με ποσοστό συμμετοχής 82%. Τα αποτελέσματά της αναλύονται αυτήν την περίοδο και θα αποτελέσουν οδηγό για την επόμενη φάση δράσεων με επίκεντρο τους ανθρώπους μας, σε εναρμόνιση με τους στόχους μετασχηματισμού της Eurobank και τις δεσμεύσεις βιωσιμότητας.

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 talenta της. Στο πλαίσιο αυτού του στόχου ο Όμιλος κατέβαλλε προσπάθειες για να ενεργοποιήσει τη δέσμευση του εργατικού του δυναμικού μέσα από διάφορες πρωτοβουλίες και ενέργειες επικοινωνίας. Αυτές οι προσεχτικά σχεδιασμένες πρωτοβουλίες αξιοποιούν όλα 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 2024, η Eurobank Running Team έλαβε μέρος σε σημαντικές διοργανώσεις όπως ο 12^{ος} Ημιμαραθώνιος Αθήνας, το 8^ο No Finish Line και ο 41^{ος} Μαραθώνιος Αθήνας, με περισσότερες από 900 συμμετοχές συνολικά σε όλους τους αγώνες. Η ισχυρή αυτή παρουσία αντανakλά την αυξανόμενη δέσμευση των μελών της ομάδας, αλλά και τη δέσμευση της Τράπεζας να προάγει την ευεξία μέσα από τον αθλητισμό.

Αναγνώριση της μακρόχρονης υπηρεσίας και αφοσίωσης των εργαζομένων

Ως αναγνώριση της αφοσίωσης και της πολύτιμης συνεισφοράς τους, η Eurobank απονέμει το Βραβείο Πολυετούς Συνεισφοράς σε εργαζόμενους που συμπλήρωσαν 15 ή και 25 έτη παρουσίας στον Όμιλο. Το βραβείο αυτό συνοδεύεται από προσωπική επιστολή υπογεγραμμένη από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Η Eurobank εκτιμά βαθιά την αφοσίωση και τη δέσμευση των εργαζομένων της, και η αναγνώριση αυτή αποτελεί την έμπρακτη απόδειξη.

Ενίσχυση διαλόγου και συνεχής ενημέρωση

Connected – Το intranet της Eurobank, το Connected, παραμένει ζωτικό κανάλι εσωτερικής επικοινωνίας, παρέχοντας στους εργαζόμενους έγκαιρη πρόσβαση σε κάθε νέα στρατηγική, επιχειρηματική ή τεχνολογική ενημέρωση καθώς και οποιαδήποτε εξέλιξη σε θέματα HR, ενώ προωθεί πρωτοβουλίες που τρέχουν σε επίπεδο Ομίλου και ενισχύει τη συμμετοχή. Το 2024, η πλατφόρμα κατέγραψε 8.363 μοναδικούς χρήστες, με μέσο χρόνο συνεδρίας τα 7 λεπτά.

Εφαρμογή Connected – Για να ενισχύσει ακόμα περισσότερο την προσβασιμότητα, η Eurobank εισήγαγε την εφαρμογή Connected για κινητά τηλέφωνα, προσφέροντας στους εργαζόμενους τη δυνατότητα να ενημερώνονται οπουδήποτε κι αν βρίσκονται. Οι προβολές των σελίδων επίσης αυξήθηκαν σημαντικά, φτάνοντας τις 31.575 και σημειώνοντας αύξηση 80%. Η αποτελεσματικότητα του intranet παρακολουθείται μέσα από συνεχείς έρευνες ανατροφοδότησης, ανάλυση δεδομένων χρήσης και δείκτες απόδοσης, υποστηρίζοντας τη συνεχή βελτίωση της ικανοποίησης των εργαζομένων, την εσωτερική επικοινωνία και τη δέσμευση.

Leadership communications – Για την αποτελεσματική επικοινωνία της στρατηγικής και την προαγωγή του αμφίδρομου διαλόγου μεταξύ διοίκησης και εργαζομένων, η Eurobank οργάνωσε μια σειρά συναντήσεων μεταξύ της Διοίκησης και εργαζομένων από όλες τις διευθύνσεις. Ανάμεσα τους πραγματοποιήθηκαν και 3 συναντήσεις με ανώτερα στελέχη της Διοίκησης. Οι εργαζόμενοι είχαν την ευκαιρία να υποβάλουν ερωτήματα, είτε ανώνυμα είτε ονομαστικά, σχετικά με στρατηγικές αποφάσεις, επιχειρηματικές πρωτοβουλίες ή ζητήματα ανθρώπινου δυναμικού, στο πλαίσιο της ενίσχυσης της διαφάνειας και του ανοικτού διαλόγου με την Ανώτατη Διοίκηση. Επιπλέον, για τη βελτίωση της απευθείας επικοινωνίας με το τοπικό δίκτυο, η Διεύθυνση Λιανικής Τραπεζικής πραγματοποίησε 10 επιτόπιες επισκέψεις, ενώ στελέχη της Ανώτατης Διοίκησης πραγματοποίησαν 6 εταιρικές παρουσιάσεις σε βασικές περιφερειακές αγορές σε όλη την Ελλάδα.

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 2024 εξυπηρετήθηκαν από το HR4U πάνω από 25.000 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.

Συλλογική εκπροσώπηση εργαζομένων

Αποτελεί πολιτική της Τράπεζας να επικοινωνεί απευθείας με τους εργαζομένους της αλλά και μέσω των Σωματείων - Συλλόγων 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 98,7%) από Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας (επιχειρησιακές, κλαδικές και εθνικές/γενικές), και οι εργασιακές σχέσεις ρυθμίζονται από τους ισχύοντες νόμους και τον Εσωτερικό Οργανισμό Υπηρεσίας Προσωπικού.

Οι πολιτικές της Eurobank σε σχέση με τα εργασιακά δικαιώματα στις βασικές της δραστηριότητες (π.χ. Πολιτική για τη Διαφορετικότητα, την Ισότητα και τη Συμπερίληψη, [Δήλωση της Eurobank για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα](#), Εσωτερικός Οργανισμός Υπηρεσίας Προσωπικού /) καλύπτουν τις βασικές συμβάσεις της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας (ILO) και παρέχουν και επιπλέον προστασίες.

Η Eurobank δεσμεύεται να επικοινωνεί και να συνεργάζεται με διαφάνεια με τους εκπροσώπους των εργαζομένων κατά τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και αναδιοργανώσεων, στηρίζοντας τις συνδικαλιστικές συναντήσεις και καλλιεργώντας τον διάλογο.

Στην Eurobank στην Ελλάδα δραστηριοποιούνται έξι συνδικαλιστικοί σύλλογοι. Εκπροσωπούν το 79,08% του ανθρώπινου δυναμικού.

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. Το τυπικό ωράριο εργασίας για τους υπάλληλους των τραπεζών, όπως ορίζεται από την Κλαδική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας είναι 37 ώρες την εβδομάδα. Οι εργαζόμενοι που απασχολούνται πέρα από αυτό το όριο λαμβάνουν υπερωριακή αμοιβή, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

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).

Επιπλέον, η Eurobank είναι μία από τις τέσσερις τράπεζες που εκπροσωπούν την πλειοψηφία του εργατικού δυναμικού του κλάδου, συμμετέχοντας στις συλλογικές συμβάσεις εργασίας του τραπεζικού τομέα με την Ομοσπονδία Τραπεζοϋπαλληλικών Οργανώσεων Ελλάδος – ΟΤΟΕ.



Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην [Έκθεση Βιωσιμότητας](#) και το [Sustainability Data Pack](#).

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. Η Eurobank προωθεί τη βιώσιμη ανάπτυξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων μέσα από τις πρωτοβουλίες που ακολουθούν.

Eurobank Next – Ψηφιακή Ανάπτυξη και Ανταγωνιστικότητα στο Μέλλον

Τον Ιανουάριο του 2024 ξεκίνησε η νέα στρατηγική πρωτοβουλία Eurobank Next – Ψηφιακή Ανάπτυξη και Ανταγωνιστικότητα στο Μέλλον που στοχεύει να αποτελέσει την κινητήρια δύναμη για μετασχηματιστικές τραπεζικές λύσεις και να διασφαλίσει τη μελλοντική θέση και ισχύ του Ομίλου μέσα από την προώθηση της καινοτομίας και τη διερεύνηση ανατρεπτικών προτάσεων αξίας. Περιλαμβάνει:

- **Κέντρο Καινοτομίας** – Προσανατολισμένο στην ταχύρρυθμη, εστιασμένη καινοτομία με στόχο την αύξηση της κερδοφορίας και της αποδοτικότητας. Αποτελεί πόλο καλλιέργειας της επιχειρηματικότητας και της ενδοεταιρικής επιχειρηματικότητας, σύνδεσης με εταιρείες fintech, και πληροφόρησης για την αγορά μέσα από ενημερωτικά δελτία (newsletter) και εκθέσεις.
- **Μονάδα Συντονισμού GenAI** – Θέτει τους στρατηγικούς στόχους της Eurobank σε σχέση με την παραγωγική τεχνητή νοημοσύνη (GenAI), ορίζοντας περιπτώσεις χρήσης, συντονίζοντας τα ενδιαφερόμενα μέρη και επιβλέποντας την αξιοποίηση των τεχνολογιών GenAI.

Για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και την προώθηση της καινοτομίας, δημιουργήθηκε το Συμβούλιο Καινοτομίας, με επικεφαλής τον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Το Συμβούλιο έχει ως στόχο την ενίσχυση της κουλτούρας καινοτομίας και τη διασφάλιση της συνεχούς προσαρμογής στις νέες τεχνολογίες και επιχειρηματικές προκλήσεις.

Venture Banking

Η μονάδα Venture Banking υποστηρίζει καινοτόμες και ταχέως αναπτυσσόμενες επιχειρήσεις στην Ελλάδα, προσφέροντας εξατομικευμένα χρηματοδοτικά εργαλεία και συμβουλευτικές υπηρεσίες. Με σκοπό την παροχή ενιαίων και ολοκληρωμένων λύσεων και υπηρεσιών για τη στήριξη των καινοτόμων ελληνικών επιχειρήσεων, η μονάδα Venture Banking λειτουργεί ως συντονιστής της συνεργασίας και για άλλες μονάδες CIB.

Περιλαμβάνει τον επιχειρηματικό επιταχυντή egg - enter grow go, ενός από τα κορυφαία ευρωπαϊκά κέντρα για καινοτόμες νεοφυείς επιχειρήσεις, που έχει υποστηρίξει πάνω από 450 startups. Το egg καλλιεργεί παγκόσμιες συνεργασίες με οργανισμούς, πανεπιστήμια και επιταχυντές, ενισχύοντας τη δικτύωση και δημιουργώντας νέες ευκαιρίες για τους επιχειρηματίες.

egg – enter grow go

Η πρωτοβουλία egg – enter grow go, που ξεκίνησε το 2013 από την Eurobank και τη μονάδα Corallia του Ερευνητικού Κέντρου Αθηνά, αποτελεί έναν επιχειρηματικό επιταχυντή που παρέχει στήριξη σε επιχειρηματίες μέσα από την επιχειρηματική επώαση και επιτάχυνση και τη συνεργασία μεταξύ νεοφυών εταιρειών. Η πρωτοβουλία έχει καταξιωθεί ανάμεσα στα προγράμματα επιχειρηματικής επιτάχυνσης στην Ελλάδα και διεθνώς, με 3 βασικές πλατφόρμες:

- **egg Pre-Acceleration** – Εστιάζει στη σύνδεση της ακαδημαϊκής κοινότητας με την επιχειρηματικότητα, μέσα από το mentoring, την καθοδήγηση και την εκπαίδευση.
- **egg Start-Up** – Στηρίζει νεοφυείς επιχειρήσεις σε διάφορα στάδια ανάπτυξης, προσφέροντας χρηματοδότηση με τη μορφή μικροπιστώσεων, ειδικών τραπεζικών προγραμμάτων και ιδιωτικών επενδυτικών κεφαλαίων.
- **egg Scale-Up** – Στοχεύει σε επιχειρήσεις με σημαντικές προοπτικές ανάπτυξης, και τις βοηθάει να πετύχουν τον επόμενο κύκλο χρηματοδότησης μέσα από την επιτάχυνση της αναπτυξιακής τους πορείας.

Η πρωτοβουλία egg έχει φιλοξενήσει 1.500 επιχειρηματίες από 450 επιχειρηματικές ομάδες, και έχει βοηθήσει 220 ομάδες να συστήσουν νομικές οντότητες. Οι επιχειρήσεις του egg παρουσιάζουν συνδυαστικό κύκλο εργασιών €49 εκατ., έχουν καταθέσει 61 πατέντες και ευρεσιτεχνίες, και έχουν ταξιδέψει στα μεγαλύτερα τεχνολογικά οικοσυστήματα σε όλον τον κόσμο.

€55,2 εκατ.

σε 76 εταιρείες του egg

€3,3 εκατ.

δόθηκαν μέσω των χρηματοοικονομικών εργαλείων της Eurobank σε 51 εταιρείες του egg

Η Eurobank έχει επενδύσει €13 εκατ. στην πρωτοβουλία egg, ενώ 76 εταιρείες έχουν λάβει πάνω από €55,2 εκατ. σε equity funding (ιδιωτικά επενδυτικά κεφάλαια) και 51 νεοφυείς επιχειρήσεις έλαβαν €3,3 εκατ. μέσω των χρηματοδοτικών εργαλείων της Eurobank. Οι νεοφυείς επιχειρήσεις του egg έχουν δωρίσει €100.000 σε ΜΚΟ.

Εντός του 2025, η πρωτοβουλία egg – enter grow go θα εισαγάγει ένα νέο επιχειρησιακό μοντέλο, τον egg Accelerator. Σε αυτό το πλαίσιο, ο egg Accelerator θα παρέχει ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα επιχειρηματικής ανάπτυξης και θα προσφέρει εργαλεία και υποστήριξη στους συμμετέχοντες, βοηθώντας τους να βελτιστοποιήσουν τα επιχειρηματικά τους σχέδια, να εξασφαλίσουν χρηματοδότηση, να αναγνωρίσουν πιθανούς πελάτες, να ενισχύσουν την προώθηση των προϊόντων τους και να έχουν βιώσιμη επιτυχία. Το πρόγραμμα θα αποτελείται από 3 πλατφόρμες:

- **Pre-Acceleration** – Για την προώθηση ιδεών σε αρχικό στάδιο μέσα από πρωτοβουλίες, όπως σύντομα προγράμματα επιτάχυνσης, εκδηλώσεις διεθνούς δικτύωσης και διαγωνισμούς (hackathons).
- **Acceleration** – Για τη στήριξη νεοφυών επιχειρήσεων σε διάφορα στάδια ανάπτυξης, από pre-seed έως post-seed, σε τομείς όπως η ανάπτυξη προϊόντων, η αύξηση των πωλήσεων και η εύρεση χρηματοδότησης.
- **Post-Acceleration** – Για τη στήριξη ώριμων επιχειρήσεων, συμπεριλαμβανομένων εταιρειών που έχουν λάβει μέρος στο egg, μελών του hub και εξειδικευμένων δικτύων, όπως είναι το Cluster Τουρισμού-Πολιτισμού, με έμφαση στην επέκταση, τη δικτύωση και την εξασφάλιση επενδύσεων μεγάλης κλίμακας (Σειράς Α και πέρα).

Cluster Τουρισμού-Πολιτισμού

Η πρωτοβουλία egg – enter grow go, που διαχειρίζεται η Eurobank, υποστηρίζει τον πρώτο ελληνικό Συνεργατικό Σχηματισμό Καινοτομίας στις Ψηφιακές Τεχνολογίες στους Τομείς Τουρισμού και Πολιτισμού. Το Cluster έχει ως στόχο τη διασφάλιση της χρηματοοικονομικής βιωσιμότητας και την επίτευξη οικονομικών κλίμακας και πεδίου στις ψηφιακές εφαρμογές για τον τουρισμό και τον πολιτισμό. Στο Cluster συμμετέχουν καινοτόμες εταιρείες και οργανισμοί από την Ελλάδα που εστιάζουν στις ψηφιακές τεχνολογίες και τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών (ICT) για τον τουρισμό, σύμφωνα και με τις παγκόσμιες προτεραιότητες για τον τουρισμό. Στόχος του είναι η ψηφιοποίηση των τουριστικών και πολιτιστικών προϊόντων, η ενίσχυση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος της Ελλάδας μέσα από τη χρήση προηγμένων τεχνολογιών και η προσφορά νέων ταξιδιωτικών εμπειριών στους επισκέπτες της χώρας.

Το πρόγραμμα έρευνας και ανάπτυξης (R&D) «Ανάπτυξη καινοτόμων τεχνολογιών και νέας γενιάς ψηφιακών εφαρμογών στον τουρισμό και τον πολιτισμό» εντάχθηκε στο Cluster καινοτομίας CfP της Γενικής Γραμματείας Έρευνας & Καινοτομίας, με προϋπολογισμό €2,8 εκατ., που έχουν κατανεμηθεί σε 6 συνεργατικά έργα R&D από 13 εταιρείες.

Growth Awards

Τα βραβεία Growth Awards, που θέσπισε το 2016 η Eurobank σε συνεργασία με την Grant Thornton, επιβραβεύουν εταιρείες με υψηλές οικονομικές επιδόσεις και επιτυχημένη εταιρική ιστορία. Στόχος των βραβείων είναι η ενίσχυση ενός νέου επιχειρηματικού τοπίου και μιας σύγχρονης εργασιακής κουλτούρας στην Ελλάδα.

Στις 7 τελετές βράβευσης έχουν βραβευθεί 44 ελληνικές επιχειρήσεις, ενώ κάθε χρόνο συμμετέχουν περισσότεροι από 2.000 καλεσμένοι τόσο με φυσική παρουσίαση όσο και διαδικτυακά. Η Επιτροπή Βράβευσης αποτελείται από 20 διακεκριμένες προσωπικότητες από το ελληνικό επιχειρείν και την ακαδημαϊκή κοινότητα.

Exportgate και πρωτοβουλίες εξωστρέφειας

Η Eurobank παραμένει αφοσιωμένη στην ενίσχυση της ελληνικής οικονομίας, προωθώντας την επιχειρηματικότητα και στηρίζοντας τις ελληνικές επιχειρήσεις στην προσπάθειά τους να επεκταθούν σε διεθνείς αγορές. Η Τράπεζα δημιούργησε το Exportgate, μια διαδικτυακή πύλη που συνδέει Ελληνικές και Κυπριακές επιχειρήσεις με την παγκόσμια αγορά, προσφέροντας εργαλεία για την υποστήριξη των διεθνών επιχειρηματικών δραστηριοτήτων. Η εμπορική αυτή πύλη αριθμεί πάνω από 5.500 μέλη από την Ελλάδα και την Κύπρο, και παρέχει πρόσβαση σε πληροφορίες για περισσότερους από 1.000.000 συνεργάτες σε περίπου 200 χώρες, καθώς και πάνω από 1 εκατομμύριο επιχειρηματικές ευκαιρίες.

Το Exportgate αποτελεί μέρος του δικτύου Trade Club Alliance (TCA), που υποστηρίζει τα μέλη του στην αναζήτηση συνεργατών από όλο τον κόσμο. Το δίκτυο επεκτάθηκε πρόσφατα και στην Κίνα, με την ένταξη της Bank of China.

Επίσης, 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 (Export Ready Workshops), ο ΣΕΒ και η Eurobank έχουν θεμελιώσει ισχυρές συνέργειες που προσφέρουν ολοκληρωμένη υποστήριξη στις ελληνικές επιχειρήσεις.



Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δράσεις που σχετίζονται με την καλλιέργεια της καινοτομίας, ανατρέξτε στην [Έκθεση Βιωσιμότητας](#).

Ευαισθητοποίηση και συμμετοχή σε ενέργειες βιωσιμότητας

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.

Εντός Eurobank

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.

Η Τράπεζα εισήγαγε το πρόγραμμα «ESG Thinking» το 2022, για να παράσχει βασικές γνώσεις και δεξιότητες ESG στο προσωπικό. Οι εργαζόμενοι λαμβάνουν ολοκληρωμένη εκπαίδευση σε θέματα περιβάλλοντος, ενέργειας και κλιματικής αλλαγής, καθώς και στις βέλτιστες πρακτικές βιωσιμότητας.

Το 2024, η Eurobank εμπλούτισε σημαντικά το εκπαιδευτικό της περιεχόμενο για να ενισχύσει την ευαισθητοποίηση και τη δέσμευση των εργαζομένων σε τομείς που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα. Υλοποιήθηκε μια σειρά ποικίλων εκπαιδευτικών προγραμμάτων, που κάλυπταν βασικά θέματα όπως η βιώσιμη χρηματοδότηση, η καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (AML), η κυβερνοασφάλεια, οι πρώτες βοήθειες, η νοηματική γλώσσα και ο ψηφιακός αλφαριθμητισμός. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε σε κρίσιμα ζητήματα όπως η προστασία των προσωπικών δεδομένων (ΓΚΠΔ), η κυβερνοανθεκτικότητα, η συμπεριληπτική ηγεσία, η ενσυνειδητότητα, η αυτοφροντίδα και η γενική ευεξία. Αυτό αντανάκλασε τη διαρκή δέσμευση του οργανισμού να καλλιεργεί το ανθρώπινο δυναμικό του, έτσι ώστε να είναι υπεύθυνο, συμπεριληπτικό και έτοιμο για το μέλλον. Επιπλέον, η Τράπεζα συνέχισε να προσφέρει e-learning προγράμματα για πιστοποιημένα Συστήματα Διαχείρισης ISO, τα οποία ξεκίνησαν το 2021 και πλέον είναι προσβάσιμα σε όλους τους εργαζόμενους. Έτσι, κάθε εργαζόμενος έχει τη δυνατότητα να επιλέξει και να συμπεριλάβει αυτά τα περιβαλλοντικά εκπαιδευτικά προγράμματα στο προσωπικό του μαθησιακό πλάνο. Η σωρευτική επένδυση στις πρωτοβουλίες αναβάθμισης δεξιοτήτων ESG σημείωσε περισσότερες από 18.500 συμμετοχές εντός του 2024.

Η Eurobank προωθεί τις πρακτικές εξοικονόμησης ενέργειας και αξιολογεί τα καταστήματα και τα κτίριά της βάσει της κατανάλωσης ενέργειας. Η Τράπεζα ενθαρρύνει τους εργαζόμενους να προτείνουν τρόπους βελτίωσης των ενεργειακών και περιβαλλοντικών επιδόσεων.

CIB Sustainability Academy – Το νεοσύστατο CIB Sustainability Centre of Excellence (CIB SCoE) σχεδίασε μια εσωτερική πρωτοβουλία ευαισθητοποίησης, το CIB Sustainability Academy. Πρόκειται για μια καίρια πρωτοβουλία που στοχεύει στην αναβάθμιση των δεξιοτήτων των μελών του προσωπικού της Διεύθυνσης CIB σε θέματα βιωσιμότητας, έτσι ώστε να τους παράσχει τα κατάλληλα εφόδια για να διαχειρίζονται τις συνεχείς εξελίξεις. Η πρωτοβουλία αυτή αποτυπώνει τη δέσμευση της Τράπεζας να υιοθετήσει μια κουλτούρα βιωσιμότητας και να ευθυγραμμιστεί με τις παγκόσμιες βέλτιστες πρακτικές.

Με την υποστήριξη του Digital Academy for Business, το CIB Sustainability Academy προσφέρει σύντομα εκπαιδευτικά προγράμματα σε τακτά διαστήματα. Τα προγράμματα αυτά καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα θεμάτων, από βασικούς ορισμούς έως πιο σύνθετα ζητήματα βιωσιμότητας, και από γενικές έννοιες έως πιο τεχνικά αντικείμενα, που σχετίζονται με τις καθημερινές εργασίες των μελών του προσωπικού του CIB.

Το CIB sustainability Academy είναι προσβάσιμο σε όλους τους συναδέλφους του CIB, ανεξαρτήτως θέσης ή ρόλου, καθώς η επίτευξη ενός πιο βιώσιμου μέλλοντος απαιτεί αλλαγή νοοτροπίας του συνόλου των εργαζομένων. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω μιας ολοκληρωμένης κατανόησης του τρόπου με τον οποίο η βιωσιμότητα ενσωματώνεται από τον τραπεζικό τομέα και τον χώρο Τραπεζικής Επιχειρήσεων και Επενδυτικής Τραπεζικής.

Από τη δημιουργία του τον Οκτώβριο του 2024, το CIB Sustainability Academy έχει υλοποιήσει 7 εκπαιδευτικά προγράμματα για τους εργαζόμενους της Διεύθυνσης CIB.

TeamUp – Από το 2018, το πρόγραμμα εθελοντισμού TeamUp ενθαρρύνει τους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους να συμμετέχουν σε εταιρικές εθελοντικές δράσεις. Το 2024, το TeamUp εστίασε στην ευαισθητοποίηση για την κλιματική αλλαγή, τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τα κοινωνικά ζητήματα. Πάνω από 1.500 εργαζόμενοι συμμετείχαν στο πρόγραμμα το 2024, προσφέροντας πάνω από 3.820 ώρες εθελοντικής υπηρεσίας.

- **Φιλανθρωπικοί Αγώνες Δρόμου** (8^{ος} No Finish Line Αθήνας & Greece Race For The Cure) – 700 εθελοντές του TeamUp διήνυσαν συνολικά πάνω από 150.000 χμ για καλό σκοπό.
- **Δεντροφύτευση στην Αττική και τις Φέρες Έβρου** (ΝΑ Ελλάδα – Ανατολική Μακεδονία) – Σε συνεργασία με την περιβαλλοντική ΜΚΟ We4all, 375 εθελοντές της Eurobank είχαν την ευκαιρία να συμμετάσχουν σε δεντροφυτεύσεις για την αποκατάσταση περιοχών που επλήγησαν από δασικές πυρκαγιές.

- **Καθαρισμός ρεμάτων στην Αττική, τη Θεσσαλονίκη και τη Λίμνη Βεγορίτιδα** (Νότια Ελλάδα – Δυτική Μακεδονία) – Πάνω από 400 εθελοντές του TeamUp, σε συνεργασία με την iSea συγκέντρωσαν πάνω από 1.200 κιλά απορρίμματα διαφόρων ειδών, όπως πλαστικά μπουκάλια, βαρέλια, ελαστικά, δίκτυα ψαρέματος και ακόμα και εξαρτήματα αυτοκινήτων.
- **Υποστήριξη του Make-A-Wish Ελλάδας και του Χατζηκυριάκειου Ιδρύματος** – 100 μέλη του TeamUp ανέλαβαν ρόλο πωλητή και στήριξαν τους οργανισμούς στη διάρκεια της Παγκόσμιας Ημέρας της Γυναίκας και των γιορτών.

Εκτός Eurobank

Η Eurobank έχει λάβει μέτρα για να βοηθήσει τα ενδιαφερόμενα μέρη να αφομοιώσουν την ορολογία, τις ευκαιρίες και τον τρόπο εφαρμογής των θεμάτων βιωσιμότητας. Ως αναπόσπαστο μέρος της Στρατηγικής επιχειρησιακής επίδρασης, η Τράπεζα προωθεί την ανάπτυξη δεξιοτήτων για τα εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη, και ιδίως για πελάτες. Πετυχαίνει αυτόν τον στόχο, μέσα από προσωπικές συναντήσεις, εκδηλώσεις, καθώς και μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας Digital Academy for Business.

Digital Academy for Business

Η Eurobank υποστηρίζει ενεργά τις ελληνικές επιχειρήσεις στην ψηφιακή τους μετάβαση και τη μετάβαση προς τη βιωσιμότητα μέσα από μια πρωτοποριακή πρωτοβουλία εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, που παίζει τον ρόλο καταλύτη για τον επιχειρηματικό μετασχηματισμό και την επιτυχία.

Από το 2019, το Digital Academy προσφέρει μια εμπειρία μετασχηματισμού, ειδικά σχεδιασμένη για τις εξελισσόμενες ανάγκες των επιχειρήσεων στην ψηφιακή εποχή, με έντονη προσήλωση στην καλλιέργεια των ψηφιακών δεξιοτήτων, της καινοτομίας και της επιχειρηματικότητας. Η αποστολή του Digital Academy είναι να προετοιμάσει τα επιχειρηματικά στελέχη για την αποτελεσματική τους μετάβαση στον σύγχρονο ψηφιακό κόσμο. Η πλατφόρμα παρέχει δωρεάν πρόσβαση σε webinars, άρθρα, μελέτες, έρευνες, βέλτιστες πρακτικές, εργαλεία και phygital workshops, που καλύπτουν τις ειδικές ανάγκες των επιχειρήσεων σε διάφορους κλάδους και υπό διάφορες συνθήκες της αγοράς. Η ύλη που παρουσιάζεται είναι δομημένη γύρω από τους 3 βασικούς άξονες του Ψηφιακού μετασχηματισμού, των κριτηρίων ESG και της Επιχειρησιακής αριστείας.

Ενσωματώνοντας εξειδικευμένη γνώση από το οικοσύστημα των συνεργατών του, ενισχύει τις επιχειρήσεις ώστε να διαπρέψουν στο ταξίδι του ψηφιακού μετασχηματισμού τους.

Με περισσότερα από 6.500 μέλη στο τέλος του 2024, το Digital Academy έχει δημιουργήσει ένα ισχυρό αποτύπωμα. Το 2024 εστίασε σε πιο στοχευμένα workshops. Πραγματοποιήθηκαν 7 workshops, τα οποία παρακολούθησαν 1.260 επιχειρηματικά στελέχη, με τη μέση συμμετοχή να παρουσιάζει αύξηση κατά 50% σε σχέση με προηγούμενα έτη. Τα σχόλια των συμμετεχόντων καταδεικνύουν και πάλι 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 & Βιωσιμότητας μέσω streaming το 2024

- «Βιώσιμη Μετάβαση: Νέες προοπτικές και νέες απαιτήσεις» – Παρουσίαση των νέων ευκαιριών που αναδύονται στο πεδίο της βιώσιμης ανάπτυξης και των νέων απαιτήσεων που θα διασφαλίσουν τη μετάβαση σε ένα μοντέλο ESG.
- «Χρηματοδότηση της βιώσιμης ανάπτυξης για μικρομεσαίες επιχειρήσεις» – Με την υποστήριξη της Ελληνικής Αναπτυξιακής Τράπεζας, ώστε οι επιχειρηματίες να ανακαλύψουν πώς μπορούν να ενισχύσουν την ανταγωνιστικότητά τους επιτυγχάνοντας τη βιώσιμη ανάπτυξη μέσα από εξειδικευμένες χρηματοδοτικές λύσεις και εργαλεία.
- «Διατραπεζικό ESG ερωτηματολόγιο - Μετάβαση από τη θεωρία στην πράξη» – Με βάση τις ανάγκες των Ελλήνων επιχειρηματιών, το workshop διοργανώθηκε με την υποστήριξη της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών και της Τειρεσίας. Επίσης παρουσιάστηκε η πλατφόρμα ESGr που βοηθάει επιχειρήσεις να κατανοήσουν τις δυνατότητες δημιουργίας αξίας μέσω της βελτίωσης των επιδόσεών τους σε θέματα ESG, παράλληλα με τη διευκόλυνση της βιώσιμης μετάβασής τους και της διασφάλισης της διαφάνειας στις βιώσιμες πρακτικές τους.

Workshops ψηφιακού μετασχηματισμού μέσω streaming το 2024

- «Τουριστικός κλάδος – Η επόμενη μέρα για την ψηφιακή μετάβαση» – Ειδικοί από το οικοσύστημα συνεργατών μας στον τομέα του τουρισμού παρουσίασαν καινοτόμες λύσεις και μεθόδους αυτοματισμού υπηρεσιών που μπορούν να συμβάλουν στην ψηφιακή μετάβαση των τουριστικών επιχειρήσεων.
- «Next gen Pharmacy» – Στελέχη του φαρμακευτικού κλάδου ανακάλυψαν πώς μπορούν να αναβαθμίσουν τις επιχειρήσεις τους μέσα από την ενσωμάτωση υπηρεσιών με προστιθέμενη αξία και τη διερεύνηση περιπτώσεων χρήσης AI στον τομέα τους.

Workshops επιχειρησιακής αριστείας μέσω streaming το 2024

- «Νέες εργασιακές απαιτήσεις της ψηφιακής κάρτας εργασίας» – Με την υποστήριξη της SoftOne, οι επιχειρήσεις ενημερώθηκαν σχετικά με τις υποχρεώσεις, τις ειδικές διατάξεις και τον τρόπο με τον οποίο επηρεάζεται η μισθοδοσία από το μέτρο της ψηφιακής κάρτας.
- Νέα ενότητα για επαναλαμβανόμενες ενημερώσεις – Στο 1^ο workshop της ενότητας, στελέχη της ομάδας Eurobank Research παρουσίασαν τις τελευταίες εξελίξεις σχετικά με την ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας, καθώς και τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει και τη σύνδεσή τους με τις διεθνείς εξελίξεις.

Για το 2025, το βάρος θα πέσει στις ανάγκες των σύγχρονων επιχειρήσεων, τις αναδυόμενες τεχνολογίες καθώς και σε ιδέες που θα αναδειχθούν από τα σχόλια των μελών.

Συνεισφορά σε εκδηλώσεις

Το Digital Academy ήταν πλατινένιος χορηγός της 4^{ης} Διεθνούς Συνδιάσκεψης του Συλλόγου Ελλήνων Χρηματοοικονομολόγων.

Μέσα από τη στρατηγική συνεργασία με τον ΣΕΒ, συνεισφέρει ενεργά σε workshops για τον ψηφιακό μετασχηματισμό που οργανώνονται από τον ΣΕΒ και το Παρατηρητήριο του ΣΕΒ για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό, με έρευνες πάνω στον ψηφιακό μετασχηματισμό και την ψηφιακή υγεία, καθώς και οδηγούς για την Τεχνητή Νοημοσύνη και τις λύσεις εξοικονόμησης ενέργειας για επιχειρήσεις.

ESG Insight

Μετά τη δημιουργία του το 2023, η Τράπεζα συνέχισε την κυκλοφορία του newsletter «[ESG Insight](#)» με στόχο τη συνεχή επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη εντός και εκτός του οργανισμού για θέματα βιωσιμότητας. Το newsletter παρέχει τακτική ενημέρωση για τις πρωτοβουλίες βιωσιμότητας της Τράπεζας, καλύπτοντας ένα ευρύ φάσμα θεμάτων, όπως είναι οι κανονιστικές αλλαγές, πολιτικές και δεσμεύσεις, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα, η επιχειρησιακή επίδραση, η συμμετοχή της κοινότητας, οι βραβεύσεις, οι πιστοποιήσεις και η δέσμευση των εργαζομένων.

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

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 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 22 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 2024, η Eurobank συνέχισε να ενισχύει τις πρωτοβουλίες 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 αυτήν, 50 μωρά γεννήθηκαν με δωρεάν υποβοηθούμενη αναπαραγωγή, πακέτα παιδικής φροντίδας προσφέρθηκαν σε νέους γονείς στις παραπάνω περιοχές, ενώ διοργανώθηκαν και δωρεάν ψυχο-εκπαιδευτικά σεμινάρια για γονείς και εκπαιδευτικούς.

Το 2024, η Τράπεζα παρουσίασε ένα νέο στεγαστικό δάνειο, ειδικά σχεδιασμένο για οικογένειες με 3 ή περισσότερα παιδιά σε απομακρυσμένες περιοχές της Ανατολικής Ελλάδας, με 1% σταθερό επιτόκιο (συν την εισφορά του Ν.128/1975 που σήμερα ανέρχεται στο 0,12%) για όλη τη διάρκεια του δανείου. Η πρωτοβουλία αυτή επιχειρεί να συμβάλει στην αντιμετώπιση του δημογραφικού προβλήματος, καθώς το στεγαστικό κόστος αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα προβλήματα στην Ελλάδα.

Επιπλέον, μέσα από τη χρηματοδότηση της Eurobank, παιδαγωγοί, όπως ένας δάσκαλος ρομποτικής, ένας δάσκαλος μουσικής, ένας λογοθεραπευτής και ένας χοροθεραπευτής, τοποθετήθηκαν σε μικρά απομακρυσμένα νησιά, με στόχο την κάλυψη των αναγκών των κατοίκων για τις αντίστοιχες υπηρεσίες για παιδιά.

50 μωρά

μωρά γεννήθηκαν μέσα από το πρόγραμμα Μπροστά για την οικογένεια

Για μια ακόμα χρονιά, η Eurobank ήταν χορηγός του ετήσιου συνεδρίου Δημογραφικό 2024 – Εθνική Προτεραιότητα, παρουσία του Πρωθυπουργού της Ελλάδας, αναδεικνύοντας σταθερά τη σημασία του δημογραφικού προβλήματος στην ατζέντα του δημόσιου διαλόγου.

Η Τράπεζα συνεργάζεται με την Deloitte για τη μέτρηση της Κοινωνικής Απόδοσης της Επένδυσης (Social Return on Investment, SROI) από αυτή την πρωτοβουλία Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Τα αποτελέσματα SROI θα παραδοθούν εντός του 2025.

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. 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. Η υποστήριξη προς τη νέα γενιά ενισχύεται περαιτέρω με την αναγνώριση των επίκαιρων τάσεων και την προσπάθεια προσφοράς σε φοιτητές και αποφοίτους των εργαλείων που θα τους βοηθήσουν να ενταχθούν στην αγορά εργασίας.

Μπροστά για την παιδεία

Το 2024 η πρωτοβουλία Μπροστά για την παιδεία συμπλήρωσε 22 χρόνια απρόσκοπτης παρουσίας και είναι μία από τις μεγαλύτερες και μακροβιότερες πρωτοβουλίες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στην Ελλάδα.

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) 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 2024, βραβεύτηκαν 983 μαθητές σε 9 εκδηλώσεις που πραγματοποιήθηκαν σε διάφορα μέρη της Ελλάδας, ενώ συνολικά έχουν βραβευτεί 23.555 νέοι από το ξεκίνημα της πρωτοβουλίας. Οι κορυφαίοι των κορυφαίων από κάθε εκπαιδευτική περιοχή της Ελλάδας βραβεύτηκαν επίσης το 2024 από την Πρόεδρο της Ελληνικής Δημοκρατίας κατά τη διάρκεια ειδικής εκδήλωσης.

Συνεχίζοντας μια ιστορία 22 ετών, το 2024 η πρωτοβουλία Μπροστά για την Παιδεία παρέμεινε πιστή στην πορεία της, προσαρμοζόμενη στις σύγχρονες ανάγκες και

ενσωματώνοντας νέες πρωτοβουλίες που υποστηρίζουν την επιστημονική εξειδίκευση, και συνδέουν την ακαδημαϊκή με την πρακτική γνώση και την αγορά εργασίας.

Το νέο επαγγελματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό παρουσιάστηκε το 2024 από το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και χρηματοδοτείται πλήρως από την Τράπεζα. Απευθύνεται σε αποφοίτους ελληνικών και ξένων πανεπιστημίων (συμπεριλαμβανομένων αυτών της Κύπρου και της Βουλγαρίας, χώρες στις οποίες έχει παρουσία ο Όμιλος Eurobank) και προσφέρει 35 θέσεις κάθε ακαδημαϊκή χρονιά. Μέρος αυτών των θέσεων είναι διαθέσιμο σε εργαζόμενους του Ομίλου Eurobank, ενώ η Τράπεζα υποβάλλει προσφορά εργασίας στους 10 καλύτερους αποφοίτους.

Η Eurobank επίσης χρηματοδοτεί την πλατφόρμα mprostagiatinpraideia.gr, την οποία ανέπτυξε και διαχειρίζεται η linq, στηρίζοντας τη διασύνδεση των νέων με την αγορά εργασίας. Η πλατφόρμα φιλοξενεί ήδη πάνω από 1.500 φοιτητές που έχουν πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες του προγράμματος, όπως είναι η αναζήτηση ευκαιριών πρακτικής άσκησης στην Eurobank και σε άλλες εταιρείες που συνεργάζονται με την πλατφόρμα, η ενημέρωση σχετικά με ακαδημαϊκά νέα και τάσεις της αγοράς, η λήψη προσωποποιημένων οδηγιών από ειδικούς και το mentoring, η ανάπτυξη και εξάσκηση των οριζόντιων δεξιοτήτων (soft skills), καθώς και η εκπαίδευση και εξειδίκευση σε τεχνολογίες αιχμής, με την πιστοποίηση τεχνολογικών και συμβουλευτικών εταιρειών και ακαδημαϊκών ινστιτούτων.

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 τη Ρόδο την ευκαιρία να γνωρίσουν το πρόγραμμα, και προσέφερε 10 υποτροφίες στους μαθητές που πέτυχαν στις εξετάσεις, ώστε να μπορέσουν να παρακολουθήσουν τα θερινά προγράμματα του CTY, το οποίο ξεχωρίζει για τις πρωτοποριακές και καινοτόμες μεθόδους διδασκαλίας του.

23.555

αριστούχοι Λυκείου
έχουν βραβευθεί από
την έναρξη του **προγράμματος**
Μπροστά για την Παιδεία



Μάθετε περισσότερα για την πρωτοβουλία
[Μπροστά για την Παιδεία.](#)

Ανθεκτικότητα και ανάκαμψη

Το 2024, η Eurobank ολοκλήρωσε τα αντιπλημμυρικά-αντιδιαβρωτικά έργα που ανέλαβε το 2023 στις πυροπαθείς περιοχές της Ρόδου. Η Τράπεζα δώρισε €460.000 για την κατασκευή 2.123,71 στερεμάτων αντιπλημμυρικών και αντιδιαβρωτικών έργων ανατολικά της κοινότητας του Ασκληπιού και στον παραθαλάσσιο οικισμό Κιοταρίου, στη δημοτική μονάδα της Νότιας Ρόδου. Επίσης κάλυψε μέρος των εξόδων για τη σύνταξη μελέτης που πραγματοποιήθηκε με πρωτοβουλία της Ένωσης Ξενοδόχων Ρόδου, για μια ευρύτερη δέσμη αντιπλημμυρικών έργων στον νησί.

Επιπλέον, η Τράπεζα, που έχει μακρά ιστορία στη στήριξη της Παιδείας, ανακοίνωσε τη συμμετοχή της στο πρόγραμμα «Μαριέττα Γιαννάκου» για την αποκατάσταση 430 σχολικών κτιρίων σε 245 δήμους σε όλη την Ελλάδα, ενεργοποιώντας δωρεά €25 εκατ. από την Τράπεζα, από συνολικά €100 εκατ. που θα χορηγηθούν από τις 4 συστημικές τράπεζες.

Η σταθερή και ενεργή υποστήριξη της Eurobank προς τις ελληνικές Ένοπλες Δυνάμεις αποτυπώνεται στην κάλυψη από πλευράς της Τράπεζας του κόστους κατασκευής ενός μεταλλικού ιστού σημαίας ύψους 25 μέτρων, στο πλαίσιο της αναβάθμισης του επιτηρητικού φυλακίου 5 στη Νέα Βύσσα Έβρου. Πρόκειται για ένα από τα πλέον σύγχρονα συνοριακά φυλάκια στην Ελλάδα, που διαδραματίζει αποφασιστικό ρόλο για την προάσπιση της εθνικής ασφάλειας, ως κρίσιμο κέντρο προστασίας των συνόρων.

Παράλληλα, η Τράπεζα χρηματοδότησε την αποκατάσταση της αίθουσας συσκέψεων και διακεκριμένων επισκεπτών της 1^{ης} Στρατιάς Λάρισας, που αποτελεί σχηματισμό επιπέδου Μείζονος Διοίκησης.

Πολιτισμός και Αθλητισμός

Ιστορικό Αρχείο

Το 2024, η Μονάδα Ιστορικού Αρχείου της Eurobank (IAE) συνέχισε να επισημαίνει, να λαμβάνει, να καταγράφει και να ταξινομεί υλικό ιστορικού ενδιαφέροντος από τις μονάδες της Τράπεζας, ενισχύοντας τη δομή και την τεκμηρίωσή του. Προσέθεσε νέες εκδόσεις και περιοδικά στη Βιβλιοθήκη, και βοήθησε ερευνητές προσφέροντας πρόσβαση σε αρχειακό υλικό ποικίλου περιεχομένου.

Ταυτόχρονα, επικαιροποίησε λειτουργίες και υποδομές, αύξησε τη συμμετοχή της σε συνέδρια και ανέδειξε το αρχειακό υλικό της μέσα από προωθητικές ενέργειες. Προσέφερε καθοδήγηση σε φοιτητές που έκαναν την πρακτική τους άσκηση στην IAE, στηρίζοντας τη διασύνδεση με την ακαδημαϊκή κοινότητα. Συμμετείχε ενεργά στις πρωτοβουλίες της Ελληνικής Αρχειακής Εταιρείας, και συνέβαλε στις εσωτερικές πρωτοβουλίες της Τράπεζας στο πλαίσιο της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.

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 2024 η Eurobank συνέχισε τη συνεργασία της με το Μουσείο Μπενάκη, ως μόνιμος χορηγός του εκθεσιακού προγράμματος, ενώ υποστήριξε και την παραγωγή της όπερας «Τόσκα» και του μπαλέτου «Κάρμεν» από την Εθνική Λυρική Σκηνή.

Επιπλέον, η Τράπεζα υποστήριξε την αρχαιολογική έκθεση του Μουσείου Κυκλαδικής Τέχνης με τίτλο «Χαιρώνεια, 2 Αυγούστου 338 π.Χ.: Μια μέρα που άλλαξε τον κόσμο» καθώς και την παράσταση «Ανεμοστρόβιλοι του Πεπρωμένου» στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών.

Στο πλαίσιο της συμπερίληψης, η Eurobank μοίρασε σχεδόν 1.100 εισιτήρια για μουσικές και θεατρικές παραγωγές σε 13 φιλανθρωπικά ιδρύματα, ώστε να προσφέρει σε παιδιά και νέους που δεν έχουν την οικονομική δυνατότητα την ευκαιρία να έρθουν σε επαφή με την τέχνη και να απολαύσουν 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 Π. Μάντη και Π. Καγιαλή.

Το 2024 η ομάδα με το σκάφος Velos και με τη χορηγία του Private Banking της Eurobank κατέκτησε 5 φορές την 1^η και τη 2^η θέση σε 7 αγώνες ανοιχτής θάλασσας στην Ελλάδα.



Μάθετε περισσότερα για τις [Υποτροφίες στο CTY Greece](#) και της [πρωτοβουλίες της Eurobank για την ανθεκτικότητα και την ανάκαμψη](#).

Κοινωνικές δράσεις στις θυγατρικές εξωτερικού

Προσωπικό και συνθήκες εργασίας	
Βουλγαρία	
Δράσεις: - Εφαρμογή ολοκληρωμένης πολιτικής παροχών εργαζομένων, που περιλαμβάνει ασφαλιστικά προγράμματα υγείας και ζωής, προνομιακούς τραπεζικούς όρους και συνταξιοδοτικές εισφορές για εργαζόμενους με μακρά θητεία στον οργανισμό. - Διατήρηση εργασιακής κουλτούρας συμπερίληψης και ηθικής, μέσα από ευρύ φάσμα πρωτοβουλιών: - Προσωπική ζωή και εργασία – Webinars και εκδηλώσεις γύρω από την ευεξία. - Women UNLOCK POTENTIAL of Women (Γυναίκες ξεκλειδώνουν τις δυνατότητες γυναικών) – Εσωτερικό πρόγραμμα mentoring - Πίσω στην εργασία – Ένα πρόγραμμα για εργαζόμενες που επιστρέφουν από άδεια μητρότητας. - Μαζί – Εσωτερικό ταμείο υποστήριξης που χρηματοδοτείται από προαιρετικές δωρεές των εργαζομένων. - PB Stars – Πρόγραμμα επιβράβευσης εργαζομένων που τιμά τη συνεισφορά και τα επιτεύγματα. - Beyond Sound Academy – Εκπαίδευση στη νοηματική γλώσσα, για τη διασφάλιση της συμπεριληπτικότητας στην εξυπηρέτηση πελατών. - Προγράμματα ανάπτυξης ηγεσίας και στοχευμένη εισαγωγική ενημέρωση – Παροχή των αναγκαίων δεξιοτήτων και ευκαιριών επαγγελματικής εξέλιξης στους εργαζόμενους. - Πρόσβαση σε προγράμματα του INSEAD – Ποιοτικές εκπαιδευτικές ευκαιρίες από μια από τις κορυφαίες σχολές διοίκησης επιχειρήσεων. - Δραστηριότητες ενίσχυσης του ομαδικού πνεύματος που ενδυναμώνουν τη σύνδεση μεταξύ των εργαζομένων. Επίδοση: - Λήψη των ακόλουθων βραβείων: - Βραβείο Κορυφαίου Εργοδότη για το 2024 από το διεθνές Top Employers Institute (Ινστιτούτο Κορυφαίων Εργοδοτών) για 2^η συνεχή χρονιά. 4 χρυσά βραβεία για Διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη, Χρήση ψηφιακής τεχνολογίας, Προγράμματα πρακτικής άσκησης και Εμπειρία υποψηφίων στον διεθνή διαγωνισμό Employer Brand Stars Awards 2024. 7 βραβεία Καλύτερου Εργοδότη σε Τραπεζική και Χρηματοοικονομικά, Ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών, Καινοτομίες στην εκπαίδευση των εργαζομένων, Πρόγραμμα πρακτικής άσκησης, Καινοτομίες στην πρόσληψη εργαζομένων και Χρήση τεχνολογιών σε θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού. - Μεγάλο βραβείο στην κατηγορία Ένταξη εργαζομένων και Τεχνολογική καινοτομία σε θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού. - Προσφορά για περισσότερες από 300.000 ώρες εκπαίδευσης στους εργαζόμενους της τράπεζας, και περισσότερες από 61.000 στην Πλατφόρμα διαχείρισης μάθησης της Postbank. Στόχοι: - Υιοθέτηση κουλτούρας ευημερίας έως το 2026 - Ενδυνάμωση της διαφάνειας και των δυνατοτήτων ESG έως το 2025	
Κύπρος	
Ελληνική Τράπεζα	Eurobank Cyprus
Δράσεις: - Χρήση εσωτερικών επικοινωνιών, συναντήσεων, συνεντεύξεων αποχώρησης (exit interviews) και διαπραγματεύσεις με Συνδικαλιστικές Οργανώσεις για τη βελτιστοποίηση των πολιτικών και των σχεδίων δράσης. - Θέσπιση μηχανισμών παραπόνων, συμπεριλαμβανομένου του Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας, της Πολιτικής Αναφορών και της Επιτροπής Προσωπικών Παραπόνων, για την πρόληψη και την αντιμετώπιση των διακρίσεων και της παρενόχλησης στην εργασία. - Δυνατότητα των εργαζομένων να δωρίσουν ανεκμετάλλετες ημέρες άδειας σε συναδέλφους που αντιμετωπίζουν δυσκολίες, διασφαλίζοντας την αμοιβαία υποστήριξη εντός του οργανισμού μέσα από το Πρόγραμμα Δωρεάς Αδειών. - Σχεδιασμός ετήσιων αξιολογήσεων επιδόσεων και σχεδίων προσωπικής ανάπτυξης, σε ευθυγράμμιση με στρατηγικούς στόχους και κανονιστικές απαιτήσεις. - Προσφορά εκπαιδευτικών προγραμμάτων για θέματα ηγεσίας, ανθεκτικότητας και νοοτροπίας ανάπτυξης, που εφοδιάζουν τους εργαζόμενους με αναγκαίες δεξιότητες μέσα από το Εργαστήριο Ανάπτυξης Δραστηριοτήτων (Skills Development Lab). - Εισαγωγή των «Empowerment Talks», μηνιαίων εμψυχωτικών ομιλιών που προάγουν την προσωπική και επαγγελματική εξέλιξη.	Δράσεις: - Κατάρτιση ολιστικού σχεδίου δράσης για την ευημερία (από το 2023), που περιλαμβάνει εκπαιδευτικά προγράμματα, ομιλίες από ειδικούς, σεμινάρια διαχείρισης άγχους και τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης ψυχικής υγείας. - Χορηγία σε αθλητικές δραστηριότητες για την προαγωγή της υγείας και ευεξίας των εργαζομένων. - Εφαρμογή Πολιτικής Κατά της Παρενόχλησης, με παράδοση ψηφιακού προγράμματος μάθησης για την καταπολέμηση της παρενόχλησης σε όλο το προσωπικό το 2024. - Εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής από όλους τους εργαζόμενους, υπό την εποπτεία της Κανονιστικής Συμμόρφωσης και των ελεγκτικών οργάνων. Κάθε χρόνο, τα μέλη του προσωπικού επιβεβαιώνουν ότι έχουν διαβάσει και αποδεχτεί τον Κώδικα μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας. - Εφαρμογή Πολιτικής Καταπολέμησης της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς, προς ενίσχυση της ηθικής επαγγελματικής συμπεριφοράς. - Θέσπιση μηχανισμού καταγγελιών (Πολιτική αναφοράς παράνομης ή ανήθικης συμπεριφοράς), που επιτρέπει την ασφαλή και ανώνυμη καταγγελία ανήθικων συμπεριφορών από εργαζόμενους και τρίτα μέρη. - Υλοποίηση πρωτοβουλίας του Τμήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης, που περιλαμβάνει προγράμματα ευαισθητοποίησης του προσωπικού και εισαγωγική ενημέρωση για τους νέους εργαζόμενους, ώστε να διασφαλίζεται ότι ακολουθούνται ηθικές επιχειρηματικές πρακτικές. - Θέσπιση Πολιτικής αναφοράς παράνομης ή ανήθικης συμπεριφοράς, που διασφαλίζει την ανώνυμη καταγγελία και την προστασία του καταγγέλλοντος.

Προσωπικό και συνθήκες εργασίας

Κύπρος

Hellenic Bank

- Εκκίνηση του Wellbeing Wonder Movement (WWM) εντός του 2024, με υποστήριξη της ευημερίας των εργαζομένων σε 5 βασικούς άξονες:
 - Πνευματική ευημερία
 - Συναισθηματική ευημερία και ψυχική υγεία
 - Κοινωνική ευημερία
 - Σωματική ευημερία
 - Οικονομική ευημερία
- Εναρμόνιση του WWM με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ για την προαγωγή μιας ολιστικής και προδραστικής προσέγγισης απέναντι στην ευημερία.
- Παρουσίαση ειδικού εσωτερικού portal, που προσφέρει πόρους και καθοδήγηση για πρωτοβουλίες ευημερίας.
- Εφαρμογή πολιτικών Υγείας και Ασφάλειας της Εργασίας μέσα από εξειδικευμένες μονάδες και πλαίσια εγκεκριμένα από το Διοικητικό Συμβούλιο, για τη διασφάλιση ενός ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας σε συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις.

Στόχοι*:

Εφαρμογή τουλάχιστον 3 πρωτοβουλιών ευημερίας των εργαζομένων, που να σχετίζονται, για παράδειγμα, με την ψυχική υγεία, τη σωματική υγεία και την ισορροπία προσωπικής και επαγγελματικής ζωής έως το τέλος του 2025.

Eurobank Cyprus

- Οργάνωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων ευαισθητοποίησης σε θέματα ESG για τις επιχειρηματικές μονάδες, που καλύπτουν κανονισμούς, επιδράσεις, κινδύνους και ευκαιρίες που αφορούν συγκεκριμένους κλάδους σε βασικούς τομείς του χαρτοφυλακίου της.
- Προσφορά εξειδικευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων ευαισθητοποίησης σε θέματα ESG σε εργαζόμενους που διαθέτουν πιστοποίηση για επενδυτικές δραστηριότητες.

Επίδοση:

- Επίτευξη ποσοστού ολοκλήρωσης 100% για τις αξιολογήσεις επιδόσεων των εργαζομένων, που διασφαλίζει τη λογοδοσία και την επαγγελματική εξέλιξη.
- Επένδυση €173.000 σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες, που μεταφράζεται σε 33 ώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο κατά μέσο όρο προάγοντας τη δια βίου μάθηση.
- Επιβεβαίωση του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής από το 100% των εργαζομένων, ενισχύοντας την προάσπιση των εταιρικών αξιών και της ακεραιότητας.
- Καταγραφή μηδενικού αριθμού τραυματισμών σχετιζόμενων με την εργασία μέσα στο 2024, που καταδεικνύει τα αυστηρά μέτρα για την ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων.

Στόχοι*:

Υλοποίηση πρωτοβουλιών για την ενίσχυση μιας κουλτούρας ευημερίας. Μεταξύ άλλων:

- Πρωτοβουλίες για την υγεία και ασφάλεια στην εργασία
- Πρωτοβουλίες για την ισορροπία προσωπικής και επαγγελματικής ζωής
- Πρωτοβουλίες για τη δέσμευση των εργαζόμενων και τον εθελοντισμό
- Έρευνα ικανοποίησης εργαζομένων
- Πρωτοβουλίες για την ψυχική υγεία
- Εκπαιδευτικές δραστηριότητες

Λουξεμβούργο

Δράσεις:

- Υποστήριξη της προσπάθειας των εργαζομένων να αποκτήσουν ακαδημαϊκά πτυχία και επαγγελματικές πιστοποιήσεις.
- Θέσπιση της τηλεργασίας, επιτρέποντας στους εργαζόμενους να δουλεύουν από το σπίτι μία ημέρα την εβδομάδα.
- Ασφάλεια υγείας και ζωής για εργαζόμενους και τις οικογένειές τους.
- Εκπαίδευση και ενημέρωση του προσωπικού πάνω σε θέματα υγείας και ασφάλειας.
- Εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής για όλους τους εργαζόμενους και αποδοχή του Κώδικα εκ μέρους των εργαζομένων μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας σε ετήσια βάση.
- Εφαρμογή πολιτικής καταγγελιών που επιτρέπει την ασφαλή και ανώνυμη καταγγελία ανήθικων συμπεριφορών από εργαζόμενους και τρίτα μέρη.
- Εκπτώσεις σε προϊόντα και υπηρεσίες ευεξίας και υγιεινού τρόπου ζωής για όλο το προσωπικό σε επιλεγμένα καταστήματα.
- Ετήσια εκδήλωση για εργαζόμενους και τις οικογένειές τους, με μια σειρά από ενδιαφέρουσες δραστηριότητες για όλες τις ηλικίες.
- Τακτική εκπαίδευση και ενημέρωση ώστε να διασφαλίζεται ότι τα μέλη του προσωπικού γνωρίζουν και κατανοούν τις αρχές που διέπουν την αναφορά παράνομης ή ανήθικης συμπεριφοράς.
- Υποστήριξη της εκπαίδευσης των εργαζομένων για την ενίσχυση των δεξιοτήτων και της επαγγελματικής τους εξέλιξης.

Επίδοση:

- Επίτευξη ποσοστού ολοκλήρωσης 100% για τις αξιολογήσεις επιδόσεων των εργαζομένων, που διασφαλίζει τη λογοδοσία και την επαγγελματική εξέλιξη.
- Καταγραφή 1 μόνο τραυματισμού σχετιζόμενου με την εργασία μέσα στο 2024, που καταδεικνύει τα αυστηρά μέτρα για την ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων.
- Παρακολούθηση εκπαίδευσης σε θέματα AML/Καταπολέμησης της Δωροδοκίας από το 100% των εργαζομένων εντός του 2024.
- Ποσοστό 56% των εργαζομένων καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας.

Στόχοι:

Οριστικοποίηση της στρατηγικής ESG, με ενσωμάτωση στόχων που σχετίζονται με την ευημερία και την ικανοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού.

*Οι καθορισμένοι στόχοι για την Eurobank Cyprus και την Ελληνική Τράπεζα υπόκεινται σε επαναξιολόγηση και αναπροσδιορισμό λόγω της συγχώνευσής των τραπεζών το 2025.

Ισότητα μεταχείριση και ευκαιρίες για όλους

Βουλγαρία

- Δράσεις:**
- Θέσπιση αυστηρής πολιτικής μηδενικής ανοχής απέναντι στις διακρίσεις, την παρενόχληση και τις παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, με στόχο την ασφάλεια και τη συμπερίληψη στο εργασιακό περιβάλλον, μέσω της Πολιτικής κατά της Βίας και της Παρενόχλησης στην Εργασία.
 - Ενσωμάτωση της Πολιτικής Διαφορετικότητας, Ισότητας και Συμπερίληψης (DE&I) και της Πολιτικής κατά της Βίας και της Παρενόχλησης στην Εργασία στη διακυβέρνηση και τη λειτουργία, για τη διασφάλιση της δικαιοσύνης στις διαδικασίες πρόσληψης, αξιολόγησης και προαγωγής.
 - Καλλιέργεια μιας κουλτούρας ηθικής και σεβασμού για εργαζόμενους, πελάτες και ενδιαφερόμενα μέρη.
 - Υλοποίηση για 2^η συνεχή χρονιά του Women UNLOCK POTENTIAL of Women (Γυναίκες ξεκλειδώνουν τις δυνατότητες γυναικών), ενός προγράμματος mentoring που προάγει την επαγγελματική εξέλιξη των γυναικών και την ανάδειξή τους σε ηγετικές θέσεις.
 - Υλοποίηση της πρωτοβουλίας Πίσω στην Εργασία, για την υποστήριξη γυναικών που επιστρέφουν από άδεια μητρότητας.
- Επίδοση:**
- Το 78% του συνολικού αριθμού των εργαζομένων στο τέλος της χρονιάς ήταν γυναίκες.
 - Κανένα περιστατικό διακρίσεων, παρενόχλησης ή παραβίασης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων εντός του 2024.
- Στόχος:**
- Υιοθέτηση περιβάλλοντος διαφορετικότητας και συμπερίληψης έως το 2030.

Κύπρος

Ελληνική Τράπεζα

Eurobank Cyprus

- Δράσεις:**
- Θέσπιση της Πολιτικής Διαφορετικότητας Κατόχων Καίριων Θέσεων (Key Function Holders, KFH) και ενσωμάτωση διατάξεων σχετικά με τη διαφορετικότητα και την ισότητα των φύλων στην Πολιτική Σχεδιασμού Διαδοχής των KFH, την Πολιτική Προσλήψεων, την Πολιτική Αποδοχών του Ομίλου, και τον Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας.
 - Εισαγωγή αντικειμενικής αξιολόγησης για τους διορισμούς, ώστε να διασφαλίζεται ότι η επιλογή βασίζεται σε αξιοκρατικά κριτήρια, προσόντα και εμπειρία, χωρίς διακρίσεις λόγω φύλου, σεξουαλικού προσανατολισμού, οικογενειακής κατάστασης, ηλικίας, κοινωνικού υπόβαθρου, αναπηρίας, φυλετικής καταγωγής, εθνικότητας ή πεποιθήσεων.
 - Υλοποίηση πρωτοβουλιών ευαισθητοποίησης, όπως:
 - Παρακολούθηση ενός εργαστηρίου ISO 53800:2024 για την ισότητα των φύλων από εκπροσώπους του τμήματος Ανθρώπινου Δυναμικού.
 - Παρακολούθηση του Women Leaders' Forum 2024 από 3 γυναίκες, μέλη του προσωπικού, ενώ 1 από αυτές ήταν ομιλήτρια.
 - Παρακολούθηση της ομιλίας EmPOWERment Talk: From diversity to inclusion - Each individual as a force for change (Από τη διαφορετικότητα στη συμπερίληψη - Κάθε άτομο ως παράγοντας αλλαγής) από 98 μέλη του προσωπικού.
 - Ενσωμάτωση αρχών ισότητας και καταπολέμησης των διακρίσεων στον Κώδικα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας και τον Κώδικα Αντιμετώπισης της Παρενόχλησης στην Εργασία.
 - Δημοσιοποίηση Δήλωσης για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, βασισμένης στο Διεθνή Χάρτη για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, που επιβεβαιώνει τη δέσμευση για:
 - Επιβράβευση των εργαζομένων από ένα διαφοροποιημένο και υποστηρικτικό περιβάλλον εργασίας.
 - Ίσες ευκαιρίες για όλους τους εργαζόμενους.
 - Μηδενική ανοχή για την παρενόχληση στον χώρο της εργασίας, είτε είναι άμεση, είτε έμμεση, είτε σιωπηρή.
 - Εφαρμογή αυστηρών μέτρων για την πρόληψη και την αντιμετώπιση της αντιδεοντολογικής συμπεριφοράς.
- Δράσεις:**
- Εφαρμογή δομημένων πολιτικών απασχόλησης που καλύπτουν την πρόσληψη, την ανάπτυξη ταλέντων, την αμοιβή, τη διαχείριση των επιδόσεων, τη μάθηση και τη δέσμευση των εργαζομένων.
 - Υλοποίηση ψηφιακού εκπαιδευτικού προγράμματος για την καταπολέμηση της παρενόχλησης το 2024, που εφοδίασε τους εργαζόμενους με εργαλεία αναφοράς και ενίσχυσε την κουλτούρα μηδενικής ανοχής απέναντι σε αντιδεοντολογικές συμπεριφορές.
 - Ενσωμάτωση της Πολιτικής Διαφορετικότητας, Ισότητας και Συμπερίληψης σε καθημερινές εργασιακές πρακτικές, τα μοντέλα διακυβέρνησης και τις εταιρικές δεσμεύσεις, για την καλλιέργεια ενός συμπεριληπτικού περιβάλλοντος.
 - Καθιέρωση των πρωινών δικτύωσης της Επιτροπής Ενδυνάμωσης των Γυναικών (Women's Empowerment Committee, WEC), που προσφέρουν ευκαιρίες mentoring, οφέλη για την υγεία καθώς και υποστήριξη για τη μητρότητα.
 - Καθιέρωση επιπλέον παροχών που σχετίζονται με την υγεία και τη μητρότητα για όλες τις γυναίκες εργαζόμενες.
- Επίδοση:**
- Οργάνωση 4 πρωινών δικτύωσης, από την Επιτροπή Ενδυνάμωσης των Γυναικών, με συμμετοχή του 33,3% των γυναικών εργαζομένων από διαφορετικά τμήματα και ιεραρχικά επίπεδα μέσα στο 2024.
 - Δημιουργία ειδικών εγκαταστάσεων: δωμάτιο θηλασμού/θηλάστρου, επιπλέον γυναικείες τουαλέτες και πλήρης κάλυψη για Τεστ Παπ για όλες τις γυναίκες εργαζόμενες.
 - Επίτευξη των ακόλουθων βασικών δεικτών επιδόσεων όσον αφορά την εκπροσώπηση των φύλων.
 - Ελάχιστο ποσοστό γυναικείας εκπροσώπησης 20% στο Διοικητικό Συμβούλιο, με ελάχιστο αριθμό 2 γυναικών (επίδοση το 2024: 44% γυναικεία εκπροσώπηση).
 - Διατήρηση του ποσοστού των εργαζόμενων γυναικών στο 50% (επίδοση 2024: 62% γυναίκες εργαζόμενοι).
 - Συνεχής παρακολούθηση του έμφυλου μισθολογικού χάσματος, για το οποίο ενημερώνονται τα διοικητικά όργανα, η Εκτελεστική Επιτροπή, και το Διοικητικό Συμβούλιο, και το οποίο περιλαμβάνεται στη Δήλωση Βιωσιμότητας- CSRD και τον δείκτη Bloomberg.

Ισότητα μεταχείριση και ευκαιρίες για όλους	
Επίδοση: - Τα μέλη του υπο-εκπροσωπούμενου φύλου (γυναίκες) αποτελούν το 16,67% των ΚFH. - Το ποσοστό του υπο-εκπροσωπούμενου φύλου (γυναίκες) που αναφέρονται απευθείας στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και τις Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου είναι 35,29%. Στόχοι*: Αύξηση της συμμετοχής διαφοροποιημένων ομάδων: - Τα μέλη του υπο-εκπροσωπούμενου φύλου (γυναίκες) να αποτελούν το 30% των ΚFH έως το τέλος του Ιουνίου 2026. - Το υπο-εκπροσωπούμενο φύλο να αποτελεί το 50% των στελεχών που αναφέρονται απευθείας στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και τις Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου έως το τέλος του Ιουνίου 2026.	Στόχοι*: Υλοποίηση πρωτοβουλιών για την υιοθέτηση ενός περιβάλλοντος διαφορετικότητας και συμπερίληψης, όπως: - Δημοσιοποίηση των πολιτικών Ανθρώπινου Δυναμικού με επίδραση ESG, όπως είναι η Πολιτική Διαφορετικότητας, Ισότητας και Συμπερίληψης - Παρακολούθηση της διαφορετικότητας ως προς το φύλο - Πρωτοβουλίες ενδυνάμωσης των γυναικών - Πρωτοβουλίες για την ισότητα πληρωμή των φύλων
Λουξεμβούργο	
Δράσεις: - Δέσμευση ως προς την ισότητα των φύλων, την υποστήριξη της οικογένειας, την ηλικιακή διαφορετικότητα, τη συμπερίληψη της αναπηρίας και τη συμπερίληψη της κοινότητας ΛΟΑΤΚΙ+, με τη διασφάλιση ίσων ευκαιριών και ισότιμων πόρων για όλο το προσωπικό και την προαγωγή μιας κουλτούρας συμπερίληψης. - Συνέχιση της πολιτικής μηδενικής ανοχής προς τις διακρίσεις, την ηθική παρενόχληση, τον εκφοβισμό, την παρενόχληση ή τη θυματοποίηση. Επίδοση: - Καμία αναφορά για περιπτώσεις επιβολής προστίμου ή ποινής λόγω περιστατικών διακρίσεων ή παρενόχλησης στη διάρκεια του 2024. - Υλοποίηση 1.399 ωρών εκπαιδευτικών προγραμμάτων στη διάρκεια του 2024 (11 ώρες ανά εργαζόμενο). - Επίτευξη ποσοστού διατήρησης 91%. Στόχος: - Οριστικοποίηση της στρατηγικής ESG, που περιλαμβάνει συγκεκριμένους στόχους για την προαγωγή των ίσων ευκαιριών και την ενίσχυση της εκπροσώπησης των γυναικών σε ανώτατες διοικητικές θέσεις.	
Ενίσχυση της καινοτομίας	
Βουλγαρία	
Δράσεις: - Συνεργασία με την Endeavor για 6^η συνεχόμενη χρονιά στο πλαίσιο του Dare2Scale Programme. - Το πρόγραμμα προσφέρει σε επιχειρηματίες ευκαιρίες mentoring, workshops και καθοδήγηση 1:1 από κορυφαίους ειδικούς του χώρου. - Υποστήριξη 13 νεοφυών επιχειρήσεων σε προχωρημένο στάδιο από τον κύκλο του 2024. Συνολικά περισσότερες από 70 επιχειρήσεις έχουν ωφεληθεί από τα 6 χρόνια του προγράμματος. - Υποστήριξη του 9^{ου} κύκλου του διαγωνισμού Softuniada, που διοργανώνεται από τον στρατηγικό εταίρο Software University (SoftUni). - Ενθάρρυνση φοιτητών και νεαρών καινοτόμων μέσω του διαγωνισμού να αναπτύξουν νέο λογισμικό, καθώς και web και mobile εφαρμογές. - Οι νικητές κερδίζουν βραβεία και ευκαιρίες δικτύωσης, έχοντας άμεση επαφή με δυνητικούς μελλοντικούς εργοδότες από τις κορυφαίες εταιρείες του χώρου. - Αποκλειστική συνεργασία με το SoftUni AI, μέσω του οποίου επιτυγχάνεται: - Εστίαση στις πρακτικές εφαρμογές της τεχνητής νοημοσύνης. - Στήριξη της απόκτησης νέων ψηφιακών δεξιοτήτων και της ενίσχυσης των επαγγελματικών προσόντων. Στόχοι: Δημιουργία περιβάλλοντος καινοτομίας έως το 2026.	

*Οι καθορισμένοι στόχοι για την Eurobank Cyprus και την Ελληνική Τράπεζα υπόκεινται σε επαναξιολόγηση και αναπροσδιορισμό λόγω της συγχώνευσής των τραπεζών το 2025.

Ενίσχυση της καινοτομίας	
Κύπρος	
Ελληνική Τράπεζα	Eurobank Cyprus
Δράσεις: - Απλοποίηση της διαδικασίας Know-Your-Customer (KYC): δημιουργία διαγραμματικής αναπαράστασης των δραστηριοτήτων των πελατών σε Power BI, που βοηθάει στην ανασκόπηση (2024). - Εισαγωγή ψηφιακών σφραγίδων στο Acrobat για σκοπούς εγκρίσεων, που καταργούν την ανάγκη εκτύπωσης και χειρόγραφης υπογραφής (2023). - Απλοποίηση της διαδικασίας Έγκρισης Συναλλαγών (Μεταφορές): ανάπτυξη ροής για την διαδικασία έγκρισης των μεταφορών στο Business Automation Workflow, με σκοπό την ελαχιστοποίηση των ενεργειών που απαιτούνται για την έγκριση μιας συναλλαγής μεταφοράς e2e (εφαρμογή το 2024 για τη μονάδα International Business και έως το τέλος του 2025 για τις υπόλοιπες μονάδες).	Δράσεις: - Υποστήριξη φιλανθρωπικών και εθελοντικών δράσεων, με κινητοποίηση ομάδων των εργαζομένων για τη δημιουργία ουσιαστικού κοινωνικού αντίκτυπου. - Συνεργασία με το πρόγραμμα Cyprus Seeds για την προσφορά ευκαιριών χρηματοδότησης, mentoring και δικτύωσης σε ακαδημαϊκές ομάδες, με στόχο την εμπορική αξιοποίηση της έρευνας και την αποτροπή του brain drain. - Αναγνώριση από τον Παγκύπριο Συντονιστικό Συμβούλιο Εθελοντισμού (2024) για τις δράσεις εθελοντισμού της με ουσιαστικό αντίκτυπο. - Αναβάθμιση υποδομών για πλήρη ψηφιοποίηση, μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος και βελτίωση των τραπεζικών υπηρεσιών, μέσω του Temenos Project (2023). - Υλοποίηση του Wealth Portal, που προσφέρει ασφαλή πρόσβαση στο επενδυτικό χαρτοφυλάκιο, συναλλαγές σε πραγματικό χρόνο και οικονομικές αναλύσεις. - Εισαγωγή του Digital Self-Service Portal, που επιτρέπει το ηλεκτρονικό άνοιγμα λογαριασμού για επαγγελματίες και εταιρικούς πελάτες. - Ενίσχυση των διαδικτυακών υπηρεσιών ώστε να επιτρέπεται το ψηφιακό άνοιγμα λογαριασμού από πελάτες που δεν διαμένουν στην Κύπρο και από συνδικαιούχους. - Εισαγωγή online αιτήσεων για κάρτες, για απλοποίηση της διαδικασίας. - Αναβάθμιση των ψηφιακών τραπεζικών πλατφορμών, ώστε οι χρήστες να μπορούν να κάνουν μόνοι τους εγγραφή, ενεργοποίηση λογαριασμού, διαχείριση καρτών, ενημέρωση προφίλ και πρόσβαση σε έγγραφα. - Εφαρμογή ψηφιακών υπογραφών καταργώντας την ανάγκη χειρόγραφης υπογραφής σε έγγραφα όπως οι αιτήσεις δανείου και οι εκτελεστικές εγκρίσεις. - Χρήση του συστήματος JDocs για την παραγωγή εγγράφων και την αυτοματοποίηση της ροής εργασιών, βελτιώνοντας τις εταιρικές αιτήσεις και τη διαχείριση πολιτικών. - Ανάπτυξη ροών εργασίας Jira για την απλοποίηση της διαχείρισης δανείων και τον περιορισμό της μη αυτοματοποιημένης διαβίβασης εγγράφων. - Παροχή στους χρήστες της τράπεζας δεύτερης οθόνης, που οδήγησε σε μείωση της χρήσης χαρτιού και αύξηση της παραγωγικότητας. - Υλοποίηση webinar Next Gen Pharmacy (2024) που παρουσίασε καινοτομίες βασισμένες στην τεχνητή νοημοσύνη σε πελάτες από τη φαρμακευτική βιομηχανία, αναδεικνύοντας τη δέσμευσή της να προωθεί βιώσιμες επιχειρηματικές λύσεις. - Ανάπτυξη του Διατραπεζικού ερωτηματολογίου ESG σε συνεργασία με τον Σύνδεσμο Τραπεζών Κύπρου για την τυποποίηση της αξιολόγησης ESG σε όλη την Κύπρο. - Στήριξη πελατών για τη βελτίωση των επιδόσεων τους σε θέματα ESG, μέσα από βαθμολογίες, πιστοποιήσεις και εξατομικευμένα σχέδια δράσης. - Παροχή ενημερωτικών διαλέξεων σε θέματα ESG μέσω του Digital Academy του Ομίλου, για την παροχή εξειδικευμένου ανά τομέα εκπαιδευτικού υλικού για θέματα βιωσιμότητας. Επίδοση: - Βράβευση στις ακόλουθες κατηγορίες της εκδήλωσης Euromoney Global Private Banking Awards 2024: - Best International Private Bank in Cyprus - Best for High-Net-Worth in Cyprus - Best for Digital Solutions in Cyprus - Best for Sustainability in Cyprus - Κατάκτηση του τίτλου Best Sub-Custodian Bank 2024 (σε Ελλάδα και Κύπρο) στα Global Finance Awards. - Προσφορά €25.000 ως χρηματοδότηση για την προώθηση της καινοτομίας. Στόχοι*: Εφαρμογή πρωτοβουλιών για την κινητοποίηση ενός περιβάλλοντος καινοτομίας, με την επέκταση δράσεων που προάγουν και στηρίζουν μια κουλτούρα καινοτομίας.

*Οι καθορισμένοι στόχοι για την Eurobank Cyprus και την Ελληνική Τράπεζα υπόκεινται σε επαναξιολόγηση και αναπροσδιορισμό λόγω της συγχώνευσής των τραπεζών το 2025.

Ευαισθητοποίηση και Δέσμευση για τη Βιωσιμότητα	
Βουλγαρία	
- Ανάληψη πρωτοβουλιών για την καλλιέργεια γνώσεων και τη βελτίωση των σχετικών δεξιοτήτων των εργαζομένων στους τομείς της κλιματικής αλλαγής, της προστασίας του περιβάλλοντος, της βιώσιμης ανάπτυξης, καθώς και των ευκαιριών και των κινδύνων που σχετίζονται με τη μετάβαση σε οικονομία με χαμηλές εκπομπές άνθρακα και άλλα θέματα ESG. - Παρακολούθηση του online εκπαιδευτικού προγράμματος από περισσότερους από 3.400 εργαζομένους που αναπτύχθηκε εσωτερικά επάνω στις Βασικές Αρχές ESG και παρακολούθηση του online προγράμματος πιστοποίησης Sustainability Training and E-Learning Program (STEP) του Διεθνούς Οργανισμού Χρηματοδότησης (IFC) από περισσότερα από 100 μέλη του προσωπικού από μονάδες μεγάλων και μικρών επιχειρήσεων. Εκπαίδευση των μελών της Διοίκησης και του Διοικητικού Συμβουλίου σε σχέση με τις απαιτήσεις της οδηγίας για την υποβολή εκθέσεων βιωσιμότητας από τις εταιρείες (Corporate Sustainability Reporting Directive – CSRD). - Εισαγωγή τακτικού εσωτερικού δελτίου ESG, που προσφέρει πρακτικές οδηγίες για την ενσωμάτωση των αρχών ESG στην καθημερινή εργασία και ζωή. Προαγωγή της δέσμευσης των εργαζομένων μέσω ερωτηματολογίων και κουίζ σε θέματα ESG από την Τράπεζα.	
Κύπρος	
Ελληνική Τράπεζα	Eurobank Cyprus
- Οργάνωση 29 εξειδικευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε θέματα ESG για τα ενδιαφερόμενα μέρη εντός του οργανισμού στη διάρκεια του 2024. Τα εκπαιδευτικά προγράμματα ESG υλοποιούνται σε συντονισμό με την Ομάδα Ανάπτυξης Προσωπικού του Τμήματος Ανθρώπινου Δυναμικού της τράπεζας και σε συμφωνία με το Ετήσιο Πλάνο Εκπαιδεύσεων της τράπεζας, που διαμορφώνεται από το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού σε συνεργασία με τις διευθύνσεις και μονάδες της τράπεζας. - Οργάνωση εκπαιδευτικού προγράμματος σε θέματα ESG για το Διοικητικό Συμβούλιο τον Νοέμβριο 2024. - Αύξηση της ευαισθητοποίησης σε ζητήματα ESG μέσα από τα ESG Hub newsletters που στέλνονται σε όλα τα μέλη του προσωπικού. - Δημοσιοποίηση εκθέσεων ESG και Βιωσιμότητας (ESG Impact Reports και Έκθεση Βιωσιμότητας). - Δημιουργία Οδηγού ESG για επιχειρήσεις, ο οποίος δημοσιεύτηκε στον διαδικτυακό τόπο της τράπεζας. Ο Οδηγός περιέχει τις βασικές έννοιες ESG και σκιαγραφεί τους τομείς τους οποίους κάθε επιχείρηση οφείλει να λάβει υπόψη της στο σημερινό περιβάλλον.	- Παράδοση εκπαιδευτικών σεμιναρίων, σε μορφή workshops, με επιχειρηματικές μονάδες σε σχέση με το Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης και το σχετικό εργαλείο, καθώς και την ισχύουσα διαδικασία Αξιολόγησης Κινδύνων ESG. - Υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων ευαισθητοποίησης σε θέματα ESG για τις επιχειρηματικές μονάδες, που καλύπτουν κανονισμούς, επιδράσεις, κινδύνους και ευκαιρίες που αφορούν συγκεκριμένους κλάδους σε βασικούς τομείς του χαρτοφυλακίου της τράπεζας. - Παρακολούθηση από την πλευρά του προσωπικού εξειδικευμένων σεμιναρίων σχετικών με τις αρμοδιότητές του, καθώς και υλοποίηση ενημερώσεων και εκπαιδευτικών συνεδριών για την Εκτελεστική Επιτροπή και το Διοικητικό Συμβούλιο. - Οργάνωση εσωτερικού σεμιναρίου με το Υπουργείο Οικονομικών και Κυβερνητικούς Φορείς σχετικά με σχέδια χρηματοδότησης στο πλαίσιο του Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (ΣΑΑ) Κύπρου για την ενημέρωση του προσωπικού των Μονάδων Δανεισμού, ώστε να διευκολυνθεί η πληροφόρηση των πελατών ως προς τις χρηματοδοτικές ευκαιρίες για την πράσινη μετάβαση της οικονομίας. - Αξιολόγηση του ψηφιακού εκπαιδευτικού προγράμματος του Ομίλου «ESG & Me», που διατίθεται σε όλα τα μέλη του προσωπικού από τον Φεβρουάριο του 2025, και που στοχεύει στην καλλιέργεια μιας προσέγγισης για τη βιωσιμότητα προσανατολισμένης στην ανάπτυξη, εμπνέοντας του εργαζόμενους να αναλάβουν δράση, σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο. - Υλοποίηση της πρωτοβουλίας ESG «Did You Know», που αναπτύχθηκε σε συνεργασία με το τμήμα Οργάνωσης & Μεθόδων, και αφορά σύντομα ενημερωτικά μηνύματα για θέματα ESG, τα οποία κυκλοφορούν σε τακτά διαστήματα με στόχο την ενίσχυση της δέσμευσης και γνώσης του προσωπικού. - Δημιουργία ειδικής ενότητας ESG στον επίσημο διαδικτυακό τόπο, για άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες ESG. - Ένταξη περισσότερων εκπαιδευτικών προγραμμάτων και σεμιναρίων στο Ετήσιο Πλάνο Εκπαίδευσης του 2025. - Οργάνωση προγραμμάτων ευαισθητοποίησης σε θέματα ESG για πελάτες, μέσω του Digital Academy του Ομίλου, για την κάλυψη του Next Gen Pharmacy και των Εκθέσεων Βιωσιμότητας CSRD. - Προσθήκη ειδικής ενότητας ESG στον επίσημο διαδικτυακό τόπο, που περιλαμβάνει θέματα διακυβέρνησης, εσωτερικών ελέγχων και πληροφορίες για την Επιτροπή ΔΣ.
Λουξεμβούργο	
Οριστικοποίηση της στρατηγικής ESG ώστε να περιλαμβάνει στόχους που σχετίζονται με εσωτερικές πρωτοβουλίες ευαισθητοποίησης σε θέματα ESG.	
Εταιρική Κοινωνική Υπευθυνότητα	
Βουλγαρία	
Δράσεις: - Συνεργασία με την Finance Academy από το 2021, με την συμβολή εκπαιδευτικού υλικού και διαλέξεων με στόχο την ενίσχυση των οικονομικών γνώσεων και της επιχειρηματικότητας. - Ανάληψη πρωτοβουλιών με στόχο τον οικονομικό αλφαριθμητισμό των νέων: - Συνεργασία με το National Trade and Banking High School (Εθνικό Γυμνάσιο Εμπορίου και Τραπεζικής) στη Σόφια, όπου η demo τράπεζα Postbank NEXT κέρδισε βραβείο το 2024. - Προγράμματα χρηματοοικονομικής εκπαίδευσης για μαθητές κατά το European Money Week. - Συνεργασία με την Junior Achievement Bulgaria (JA Bulgaria), με προσφορά εξατομικευμένων προγραμμάτων, όπως Προσωπικά Χρηματοοικονομικά και Πρακτικά Χρηματοοικονομικά.	

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	
Βουλγαρία	
- Συμμετοχή στην πρωτοβουλία «Proud of My Parents’ Work» του Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (UN Global Compact), που επέτρεψε σε 100 παιδιά να εξερευνήσουν ευκαιρίες καριέρας εντός της τράπεζας. - Στήριξη δράσεων εθελοντισμού και δωρεών: - Αιμοδοσίες με 30+ εθελοντές το 2024. - Αγώνας Postbank Business Run 2024, μια φιλανθρωπική εκδήλωση με 350 ομάδες από 120 εταιρείες, για τη συγκέντρωση χρημάτων για τον θεσμό της αναδοχής και τον παιδικό αθλητισμό. - Βασικός υποστηρικτής του φεστιβάλ κλασικής μουσικής «Unbeaten Path», με τη συμμετοχή Βουλγάρων και Αμερικανών μουσικών. - Στήριξη σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις μέσα από τον διαγωνισμό «The Big Small» (10+ χρόνια), που βοηθάει μικρές επιχειρήσεις να διευρύνουν την πελατειακή βάση τους και την παρουσία τους στην αγορά. - Συνεισφορά σε ενέργειες αστικής ανάπλασης και βιωσιμότητας. - Συνεργασία με τον Δήμο Σόφιας - Διαμέρισμα Vitosha για την υποστήριξη της αστικής ανάπτυξης: - Ανάπλαση της Πλατείας της Σημαίας της Ειρήνης, για τη δημιουργία ενός ασφαλούς χώρου για παιδικό παιχνίδι. - Προγράμματα χρηματοοικονομικής εκπαίδευσης για τοπικά σχολεία. - Διοργάνωση χριστουγεννιάτικης γιορτής για 300+ κατοίκους, μαζί με την τελετή αφής του χριστουγεννιάτικου δέντρου. - Πρωτοβουλίες δεντροφύτευσης μέσω της δράσης Green Together with Postbank: - Φύτευση 1.300 δενδρυλλίων βελανιδιάς τον Απρίλιο του 2024 και συνολικά φύτευση 3.000+ δέντρων. Στόχοι: - Εξορθολογισμός του κοινωνικοοικονομικού αντίκτυπου έως το 2028.	
Κύπρος	
Ελληνική Τράπεζα	Eurobank Cyprus
Δράσεις: - Ενεργή αρωγή της περιβαλλοντικής εκπαίδευσης στην Κύπρο, σε συνεργασία με τη CYMEPA, με την υποστήριξη 251 σχολείων, 40.000 μαθητών και 5.000 εκπαιδευτικών σε βιώσιμες πρακτικές, μέσα από το πρόγραμμα Eco-Schools (25+ χρόνια υποστήριξης). - Πρώτη και μοναδική κυπριακή τράπεζα με συμμετοχή στο Priceless Planet Coalition (PPC) της Mastercard, την παγκόσμια πρωτοβουλία αναδάσωσης που έχει στόχο τη φύτευση 100 εκατομμυρίων δέντρων έως το 2025, σε σημεία επιλεγμένα με επιστημονικές μεθόδους, για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής. - Εφαρμογή ετήσιων σχεδίων δράσης σε εναρμόνιση με τη Στρατηγική ESG, μέσα από την Ομάδα Εθελοντών της Ελληνικής Τράπεζας, που προσφέρει στους εργαζόμενους την ευκαιρία για: - Συμμετοχή σε εθελοντικές δράσεις για την ενίσχυση της κοινωνικής ευημερίας. - Λήψη μέρους σε φιλανθρωπικούς αγώνες δρόμου και τουρνουά, στο πλαίσιο του άξονα της σωματικής ευημερίας. - Συνεισφορά σε πρωτοβουλίες που εστιάζουν στην κοινωνία, ενισχύοντας τόσο το προσωπικό τους αίσθημα υπερηφάνειας όσο και την εταιρική εικόνα της Ελληνικής Τράπεζας. - Αποκατάσταση του Εθνικού Δασικού Πάρκου Κάβο Γκρέκο, μέσα από την Περιβαλλοντική Πρωτοβουλία Κάβο Γκρέκο (2024-2025), σε συνεργασία με τον Επίτροπο Περιβάλλοντος, με: - Φύτευση 400 γηγενών δέντρων και θάμνων. - Κατασκευή 100 μέτρων ξερολιθιάς. - Εισαγωγή σπάνιων φυτικών ειδών. - Οργάνωση εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων και μιας δράσης δεντροφύτευσης με εθελοντές από το προσωπικό, σε κοινή προσπάθεια με την ομάδα εθελοντών TeamUp της Eurobank Cyprus. - Υποστήριξη του Καραϊσκάκειου Ιδρύματος - Συμμαχία Ζωής στο όραμά του να καταπολεμήσει τη λευχαιμία μέσα από την κινητοποίηση της κοινότητας και τις κοινωνικές πρωτοβουλίες. Επίδοση: - Συμμετοχή των μελών του προσωπικού σε εθελοντικές πρωτοβουλίες το 2024: 16 εκδηλώσεις, 560 συμμετοχές, εκτός του #VolunteeringChallenge, με σύνολο 3.070 ώρες εθελοντισμού. - Διοχέτευση €467.000 σε πρωτοβουλίες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης το 2024. Στόχοι*: - Αύξηση των φιλανθρωπικών δράσεων, με εστίαση σε αυτές που έχουν ισχυρό αντίκτυπο. - Διάθεση τουλάχιστον του 9% του συνολικού ετήσιου προϋπολογισμού μάρκετινγκ σε έργα ωφέλιμα για την κοινωνία και το περιβάλλον. - Αύξηση της συμμετοχής των μελών του προσωπικού στις εθελοντικές πρωτοβουλίες.	Δράσεις: - Κοινωνική συμβολή μέσα από πρωτοβουλίες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, όπως είναι οι φιλανθρωπίες και η κινητοποίηση ομάδων εθελοντών από το προσωπικό, και ενεργή υποστήριξη της επιχειρηματικότητας, της έρευνας και της καινοτομίας μέσα από τη συνεργασία με το πρόγραμμα Cyprus Seeds. - Διάκριση από το Παγκύπριο Συντονιστικό Συμβούλιο Εθελοντισμού για την εθελοντική της δράση το 2024 και το 2^ο εξάμηνο του 2023, σε αναγνώριση των προσπαθειών για ουσιαστική επίδραση στην κοινότητα. Επίδοση: Ανάπτυξη και παρακολούθηση των ακόλουθων βασικών δεικτών επιδόσεων: 151 εθελοντές εργαζόμενοι σε πρωτοβουλίες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. €86.000 συνολική χρηματο δότηση για την ενίσχυση της ανθρωπιστικής επίδρασης. €25.000 συνολική χρηματοδότηση σε δράσεις που προάγουν την καινοτομία. 189 ώρες εθελοντισμού για αναδάσωση και 344 για καθαρισμό ακτών, με στόχο την περιβαλλοντική προστασία. 85 μονάδες αίμα από εθελοντικές αιμοδοσίες και 400 ώρες εθελοντισμού από εργαζόμενους για φιλανθρωπικές εκδηλώσεις όπως ο Ραδιομαραθώνιος. Στόχοι*: Εφαρμογή πρωτοβουλιών για: - Υποστήριξη της εθνικής ανθεκτικότητας και ανάκαμψης μέσω δωρεών και εθελοντισμού. - Ευθυγράμμιση με υφιστάμενες και νέες κοινωνικές προκλήσεις.

*Οι καθορισμένοι στόχοι για την Eurobank Cyprus και την Ελληνική Τράπεζα υπόκεινται σε επαναξιολόγηση και αναπροσδιορισμό λόγω της συγχώνευσής των τραπεζών το 2025.

Διακυβέρνηση



Ασφάλεια και προστασία δεδομένων πελατών

Η Eurobank αντιμετωπίζει σημαντικούς κινδύνους κυβερνοασφάλειας εξαιτίας της αυξανόμενης πολυπλοκότητας και συχνότητας των κυβερνοεπιθέσεων, ιδίως στον χρηματοπιστωτικό κλάδο. Οι κυβερνοεπιθέσεις, η ψηφιακή απάτη, τα εκτεθειμένα δεδομένα πελατών και οι παραβιάσεις προσωπικών δεδομένων αποτελούν μέρος της σημερινής καθημερινής πραγματικότητας, ιδίως στον χρηματοπιστωτικό/τραπεζικό τομέα, λόγω της εξέλιξης των νέων τεχνολογιών, της αυξανόμενης χρήσης ψηφιακών καναλιών για χρηματοπιστωτικές συναλλαγές και της αυξημένης επιδεξιότητας των εγκληματιών του κυβερνοχώρου.

Κυβερνοασφάλεια

Η Eurobank δίνει προτεραιότητα στην προστασία των συναλλαγών, της πληροφορίας και των προσωπικών δεδομένων, καθώς και την ανθεκτικότητα των συστημάτων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) μέσα από τη χρήση ενός πλαισίου Πρόβλεψης, Πρόληψης, Ανίχνευσης και Απόκρισης στο πλαίσιο του μοντέλου 3 γραμμών άμυνας, υπό την επίβλεψη του Υπεύθυνου Ασφάλειας Πληροφοριών (Chief Information Security Officer, CISO) ο οποίος είναι επικεφαλής της Εταιρικής Ασφάλειας Ομίλου. Ο CISO αναφέρεται απευθείας σε έναν Αναπληρωτή Διευθύνοντα Σύμβουλο, ο οποίος είναι μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου (ΔΣ) και της Διοικητικής Επιτροπής της Eurobank.

Το ΔΣ φέρει τη συνολική λογοδοσία για τη θέσπιση, την έγκριση και την εποπτεία της εφαρμογής όλων των ρυθμίσεων που σχετίζονται με τα συστήματα ΤΠΕ και το Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων Ασφάλειας, έτσι ώστε η Eurobank να είναι σε θέση να αντιμετωπίζει τους κινδύνους ΤΠΕ και ασφάλειας γρήγορα, αποτελεσματικά και συνολικά, διασφαλίζοντας υψηλό επίπεδο ψηφιακής επιχειρησιακής ανθεκτικότητας.

Το ΔΣ έχει αναθέσει την ευθύνη της διαχείρισης και επίβλεψης των κινδύνων ΤΠΕ και ασφάλειας στην Εταιρική Ασφάλεια Ομίλου, στο πλαίσιο του ρόλου της ως ανεξάρτητης και αρμόδιας λειτουργίας 2^{ης} γραμμής άμυνας (2LoD). Η Εταιρική Ασφάλεια Ομίλου λογοδοτεί απευθείας στο ΔΣ και φέρει την ευθύνη της παρακολούθησης και του ελέγχου της συμμόρφωσης με το Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων ΤΠΕ και Ασφάλειας. Η Εταιρική Ασφάλεια Ομίλου διασφαλίζει τον εντοπισμό, τη μέτρηση, την αξιολόγηση, τη διαχείριση, την παρακολούθηση και την αναφορά των κινδύνων ΤΠΕ και ασφάλειας.

Στη διάρκεια του 2024 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.
- Επιπτώσεις για κανέναν κάτοχο λογαριασμού.

Σε όλο το 2024 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.

Κύριες ενέργειες για την κυβερνοασφάλεια	
Συμμόρφωση και πιστοποιήσεις	• Κανονιστική συμμόρφωση – Συνέχιση της τήρησης των εξελισσόμενων κανονιστικών και νομικών απαιτήσεων (π.χ. DORA). • Πιστοποιήσεις ISO: Συνέχιση των επιτυχημένων εξωτερικών ελέγχων πιστοποίησης στο πλαίσιο των σχετικών Συστημάτων Διαχείρισης ISO: ISO 27001, ISO 27701, ISO 22301 και ISO 20000.
Δυνατότητες κυβερνοασφάλειας	• Κυβερνοασφάλεια για ψηφιακές υπηρεσίες – Ενίσχυση της κυβερνοασφάλειας για νέα ψηφιακά προϊόντα/ υπηρεσίες, τηλεργασία και τεχνολογίες cloud. • Αναδυόμενες απειλές – Εστίαση στην αντιμετώπιση αυξανόμενων απειλών, όπως το ransomware.
Διαχείριση κινδύνων και απειλών	• Εκτίμηση κινδύνων και δοκιμές – Πραγματοποίηση εκτίμησης κινδύνων, δοκιμαστικών επιθέσεων και αξιολογήσεων ευπάθειας σε τακτική βάση. • Εντοπισμός απειλών – Ενίσχυση των δυνατοτήτων της μέσω της χρήσης υπερσύγχρονων τεχνολογιών/ υπηρεσιών και της συνεργασίας με άλλες τράπεζες, την Ελληνική Αστυνομία και την Εθνική Αρχή Κυβερνοασφάλειας.
Μέτρα προστασίας	• Προστασία endpoint και δικτύων – Εφαρμογή πολυεπίπεδης προστασίας Endpoint Protection Detection Responce, φιλτράρισμα email και διαδικτυακού περιεχομένου, προστασία DDoS και υπηρεσίες SIEM. • Αξιολογήσεις τρίτων παρόχων – Αξιολόγηση της κυβερνοασφάλειας των τρίτων παρόχων για υπηρεσίες πληροφορικής (IT).
Εκπαίδευση και ενημέρωση	• Εκπαιδευτικές πρωτοβουλίες – Συνεχείς εκπαιδεύσεις και ενημερωτικές δράσεις του προσωπικού και των πελατών σχετικά με αναδυόμενες απειλές κυβερνοασφάλειας και διαδικτυακές απάτες, με διάφορες μεθόδους.

Οι επιτυχημένες κυβερνοεπιθέσεις ή σημαντικά περιστατικά κυβερνοασφάλειας

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την κυβερνοασφάλεια, ανατρέξτε στην [Έκθεση Βιωσιμότητας](#).

Προστασία προσωπικών δεδομένων

Για την Eurobank η προστασία των προσωπικών δεδομένων αποτελεί κρίσιμη συνιστώσα για την εταιρική διακυβέρνηση και την εμπιστοσύνη των πελατών της. Έτσι, 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. 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](#)) είναι μόνιμα διαθέσιμη στο διαδίκτυο και σε έντυπη μορφή στα καταστήματά της. Η πολιτική απορρήτου ενσωματώνεται σε αρκετά συμβατικά και άλλα έγγραφα. Περαιτέρω, η Τράπεζα εκδίδει συμπληρωματικές πολιτικές για περιπτώσεις επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων που δεν καλύπτονται από τη βασική πολιτική απορρήτου, όπως η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των εργαζομένων, των δεδομένων των [επισκεπτών του διαδικτυακού τόπου](#), τη χρήση [cookies](#) και [καμερών κλειστού κυκλώματος \(CCTV\)](#).

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 (DPO) της Eurobank. Η Eurobank συλλέγει προσωπικά δεδομένα μόνο σύννομα, και δεν ενοικιάζει, πωλεί ή παρέχει προσωπικά δεδομένα σε μη εξουσιοδοτημένα τρίτα μέρη. Τα υποκείμενα των δεδομένων μπορούν επίσης να εξασκήσουν τα δικαιώματά τους ως προς την πρόσβαση, τη διόρθωση και τη διαγραφή, μεταξύ άλλων, επικοινωνώντας ταχυδρομικά ή με email με μια εξειδικευμένη ομάδα, η οποία θα προσπαθήσει όσο καλύτερα γίνεται να απαντήσει στο αίτημα εντός του χρονικού ορίου που ορίζεται από τον ΓΚΠΔ.

Η Eurobank τηρεί αρκετά πρότυπα και πρωτοβουλίες τρίτων μερών, συμπεριλαμβανομένων διεθνώς αναγνωρισμένων πλαισίων, όπως είναι τα ISO 27001 και ISO 27701. Κατά την κατάρτιση αυτών των πολιτικών, η Eurobank έλαβε υπόψη της τα συμφέροντα των βασικών ενδιαφερόμενων μερών, όπως είναι οι πελάτες, οι εργαζόμενοι και οι ρυθμιστικές αρχές. Η συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών διασφαλίζει ότι οι πολιτικές αποτυπώνουν τις ευρύτερες κοινωνικές προσδοκίες καθώς και τις κανονιστικές απαιτήσεις.

Η Eurobank έχει δεσμευθεί ως προς την άρτια προστασία των προσωπικών δεδομένων μέσω της στρατηγικής διακυβέρνησης, της συνολικής εφαρμογής των πολιτικών της, της προδραστικής διαχείρισης κινδύνων, της διαφάνειας των διαδικασιών συναίνεσης και της εντατικής εκπαίδευσης σε ζητήματα διαχείρισης περιστατικών, διασφαλίζοντας έτσι εμπιστοσύνη και συμμόρφωση με όλους τους σχετικούς νόμους περί προστασίας δεδομένων:

- **Ηγεσία και διακυβέρνηση** – Ο DPO ηγείται των προσπάθειών της Eurobank στον τομέα της προστασίας των δεδομένων, αναφερόμενος απευθείας σε έναν Αναπληρωτή Διευθύνοντα Σύμβουλο, ο οποίος είναι μέλος του ΔΣ και της Διοικητικής Επιτροπής της Eurobank, και φροντίζοντας να ενσωματώνεται η εμπιστευτικότητα σε όλα τα έργα και τις νέες υπηρεσίες από τον σχεδιασμό τους. Ο DPO ενημερώνει τακτικά τη Διοικητική Επιτροπή και την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων σχετικά με τις πιο σημαντικές πτυχές της συμμόρφωσης με τον ΓΚΠΔ.
- **Πολιτικές και διαδικασίες** – Η Eurobank διατηρεί επικαιροποιημένες πολιτικές προστασίας προσωπικών δεδομένων και ενσωματώνει αναλυτικούς όρους περί απορρήτου σε όλες τις συμβάσεις, διασφαλίζοντας την ασφαλή ανταλλαγή δεδομένων με τρίτους, υπεύθυνους για την επεξεργασία και εκτελούντες την επεξεργασία.
- **Διαχείριση δεδομένων και αξιολόγηση κινδύνων** – Η ύπαρξη κεντρικού αρχείου επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων και η διενέργεια τακτικών αξιολογήσεων επιπτώσεων στο απόρρητο των δεδομένων μετριάζουν τους κινδύνους για τα υποκείμενα των δεδομένων, επιτρέπουν την αποτελεσματική διαχείριση αιτημάτων που σχετίζονται με τα δικαιώματα των πελατών και ενισχύουν την ανθεκτικότητα των διαδικασιών.
- **Συγκατάθεση και επικοινωνία** – Οι διαδικασίες για τη συγκατάθεση διασφαλίζουν τη σύννομη επεξεργασία των δεδομένων και τη διαφάνεια της επικοινωνίας. Οι νέες υπηρεσίες προωθούνται μόνο κατόπιν ρητής συγκατάθεσης των πελατών, σύμφωνα με τις νομικές απαιτήσεις περί επικοινωνίας.
- **Διαχείριση περιστατικών και εκπαίδευση** – Η γρήγορη ενημέρωση σε περίπτωση παραβίασης προσωπικών δεδομένων και οι αποτελεσματικές διαδικασίες αντιμετώπισης περιστατικών συμπληρώνουν τη συνεχή εγρήγορση ως προς τον ΓΚΠΔ, που ενισχύθηκε περαιτέρω από την επιτυχημένη ολοκλήρωση της εκπαίδευσης σε θέματα ΓΚΠΔ όλου του προσωπικού του Ομίλου μέσα στο 2024.

Κατά τη διάρκεια του 2024, δεν απαιτήθηκε η Τράπεζα να γνωστοποιήσει κανένα περιστατικό παραβίασης προσωπικών δεδομένων (π.χ. διαρροές, κλοπές, απώλειες δεδομένων προσωπικής ταυτοποίησης) στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Επίσης δεν υπήρξαν τεκμηριωμένες καταγγελίες σχετικά με παραβιάσεις της ιδιωτικής ζωής και απώλειες/διαρροές προσωπικών δεδομένων πελατών.

Την ίδια περίοδο, η Τράπεζα έλαβε 578 αιτήματα πρόσβασης πελατών/υποκειμένων δεδομένων (DSAR) και τα διαχειρίστηκε επιτυχώς εντός των χρονικών ορίων που ορίζονται από τον ΓΚΠΔ. Η πλειονότητα αυτών των αιτημάτων σχετιζόταν με την άσκηση του δικαιώματος αντίρρησης στη μεταφορά των προσωπικών δεδομένων σε εταιρείες εξυπηρέτησης ληξιπρόθεσμων οφειλών και ενημέρωσης οφειλετών ή στο πλαίσιο τιτλοποίησης χρεών. Η Eurobank απάντησε στα υποκείμενα των δεδομένων ότι η μεταφορά αυτή αποτελεί νόμιμο δικαίωμά της, το οποίο είχε αναφερθεί σαφώς στη σύμβαση με τα υποκείμενα των δεδομένων ή/και στην πολιτική απορρήτου.

578

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



Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την κυβερνοασφάλεια, ανατρέξτε στην [Έκθεση Βιωσιμότητας](#).

Λειτουργία με ηθική και ακεραιότητα

Η Eurobank διασφαλίζει την οικονομική ασφάλεια μέσω της εφαρμογής πολιτικών για την καταπολέμηση της απάτης, της διαφθοράς και της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, σύμφωνα με τους διεθνείς κανονισμούς. Η Τράπεζα έχει θεσπίσει ένα πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης που ενισχύει τη διαφάνεια, την ισότιμη μεταχείριση και την ακεραιότητα, με σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα των εργαζομένων, προμηθευτών, συνεργατών και πελατών της.

Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής

Ο [Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής](#) υπογραμμίζει τη σημασία που αποδίδει η Eurobank στην ενσωμάτωση αρχών στον τρόπο επαγγελματικής συμπεριφοράς και διεξαγωγής των εργασιών από τους ανθρώπους της. Ο Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής είναι ένας καθημερινός οδηγός που αφορά κάθε μέλος του προσωπικού της Eurobank, ανεξαρτήτως του τμήματος, της θέσης του στην ιεραρχία ή του ρόλου του.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής επέχει θέση κανονιστικού πλαισίου για τους υπαλλήλους της Eurobank σε όλα τα ιεραρχικά επίπεδα, λειτουργεί συμπληρωματικά και επικουρικά στην ισχύουσα νομοθεσία, και συμπληρώνεται από συγκεκριμένες πολιτικές (π.χ. [Πολιτική κατά της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς](#), [Πολιτική για τη Σύγκρουση Συμφερόντων](#), [Πολιτική για την Αναφορά Παράνομης/Ανήθικης Συμπεριφοράς](#), Πολιτική Εξωτερικής Απασχόλησης, Πολιτική για την Πρόληψη και τον Εντοπισμό Κατάχρησης της Αγοράς), οι οποίες αποτελούν επιπλέον σημείο αναφοράς για το προσωπικό της Eurobank.

Έλεγχος και παρακολούθηση

Η αποτελεσματική εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής στην Eurobank υποστηρίζεται από ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο, που περιλαμβάνει τακτική παρακολούθηση, προηγμένα συστήματα και στοχευμένη εκπαίδευση του προσωπικού. Ειδικά καθορισμένα όργανα εποπτεύουν τη συμμόρφωση με τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, διασφαλίζοντας την τήρηση των αρχών του σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων. Η Τράπεζα έχει θεσπίσει κατάλληλη διαδικασία για τη διαχείριση των παραβιάσεων σε όλους τους τομείς του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής.

Η Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου, καθώς και τα υπόλοιπα αρμόδια όργανα και μονάδες της Eurobank, είναι εξουσιοδοτημένα να διενεργούν επισκοπήσεις και ελέγχους σχετικά με τη συμμόρφωση με τις αρχές του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, σε όλα τα επίπεδα και τις λειτουργίες της Eurobank. Το 2024 το Σύστημα Διαχείρισης για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας της Eurobank πιστοποιήθηκε κατά ISO 37001. Στο πλαίσιο αυτής της πιστοποίησης διεξήχθησαν τόσο εσωτερικοί όσο και εξωτερικοί έλεγχοι.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής, μαζί με τις πολιτικές που τον συμπληρώνουν (π.χ. Πολιτική για την Αναφορά Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς, Πολιτική κατά της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς, Πολιτική για τη Σύγκρουση Συμφερόντων, Πολιτική

Εξωτερικής Απασχόλησης, Πολιτική για την Πρόληψη και τον Εντοπισμό Κατάχρησης της Αγοράς) διανέμονται στο 100% των μελών του προσωπικού, περιλαμβανομένων των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και στα πρόσωπα που απασχολούνται σε ρόλους Συμβούλου ή με σύμβαση ορισμένου χρόνου. Οι εργαζόμενοι επιβεβαιώνουν ότι κατανοούν και αποδέχονται τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας, ενισχύοντας την αφοσίωση της Τράπεζας στις ηθικές πρακτικές.

Η Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου είναι επίσης υπεύθυνη για τη διαχείριση των ερωτημάτων που πιθανόν ανακύψουν σε σχέση με τη σωστή εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής. Τυχόν παραβιάσεις των διατάξεων του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής δύναται να παραπεμφθούν στα αρμόδια όργανα της Eurobank και μπορεί να οδηγήσουν ακόμη 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 Ομίλου ή να κάνουν χρήση των ειδικών διαύλων επικοινωνίας που περιγράφονται στον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής και στην Πολιτική Αναφοράς Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς.

Εκπαίδευση επί του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής

Η Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου παρέχει εκπαίδευση επί του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, καθώς και επί ζητημάτων διαφθοράς και δωροδοκίας, με σκοπό την ευαισθητοποίηση και την καλλιέργεια ισχυρής κουλτούρας αξιών και ακεραιότητας, που καλύπτει όλους τους εργαζόμενους. 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 και τους εξωτερικούς συνεργάτες, και το οποίο περιλάμβανε επίσης ζητήματα διαφθοράς και δωροδοκίας. Το πρόγραμμα συνεχίστηκε το 2024 για όλους τους νεοπροσληφθέντες. Εντός του 2024, 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 προνομιακών πληροφοριών, συμπράξεις ή συμπεριφορά αθέμιτου ανταγωνισμού, χειραγώγηση της αγοράς ή αθέμιτες πρακτικές.



Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην [Έκθεση Βιώσιμότητας](#).

Κανονισμοί για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (AML/CFT), για οικονομικές κυρώσεις και για αποτροπή της φοροδιαφυγής

Η Eurobank έχει θεσπίσει πολιτικές και μηχανισμούς παρακολούθησης προκειμένου να διασφαλίσει τη συμμόρφωση με το νομοθετικό και το κανονιστικό πλαίσιο, συμπεριλαμβανομένου του εντοπισμού και της διακοπής συναλλαγών που συνδέονται με τρομοκρατικές δραστηριότητες, εμπορία ανθρώπων, διακίνηση ναρκωτικών και όπλων. Σε αυτό το πλαίσιο, η Eurobank έχει ορίσει επαρκείς διαδικασίες ελέγχου για τις νέες αλλά και τις υπάρχουσες επιχειρηματικές της σχέσεις.

Το προσωπικό λαμβάνει εκπαίδευση για να αναγνωρίζει περιπτώσεις οικονομικών κυρώσεων και δυνητικών περιορισμών της οικονομικής δραστηριότητας, ενώ τα εξουσιοδοτημένα στελέχη ενθαρρύνονται να αναφέρουν τυχόν οικονομικά αδικήματα. Το εκπαιδευτικό υλικό καλύπτει πτυχές του πλαισίου AML/CFT καθώς και την αποφυγή της φοροδιαφυγής, η οποία συνιστά αδίκημα σχετιζόμενο με τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες. Η εκπαίδευση αφορά τις κανονιστικές απαιτήσεις, την εποπτική καθοδήγηση, καθώς και τις κυρώσεις, τις σχετικές πολιτικές, τις διαδικασίες και τις διεργασίες AML/CFT της Eurobank.

Μηχανισμός Αναφοράς Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς

Η Eurobank λειτουργεί με υψηλά πρότυπα ηθικής, δίνοντας προτεραιότητα στην ακεραιότητα, τη διαφάνεια και τη λογοδοσία, για να διαφυλάσσει τη φήμη και την πελατεία της. Έτσι, εφαρμόζει πολιτική μηδενικής ανοχής όσον αφορά την απάτη, τη διαφθορά, την παραβίαση νομοθεσίας σχετιζόμενης με το ξέπλυμα χρημάτων, και ενέργειες που ζημιώνουν υλικά αλλά και τη φήμη της Eurobank.

Η [Πολιτική για την Αναφορά Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς](#) παρέχει ένα ασφαλές μέσο στο προσωπικό και σε τρίτα μέρη, ώστε να αναφέρουν τυχόν παράνομες ή ανήθικες συμπεριφορές μέσα από ειδικά καθορισμένους εσωτερικούς ή εξωτερικούς διαύλους. Οι επικεφαλής των Μονάδων οφείλουν να διασφαλίζουν ένα εργασιακό περιβάλλον που δημιουργεί αίσθημα ασφάλειας στο προσωπικό, ώστε να επικοινωνεί ελεύθερα και να αναφέρει τυχόν περιπτώσεις που υποπίπτουν στην αντίληψή του. Σε κάθε περίπτωση, το προσωπικό έχει τη δυνατότητα να επικοινωνεί μέσα από τους καθορισμένους διαύλους και να αναφέρει θέματα ή περιπτώσεις που θα μπορούσαν να συνιστούν:

- Παραβίαση του νόμου ή άλλων κανονισμών.
- Παραβίαση του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής.
- Παραβίαση 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.

Στο πλαίσιο της πιστοποίησης του Συστήματος Αναφοράς Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς της Eurobank με το ISO 37002, διεξάγονται τόσο εσωτερικά όσο και εξωτερικά σχετικοί έλεγχοι και επιθεωρήσεις επιδόσεων.

Σύμφωνα με την Πολιτική για την Αναφορά Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς, η Eurobank παρέχει προστασία από αντίποινα και διατηρεί μυστική την ταυτότητα όσων έχουν καταθέσει όλες τις πληροφορίες που γνωρίζουν και θεωρούν ότι είναι ακριβείς και αληθείς.

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 +30 2144058990 (καθημερινά, 24 ώρες το 24ωρο), είτε μέσω επιστολής στην ταχυδρομική διεύθυνση Πεσμαζόγλου 2-6, TK 105 59 Αθήνα, υπόψη του Υπεύθυνου Παραλαβής και Παρακολούθησης των Αναφορών (ΥΠΠΑ).

Κάθε άλλο εσωτερικό όργανο που ενδέχεται να λάβει αναφορές αυτής της φύσης οφείλει να ενημερώσει τον ΥΠΠΑ και να του προωθήσει την αναφορά.

Κατά τη διάρκεια του 2024, όλες οι αναφορές διερευνήθηκαν και ελήφθησαν οι δέουσες πειθαρχικές ενέργειες στις περιπτώσεις που επιβεβαιώθηκαν.

Σύγκρουση συμφερόντων

Η Eurobank εφαρμόζει την [Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων](#) με στόχο τη διαχείριση πιθανών συγκρούσεων, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία και τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές. Συγκρούσεις ενδέχεται να προκύψουν όταν προσωπικά ή οικονομικά συμφέροντα αποκλίνουν από τα συμφέροντα της Eurobank ή άλλων ενδιαφερόμενων μερών, όπως είναι τα μέλη του προσωπικού, οι πελάτες ή οι μέτοχοι. Η ορθή διαχείριση των συναλλαγών των συνδεόμενων μερών διασφαλίζει τη διαφάνεια και τη συμμόρφωση με τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα και τις κανονιστικές απαιτήσεις.

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 ολοκληρωμένης Πολιτικής Σύγκρουσης Συμφερόντων.

Κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου:

- Διασφαλίζουν ότι ενεργούν με ανεξάρτητη βούληση.



Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην [Έκθεση Βιωσιμότητας](#).

- 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](#) ισχύει για όλο το προσωπικό της, με σκοπό την αποτροπή περιπτώσεων δωροδοκίας και διαφθοράς, και την προαγωγή της ακεραιότητας στο επιχειρηματικό περιβάλλον. Η Eurobank παρέχει διαρκή κατάρτιση 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. Επιπλέον, το 2024 τέθηκε σε εφαρμογή για όλους τους προμηθευτές ένας ειδικός Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής. Τέλος, όροι για την καταπολέμηση της δωροδοκίας περιλαμβάνονται στα συμβατικά έγγραφα, ενώ η δήλωση κατά της δωροδοκίας υπογράφεται από τους νέους προμηθευτές.

Κανονιστική Συμμόρφωση

Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου

Η Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου είναι ανεξάρτητη μονάδα η οποία αναφέρεται λειτουργικά στην Επιτροπή Ελέγχου του ΔΣ και για διοικητικά θέματα στον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Η Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου έχει την εποπτεία της συνολικής λειτουργίας της κανονιστικής συμμόρφωσης μέσα στον Όμιλο. Στο πλαίσιο αυτό, οι Μονάδες Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου στην Ελλάδα και το εξωτερικό έχουν απευθείας γραμμή αναφοράς στην Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου. Σκοπός της Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου είναι να προάγει μια βιώσιμη κουλτούρα η οποία ενθαρρύνει την ακεραιότητα μέσα από τη δεοντολογική συμπεριφορά και τη δέσμευση για συμμόρφωση με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, καθώς και με τα διεθνή πρότυπα εταιρικής διακυβέρνησης.

Το 2024, η Eurobank έκανε σημαντικά βήματα για την ενίσχυση της κουλτούρας κανονιστικής συμμόρφωσης καθώς και της εταιρικής της κουλτούρας μέσα από καίριες ενέργειες και πρωτοβουλίες. Με το βλέμμα στραμμένο στο 2025, η Τράπεζα εξακολουθεί να θέτει φιλόδοξους στόχους για να διατηρήσει την αριστεία της σε θέματα συμμόρφωσης. Ο παρακάτω πίνακας προσφέρει μια συνοπτική επισκόπηση των στρατηγικών αυτών δράσεων, αναδεικνύοντας τη δέσμευση της Eurobank να ενισχύσει τα πλαίσια κανονιστικής συμμόρφωσης και να διατηρήσει την επιχειρησιακή ακεραιότητά της.

Δράσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου	
Κύριες ενέργειες για το 2024	• Υλοποιήθηκαν οι υποδομές για την πραγματοποίηση αξιολογήσεων των κινδύνων συμμόρφωσης. • Πραγματοποιήθηκε ανεξάρτητη αξιολόγηση της μεθοδολογίας αξιολόγησης κινδύνων συμμόρφωσης από εξωτερικό σύμβουλο. • Ανατέθηκε σε εξωτερικούς συμβούλους η ανάπτυξη 3 διακριτών μεθοδολογιών αξιολόγησης επιχειρηματικών κινδύνων για AML, CFT και κυρώσεις. • Αναπτύχθηκαν μοντέλα μηχανικής μάθησης για την ενίσχυση της διαδικασίας παρακολούθησης συναλλαγών. • Ελήφθησαν πιστοποιήσεις ISO για τις δραστηριότητες AML, τις διαδικασίες καταπολέμησης της δωροδοκίας και της διαφθοράς και το Σύστημα Αναφοράς Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς.
Δράσεις που ολοκληρώθηκαν το 2024	• Διατηρήθηκαν οι επαγγελματικές πιστοποιήσεις για τουλάχιστον το 65% των εργαζομένων της Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου, με έμφαση σε τομείς όπως ξέπλυμα χρήματος και λειτουργικός κίνδυνος. • Υλοποιήθηκαν ολοκληρωμένες εκπαιδεύσεις πάνω στην Πολιτική για τη Σύγκρουση Συμφερόντων και την Κατάχρηση Αγοράς με συμμετοχή 97% των εργαζομένων και των στελεχών. • Πάνω από το 96% των εργαζομένων και των στελεχών αποδέχτηκαν τον επικαιροποιημένο Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής. • Επικαιροποιήθηκαν βασικές Πολιτικές και υλοποιήθηκαν ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα για την προστασία του καταναλωτή, τα ζητήματα ανταγωνισμού και την κατάχρηση αγοράς. • Εισήχθη ο Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής Προμηθευτών, για την εναρμόνιση των συνεργατών με τις αξίες της Eurobank όσον αφορά την ακεραιότητα και τη διαφάνεια.
Στρατηγικοί στόχοι για το 2025	• Διατήρηση των επαγγελματικών πιστοποιήσεων από τουλάχιστον το 65% των στελεχών της Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου σε θέματα ξεπλύματος χρημάτων, χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, συμμόρφωσης και λειτουργικού κινδύνου. • Μέτρηση της προόδου ως προς τους στόχους πιστοποίησης με τακτική παρακολούθηση του ποσοστού των πιστοποιημένων στελεχών. • Ενίσχυση της εξειδίκευσης της ομάδας και βελτίωση του συνολικού πλαισίου συμμόρφωσης μέσα από την επίτευξη και διατήρηση των στόχων πιστοποίησης. • Διεξαγωγή τακτικών αξιολογήσεων προόδου με τελική αξιολόγηση προγραμματισμένη για το τέλος του 2025, ώστε να διασφαλιστεί η εναρμόνιση με τους στόχους της κανονιστικής συμμόρφωσης. • Υλοποίηση δύο ειδικών εκπαιδεύσεων για όλο το προσωπικό σε θέματα αναφοράς παράνομης ή ανήθικης συμπεριφοράς, και καταπολέμησης της δωροδοκίας και της διαφθοράς. • Διασφάλιση της αποδοχής του επικαιροποιημένου Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής από όλα τα μέλη του προσωπικού.

97%

του προσωπικού του Ομίλου στην Ελλάδα εκπαιδεύτηκε σε θέματα σύγκρουσης συμφερόντων



Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην Έκθεση Βιωσιμότητας.

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, αξιολογώντας τα αποτελέσματα 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 προσεγγίζει τα παράπονα των πελατών με πνεύμα καλής συνεργασίας, κατανόησης και σεβασμού, με στόχο την εξεύρεση αμοιβαία αποδεκτών λύσεων. Η διαχείριση παραπόνων πραγματοποιείται κεντρικά, ώστε να διασφαλίζεται ένα ενιαίο σύστημα διαχείρισης παραπόνων, ενώ τα παράπονα αντιμετωπίζονται με αμεροληψία και διαφάνεια, και καταβάλλεται γνήσια προσπάθεια για τη δίκαιη επίλυσή τους. Για τη βελτίωση των διαδικασιών απόκρισης στα παράπονα πελατών, η Τράπεζα έχει εναρμονίσει την [Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων](#) με τις διατάξεις της ΠΕ157/2019 της Τράπεζας της Ελλάδος, και έχει επικαιροποιήσει τις διαδικασίες της βάσει των διεθνών προτύπων (ISO 9001 και 10002).

Τα σημαντικότερα στοιχεία της Πολιτικής είναι αναρτημένα στον διαδικτυακό τόπο της Eurobank, με στόχο την ενημέρωση των πελατών για τον τρόπο υποβολής παραπόνων καθώς και τη διαδικασία διαχείρισής τους. Σε περίπτωση που κάποιος πελάτης δεν είναι ευχαριστημένος με την προτεινόμενη λύση, μπορεί να απευθυνθεί στον Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή.

Η Τράπεζα μετρά την αποτελεσματικότητα της διαχείρισης παραπόνων μέσα από ποιοτικούς δείκτες και εκθέσεις, που διασφαλίζουν και την ενημέρωση της Διοίκησης. Τα αποτελέσματα παρακολουθούνται σε μηνιαία βάση σε επίπεδο Διοικητικής Επιτροπής, και σε τριμηνιαία βάση σε επίπεδο Επιτροπής Ελέγχου. Η δέσμευση της Eurobank στην εξυπηρέτηση του πελάτη είναι εμφανής σε όλη τη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων, καθώς οι πελάτες ενημερώνονται τακτικά για την πορεία των υποθέσεών τους. Επιπλέον, διεξάγεται συμπληρωματική επικοινωνία σε δείγμα υποθέσεων που έχουν επιλυθεί, με στόχο την αξιολόγηση της ικανοποίησης των πελατών και τη συλλογή σχολίων.

Επίδοση ως προς τα παράπονα πελατών	2024
Ποσοστό ικανοποίησης πελατών	50,6%
Παράπονα που επιλύθηκαν εντός 2 εργάσιμων	50%
Ετήσια μείωση των νέων παραπόνων	15,3%
Υποθέσεις πελατών που ελήφθησαν	10.825
Υποθέσεις πελατών που επιλύθηκαν	10.522
Συνολικό ποσοστό επίλυσης	97,2%

Customer Excellence – Βελτίωση εμπειρίας πελάτη

Η Eurobank δίνει προτεραιότητα στην ενίσχυση των σχέσεων με τους πελάτες και την καλλιέργεια της συνεργασίας ως πρωταρχικούς στρατηγικούς στόχους. Γι' αυτό, στην Τράπεζα συστήθηκε η Μονάδα Βελτίωσης Εμπειρίας Πελάτη, με στόχο την άριστη εξυπηρέτηση σε κάθε σημείο επαφής και την καλλιέργεια σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πελάτες. Η Επιτροπή Retail Customer Excellence, η οποία αποτελείται από υψηλόβαθμα στελέχη της Τράπεζας, υποστηρίζει τις προσπάθειες αυτές, λαμβάνοντας αποφάσεις προς όφελος της ποιότητας και της εξυπηρέτησης των πελατών.

Η Eurobank αξιοποιεί πλήρως τα δεδομένα εμπειρίας πελάτη (Voice of Customer) από διάφορες πηγές, όπως παράπονα, αξιολογήσεις Google ή έρευνες, και προσθέτει διαρκώς νέες πηγές μέσα από έρευνες NPS σε διάφορα σημεία επαφής (καταστήματα, e-Banking, Eurobank Mobile App, v-Banking, ATM, EuroPhone Banking) και για σημαντικά προϊόντα. Τα δεδομένα που συγκεντρώνονται αναλύονται ώστε να εντοπιστούν οι τομείς που χρήζουν βελτίωσης και να ληφθούν διορθωτικά και προληπτικά μέτρα, που διασφαλίζουν ότι οι υπηρεσίες της Τράπεζας ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των πελατών. Οι ποιοτικοί δείκτες ελέγχονται τακτικά ώστε να υπάρχει παρακολούθηση των αποτελεσμάτων.

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 2024 η Eurobank:

- Συνέλεξε πάνω από 149.000 αξιολογήσεις πελατών σχετικά με τις τραπεζικές τους εμπειρίες.
- Ανέλυσε 62.000 σχόλια με στόχο τη βελτίωση των υπηρεσιών ή τον σχεδιασμό νέων.
- Επικοινωνήσε προσωπικά με περισσότερους από 1.000 πελάτες για να τους ενημερώσει για τις ενέργειες στις οποίες προχώρησε με βάση 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 Eurobank δίνει προτεραιότητα στην ειλικρινή επικοινωνία και τη διαφάνεια προς τους πελάτες της. Στο πλαίσιο της στρατηγικής της για την υπεύθυνη ενημέρωση πελατών, η Τράπεζα παρέχει προσωποποιημένη ενημέρωση σε κάθε πελάτη, διασφαλίζοντας τη σαφήνεια στην επικοινωνία σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της. Για τον σκοπό αυτό η Eurobank:

- Δημιούργησε τμήματα υποστήριξης πελατών, καθώς και παραδοσιακά και ψηφιακά δίκτυα εξυπηρέτησης.
- Σχεδίασε απλές διαδικασίες και έντυπα για να ενημερώνει τους πελάτες σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες.

15,3%

μείωση των νέων παραπόνων σε σχέση με το 2023

97,2%

ποσοστό επίλυσης των υποθέσεων των πελατών

- Τηρεί το κανονιστικό πλαίσιο και τον Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας, με μηχανισμούς ελέγχου που διασφαλίζουν τη συμμόρφωση.

Οι πελάτες μπορούν να ανατρέχουν στους Γενικούς Όρους Συναλλαγών και τους Όρους Παροχής Υπηρεσιών Πληρωμών προτού προβούν σε οποιαδήποτε συναλλαγή. Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, τις τραπεζικές χρεώσεις και την προστασία των καταθέσεων είναι διαθέσιμες μέσα από διάφορα κανάλια, συμπεριλαμβανομένων των καταστημάτων, του επίσημου διαδικτυακού τόπου, του e-Banking και του v-Banking.

Πριν από τη λήψη δανείου, οι πελάτες λαμβάνουν την τυποποιημένη προσυμβατική ενημέρωση, καθώς και εξατομικευμένες πληροφορίες σχετικά με το δάνειο, προσαρμοσμένες στις ανάγκες και τις οικονομικές δυνατότητες κάθε πελάτη. Μετά την υπογραφή δανειακής σύμβασης, οι πελάτες ενημερώνονται σε τακτική βάση με περιοδικές ενημερώσεις. Αντίστοιχη πληροφόρηση παρέχεται για τα επενδυτικά προϊόντα από πιστοποιημένα στελέχη της Τράπεζας.

Η Eurobank έχει θεσπίσει πολιτικές και διαδικασίες για την εποπτεία και τη διακυβέρνηση των προϊόντων/υπηρεσιών καθόλη τη διάρκεια ζωής τους, διασφαλίζοντας ότι πληρούν τις ανάγκες των πελατών και συμμορφώνονται με τις κανονιστικές απαιτήσεις. Η Τράπεζα επίσης προτείνει λύσεις ρύθμισης δανείων για δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην αποπληρωμή των οφειλών τους, και παρέχει πληροφορίες σχετικά με τη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων στον διαδικτυακό της τόπο.

Για τις οφειλές σε καθυστέρηση οι δανειολήπτες έχουν τη δυνατότητα να βρουν πληροφορίες για τις λύσεις ρύθμισης δανείων (μέσα από τον διαδικτυακό σύνδεσμο [«εκδήλωση ενδιαφέροντος για ρύθμιση οφειλών»](#)) για την υπαγωγή στη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων βάσει του Κώδικα Δεοντολογίας Δανείων του Νόμου 4224/2013, στον διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας (www.eurobank.gr).

Οι πελάτες μπορούν να ζητήσουν επιπλέον ενημέρωση για τη συναλλακτική τους σχέση με την Τράπεζα, από οποιοδήποτε κατάστημα του δικτύου, από τον διαδικτυακό τόπο, μέσω του e-Banking, ή του EuroPhone Banking. Πρωταρχικός σκοπός της Eurobank 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. Για τη βελτιστοποίηση των επικοινωνιακών μηνυμάτων, η Τράπεζα διεξάγει συστηματικά έρευνες αγοράς στα επιμέρους κοινά του πελατολογίου της, εστιάζοντας τόσο σε ποσοτικά όσο και ποιοτικά χαρακτηριστικά έτσι ώστε να κατανοήσει τις τάσεις και τις προσδοκίες. Με χρήση εργαλείων Customer Relationship Management, η Eurobank μπορεί να προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες που καλύπτουν τις ανάγκες κάθε πελάτη.

Οι πελάτες λαμβάνουν άμεση και έγκαιρη πληροφόρηση σχετικά με νέες προσφορές μέσα από εργαλεία προσωποποιημένης επικοινωνίας. Οι καμπάνιες μάρκετινγκ προσαρμόζονται για συγκεκριμένες ομάδες πελατών, λαμβάνοντας υπόψη το στάδιο που βρίσκεται ο πελάτης (π.χ. νέος πελάτης ή πελάτης που υπέβαλε παράπονο), ενώ για

κάθε στάδιο ακολουθούνται συγκεκριμένες διαδικασίες. Η επικοινωνία δεν έχει ως μόνο στόχο την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών, αλλά και την επιβράβευση των σχέσεων με τους πελάτες, τη βελτιστοποίηση του customer journey και τη συλλογή σχολίων.

Η Τράπεζα συμμορφώνεται με την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία και τους προαιρετικούς κώδικες για την επικοινωνία, το μάρκετινγκ και τη διαφήμιση. Μηχανισμοί ελέγχου και δικλίδες ασφαλείας διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο. Για τη στοχευμένη επικοινωνία με τους πελάτες της (μέσω email, μηνυμάτων sms, e-Banking ή Viber, τηλεφωνικών κλήσεων κ.λπ.) η Eurobank συμμορφώνεται πλήρως με τον ΓΚΠΔ και τη λοιπή σχετική νομοθεσία.

Το 2024 η Eurobank:

- Διεξήγαγε πάνω από 500 στοχευμένες καμπάνιες μάρκετινγκ μέσω όλων των καναλιών επικοινωνίας.
- Πραγματοποίησε πάνω από 150 διαδικτυακές, φυσικές ή υβριδικές εκδηλώσεις για να παραμείνει σε συνεχή επαφή με τους πελάτες.

Για τη διασφάλιση της ορθής διαφημιστικής προβολής, η Eurobank φροντίζει για τη συνεχή ενημέρωση του προσωπικού των σχετικών μονάδων ως προς τις δίκαιες πρακτικές μάρκετινγκ. Επιπλέον, τον Μάιο του 2025 πραγματοποιήθηκε ένα εξειδικευμένο εκπαιδευτικό workshop σε συνεργασία με το Συμβούλιο Ελέγχου Επικοινωνίας. Στόχος ήταν η ενημέρωση, η εκπαίδευση και η καθοδήγηση εκπροσώπων από τις ομάδες του Marketing καθώς και του Digital Sales and Presence της Eurobank σχετικά με τη σαφή και αποτελεσματική διαφήμιση που σέβεται τον καταναλωτή.

Η Eurobank εφαρμόζει μηχανισμούς και διαδικασίες για να προωθεί και να επικοινωνεί τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της με διαφάνεια και ειλικρίνεια. Κάθε καμπάνια μάρκετινγκ βασίζεται στη σωστή οργάνωση και τη διαφάνεια, και οφείλει να έχει προηγούμενη έγκριση από τις αρμόδιες μονάδες της Τράπεζας.

Το 2024 δεν σημειώθηκε κανένα περιστατικό 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 2024 περισσότερα από 30 ερευνητικά έργα υλοποιήθηκαν ή αποτέλεσαν αντικείμενο διαχείρισης από την Eurobank. 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 πολύ πιο γρήγορα και αποτελεσματικά. Η Έρευνα Αγοράς της Eurobank έχει ως στόχο:

- Τη διερεύνηση και υποστήριξη της ανάπτυξης καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών.
- Την παρακολούθηση καίριων βασικών δεικτών στα πλαίσια τακτικής μηνιαίας μέτρησης (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.

πάνω από
500
στοχευμένες ενέργειες
επικοινωνίας

Συστήματα Διαχείρισης (ISO)

	Ελλάδα				Κύπρος	
Διεθνή Πρότυπα	Eurobank Holdings	Eurobank ΑΕ	Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ	Business Exchanges ΑΕ	Eurobank Cyprus	Ελληνική Τράπεζα
ISO 9001 – Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας	✓ Από το 2000	✓ Από το 2000	✓ Από το 2013			✓ Από το 2024
ISO 10002 – Διαχείριση Ποιότητας: Ικανοποίηση Πελατών για τη βελτίωση της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων		✓ Από το 2021				
ISO 14001 – Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης		✓ Από το 2004		✓ Από το 2013	✓ Από το 2023	
Μητρώο των Ευρωπαϊκών Επιχειρήσεων που ακολουθούν το Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Οικολογικού Ελέγχου της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (EMAS)		✓ Από το 2009			✓ Από το 2024	
ISO 14064-1 – Οδηγίες για την ποσοτικοποίηση και την αναφορά σχετικά με τις εκπομπές και τις απορροφήσεις αερίων του θερμοκηπίου		✓ Από το 2022				
ISO 50001 – Σύστημα Διαχείρισης της Ενέργειας		✓ Από το 2015				✓ Από το 2024
ISO 45001 – Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία		✓ Από το 2006				
ISO 20000 – Σύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής		✓ Από το 2013				
ISO 22301 – Σύστημα Διαχείρισης της Επιχειρηματικής Συνέχειας		✓ Από το 2013				
ISO/IEC 27001 – Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών		✓ Από το 2004				
ISO/IEC 27701 – Σύστημα Διαχείρισης Ιδιωτικότητας Πληροφοριών (PIMS) (επέκταση του ISO/IEC 27001)		✓ Από το 2024				
ISO 37002 – Σύστημα Διαχείρισης Καταγγελιών		✓ Από το 2023				
ISO 37001 – Σύστημα Διαχείρισης για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας		✓ Από το 2024				
ISO 20400 – Σύστημα Διαχείρισης Βιώσιμων Προμηθειών		✓ Από το 2024				
ISO 18295-1 – Κέντρα Επικοινωνίας Πελατών						✓ Από το 2024

Σχέσεις με προμηθευτές και βιώσιμες προμήθειες

Σχέσεις με προμηθευτές

Μονάδα Προμηθειών Ομίλου

Το 2024 η Eurobank ενίσχυσε περαιτέρω το κεντροποιημένο μοντέλο προμηθειών της, που σχεδιάστηκε για να εξυπηρετεί τόσο το δίκτυο καταστημάτων όσο και τις κεντρικές επιχειρηματικές μονάδες του Ομίλου. Τα αιτήματα προμηθειών υποβάλλονται μέσω μιας αμιγώς ψηφιακής πλατφόρμας και στη συνέχεια αξιολογούνται και εγκρίνονται από εξουσιοδοτημένα στελέχη της Τράπεζας, σε συνεργασία με τις αρμόδιες επιχειρηματικές μονάδες. Αυτή η αυτοματοποιημένη διαδικασία διασφαλίζει την επιχειρησιακή αποτελεσματικότητα, τον έλεγχο και τη διαφάνεια.

Η διαχείριση ολόκληρου του κύκλου των προμηθειών, από το αίτημα ως τη σύμβαση, πραγματοποιείται μέσα από τη λύση e-Procurement της Τράπεζας, γεγονός που επιτρέπει την αποτελεσματική παρακολούθηση όλων των σταδίων της διαδικασίας. Η λύση, που ξεκίνησε πρόσφατα να χρησιμοποιείται, προσφέρει νέες, προηγμένες δυνατότητες υποβολής αναφορών που βελτιώνουν την ορατότητα και τη διαχείριση των δραστηριοτήτων προμήθειας. Σύμφωνα και με τις απαιτήσεις συμμόρφωσης της Eurobank, οι συμβάσεις πλέον περιλαμβάνουν σταθερά όρους που αναφέρονται στον ΓΚΠΔ, τον περιορισμό των κινδύνων και την προστασία των δεδομένων, όπως τους προσδιορίζει ο DPO και οι Νομικές Υπηρεσίες.

Η Τράπεζα εξακολουθεί να πραγματοποιεί την ετήσια αξιολόγηση των προμηθευτών της μέσα από την ειδική πλατφόρμα, εκτιμώντας τις επιδόσεις τους βάσει ποιοτικών και ποσοτικών κριτηρίων. Ένα σταθμισμένο σύστημα βαθμολόγησης αποτυπώνει τη συνολική επίδοση και τη σχέση του προμηθευτή με την Τράπεζα. Αυτή η εμπειρισταωμένη αξιολόγηση διασφαλίζει την διατήρηση συνεργασιών υψηλού επιπέδου και την ελαχιστοποίηση των κινδύνων για την εφοδιαστική αλυσίδα της Τράπεζας.

Τα επιτεύγματα του 2024 με μια ματιά

Το 2024 αποτέλεσε χρονιά μετασχηματισμού για τη λειτουργία των προμηθειών της Τράπεζας. Ένα από τα πιο σημαντικά επιτεύγματα ήταν η επιτυχής πιστοποίηση της Eurobank κατά το διεθνές πρότυπο ISO 20400 για τις Βιώσιμες Προμήθειες. Η πιστοποίηση υπογραμμίζει τη δέσμευση της Τράπεζας να ενσωματώσει τη βιωσιμότητα σε όλες τις δραστηριότητες και διαδικασίες που σχετίζονται με τις προμήθειες.

Μια βασική πρωτοβουλία ήταν η ανάπτυξη και υλοποίηση του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής Προμηθευτών, ο οποίος προσδιορίζει τις προσδοκίες της Τράπεζας από τους προμηθευτές της ως προς την ηθική συμπεριφορά, τη νομική συμμόρφωση, τον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, την ασφάλεια και την υγιεινή στην εργασία, την περιβαλλοντική υπευθυνότητα και την καταπολέμηση της διαφθοράς. Ο Κώδικας περιλαμβάνει αυστηρές διατάξεις ενάντια σε κάθε μορφή παραβίασης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, την παιδική εργασία, τη δουλεία ή την καταναγκαστική

εργασία, τις διακρίσεις και την περιβαλλοντική υποβάθμιση. Η Eurobank τηρεί στάση μηδενικής ανοχής απέναντι σε αυτές τις πρακτικές, σε πλήρη εναρμόνιση με τις Κατευθυντήριες αρχές του ΟΗΕ για τις επιχειρήσεις και τα ανθρώπινα δικαιώματα και τις βασικές θεμελιώδεις συμβάσεις της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας (ILO).

Τέθηκε σε εφαρμογή μια αυτοματοποιημένη ψηφιακή ροή εργασίας, που επιτρέπει σε όλους τους προμηθευτές να λαμβάνουν γνώση και να αποδέχονται επίσημα τον Κώδικα προτού ξεκινήσουν την επιχειρηματική συνεργασία τους με την Τράπεζα.

Η Τράπεζα επίσης αναθεώρησε τους Γενικούς Όρους που προσαρτώνται σε όλες τις συμβάσεις προμηθειών. Οι όροι αυτοί πλέον περιλαμβάνουν την υποχρεωτική τήρηση του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών, ενισχύοντας έτσι την έννοια των υπεύθυνων προμηθειών σε επίπεδο σύμβασης. Επιπλέον, εισήχθη μια νέα ηλεκτρονική διαδικασία αποδοχής για τη Δήλωση Πολιτικής της Τράπεζας κατά της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς, την οποία οι προμηθευτές οφείλουν τώρα να αποδεχτούν μέσα από τον επίσημο διαδικτυακό τόπο της Τράπεζας.

Το πλαίσιο αξιολόγησης των προμηθευτών ενισχύθηκε σημαντικά με την προσθήκη κριτηρίων σχετιζόμενων με τη βιωσιμότητα, καθώς και με ένα νέο σύνολο ερωτηματολογίων. Τα εργαλεία αυτά εντάχθηκαν στην ετήσια διαδικασία αξιολόγησης των προμηθευτών, προάγοντας την έμφαση στη βιωσιμότητα, τη διακυβέρνηση και την κοινωνική υπευθυνότητα. Επιπλέον, ad hoc ερωτηματολόγια αυτοαξιολόγησης στάλθηκαν σε προμηθευτές κρίσιμης και στρατηγικής σημασίας, ώστε να καταγραφούν αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις πρακτικές βιωσιμότητας που ακολουθούν, αλλά και τις επιδόσεις τους.

Επίσης προστέθηκαν συμβατικοί όροι που καλύπτουν τα εργασιακά δικαιώματα, την επαγγελματική υγεία και ασφάλεια στην εργασία, καθώς και τα μέτρα καταπολέμησης της δωροδοκίας. Οι όροι αυτοί αποτελούν πλέον αναπόσπαστο κομμάτι των συμφωνιών με τους προμηθευτές, υποστηρίζοντας τις αρχές της Τράπεζας σχετικά με την ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά και την ασφάλεια στην εργασία, και αποτρέποντας παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων σε όλο το εύρος δραστηριοτήτων των προμηθευτών.

Τέλος, η διαδικασία της δέουσας επιμέλειας για την ένταξη νέων προμηθευτών απλοποιήθηκε και ενισχύθηκε. Οι επικαιροποιήσεις αυτές προάγουν τη διαφάνεια και διασφαλίζουν ότι οι νέοι προμηθευτές πληρούν τις προσδοκίες της Τράπεζας στον επιχειρησιακό, κανονιστικό και ηθικό τομέα από την αρχή.

Σχετικά με τους βασικούς δείκτες επιδόσεων (KPI) των Προμηθειών Ομίλου:

- Το 55% των διαγωνισμών που αξιολογήθηκαν από τον Τομέα Προμηθειών για έργα εκτός πληροφορικής (non-IT) του Ομίλου ήδη περιλαμβάνουν κριτήρια βιωσιμότητας, ενώ για τα έργα πληροφορικής το ποσοστό είναι 40%. Συνολικά, η ενσωμάτωση κριτηρίων βιωσιμότητας στις προσκλήσεις υποβολής προσφορών έχει αυξηθεί κατά 60%.

Το 2024 η Τράπεζα διαχειρίστηκε:

- 1.263 αιτήματα για προμήθειες IT, συνολικής δαπάνης €196 εκατ., αυξάνοντας την εξοικονόμηση μέσω των διαπραγματεύσεων κατά 7%.
- 4.661 αιτήματα για αγαθά και υπηρεσίες, ύψους €68 εκατ., αυξάνοντας την εξοικονόμηση μέσω των διαπραγματεύσεων κατά 3,4% σε σχέση με το 2024.
- 607 επιτυχώς ολοκληρωμένες συμβάσεις με προμηθευτές, 385 (+114% σε σχέση με πέρσι) εκ των οποίων ήταν ανανεώσεις και 222 (+14% σε σχέση με πέρσι) ήταν νέες συμβάσεις, ενώ η έγκαιρη ολοκλήρωση έφτασε το 71% σε σχέση με 47% το 2023. .

Συνεργασία με τους προμηθευτές

Η Eurobank δίνει έμφαση στην καλλιέργεια μακροχρόνιων και αμοιβαία επωφελών σχέσεων με τους προμηθευτές της. Το 2024 το κεντροποιημένο πλαίσιο προμηθειών συνέχισε να καλύπτει τόσο τις δραστηριότητες στο εσωτερικό όσο και τις θυγατρικές στο εξωτερικό, στηρίζοντας τη συνέπεια των διαδικασιών και την εκτέλεση στρατηγικών έργων. Για βασικές κατηγορίες διεξήχθησαν μεγάλοι διαγωνισμοί, που οδήγησαν σε σημαντική εξοικονόμηση κόστους και επιχειρησιακή αποτελεσματικότητα.

Η ετήσια διαδικασία αξιολόγησης πραγματοποιήθηκε για όλες τις μεγάλες κατηγορίες προμηθευτών, μεταξύ των οποίων είναι το IT, οι συμβουλευτικές υπηρεσίες, οι τεχνικές και κατασκευαστικές υπηρεσίες, και τα γενικά αγαθά. Στους βασικούς δείκτες επιδόσεων περιλαμβάνονταν όχι μόνο η ποιότητα και η αξιοπιστία των παρεχόμενων υπηρεσιών, αλλά και οι δείκτες εξάρτησης της Τράπεζας από τους προμηθευτές της, προς ενίσχυση της προσέγγισης που ακολουθείται για τη διαχείριση κινδύνων.

Οι επιχειρηματικές μονάδες συνέχισαν να παρέχουν τα σχόλιά τους για τις επιδόσεις των προμηθευτών, υποστηρίζοντας ένα συνεργατικό μοντέλο αξιολόγησης. Επίσημες αξιολογήσεις των σχέσεων με τους προμηθευτές διεξάγονται τακτικά, υπό την εποπτεία της Επιτροπής Προμηθειών του Ομίλου. Αυτό διασφαλίζει ότι οι διαδικασίες των προμηθειών χαρακτηρίζονται από διαφάνεια και αναγκαιότητα, και εναρμονίζονται με τις πολιτικές περιορισμού κόστους του Ομίλου.

Η διαφάνεια και η λογοδοσία υποστηρίζονται επιπλέον από την επίσημη διαγωνιστική διαδικασία, στην οποία περιλαμβάνονται τα απαιτούμενα βήματα για την ένταξη νέων προμηθευτών, που πρέπει να υποβάλουν οικονομικές καταστάσεις, νομιμοποιητικά έγγραφα και αριθμό γενικού εμπορικού μητρώου.

Η Τράπεζα συνεργάζεται κατά κύριο λόγο με προμηθευτές που δραστηριοποιούνται, έχουν έδρα ή διατηρούν παράρτημα στην Ελλάδα (κυρίως στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη). Το 77% των συνολικών εξόδων της Τράπεζας το 2024 αφορά εγχώριους προμηθευτές (που έχουν έδρα και δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα), ενώ το 23% αφορά έξοδα σε αγορές του εξωτερικού.

Βιώσιμες προμήθειες

Η βιωσιμότητα παραμένει στον πυρήνα της στρατηγικής προμηθειών της Eurobank. Η Τράπεζα συνέχισε να εισάγει κριτήρια βιωσιμότητας σε όλες τις διαγωνιστικές διαδικασίες, για αγαθά και υπηρεσίες IT αλλά και non-IT. Η πρωτοβουλία αυτή εναρμονίζεται με την επικαιροποίηση της διαγωνιστικής διαδικασίας και αντανakλά τις ευρύτερες δεσμεύσεις της Eurobank σε σχέση με τη βιωσιμότητα.

Στη διάρκεια του σταδίου των Προσκλήσεων Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος (ΠΕΕ) και του σταδίου της αξιολόγησης, οι προμηθευτές οφείλουν να δηλώσουν τις πιστοποιήσεις βιωσιμότητας που διαθέτουν (π.χ. ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001), να παράσχουν πληροφορίες για τις πρακτικές βιωσιμότητας που ακολουθούν, και να αναφέρουν τις επιδόσεις τους βάσει δεικτών αξιολόγησης βιωσιμότητας, καθώς και τις δημοσιοποιήσεις τους για θέματα βιωσιμότητας. Οι παράγοντες αυτοί πλέον εξετάζονται κατά την τεχνική αξιολόγηση των προτάσεων και επηρεάζουν τις αποφάσεις ανάθεσης.

Ο κύριος στόχος αυτών των πρωτοβουλιών είναι η προαγωγή της περιβαλλοντικής και κοινωνικής υπευθυνότητας στον τομέα των προμηθειών. Όπου είναι εφικτό, η Τράπεζα δίνει προτεραιότητα σε προμηθευτές που αποδεικνύουν ότι ευθυγραμμίζονται με τις αρχές της βιωσιμότητας και συμβάλλουν ενεργά σε ένα θετικό περιβαλλοντικό και κοινωνικό αποτύπωμα.

Όλες οι διαδικασίες προμηθειών παραμένουν ενταγμένες στα πιστοποιημένα συστήματα διαχείρισης της Τράπεζας, διασφαλίζοντας τη συνεχή βελτίωση και συμμόρφωση με τα πρότυπα ISO. Η πρόοδος της Eurobank όσον αφορά τις βιώσιμες προμήθειες αντανakλά τον εξελισσόμενο μετασχηματισμό της προς την υπεύθυνη ανάπτυξη και τη δημιουργία αξίας για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Οι πρακτικές βιώσιμων προμηθειών της Τράπεζας δεν εφαρμόζονται μεμονωμένες, αλλά συνιστούν αναπόσπαστο κομμάτι της ευρύτερης αρχιτεκτονικής για τη διαχείριση των κινδύνων βιωσιμότητας του Ομίλου. Οι πρακτικές αυτές υποστηρίζουν την εναρμόνιση της Τράπεζας με τις βασικές προσδοκίες των εποπτικών φορέων, σύμφωνα με τη διαδικασία εποπτικού ελέγχου και αξιολόγησης (Supervisory Review and Evaluation Process, SREP), το Πλαίσιο διάθεσης για ανάληψη κινδύνων (Risk Appetite Framework, RAF) και την οδηγία για την υποβολή εκθέσεων βιωσιμότητας από τις εταιρείες (Corporate Sustainability Reporting Directive, CSRD), ενισχύοντας την ευαισθητοποίηση σχετικά με τους κινδύνους σε όλο το μήκος της εφοδιαστικής αλυσίδας και επιτρέποντας τον αποτελεσματικό περιορισμό των επιδράσεων που σχετίζονται με τη βιωσιμότητα. Συμπερασματικά, το 2024 αποτέλεσε χρονιά σημαντικής προόδου ως προς την ενίσχυση των πρακτικών της Eurobank σε σχέση με τις προμήθειες υπό το πρίσμα της βιωσιμότητας, της κανονιστικής συμμόρφωσης και των στρατηγικών συνεργασιών. Η δομημένη υλοποίηση νέων πλαισίων, ψηφιακών εργαλείων και πολιτικών με επίκεντρο τη βιωσιμότητα ενίσχυσε την ακεραιότητα και τη διαφάνεια στην εφοδιαστική αλυσίδα της Τράπεζας. Οι δράσεις αυτές προάγουν το όραμα της Eurobank για μακροπρόθεσμη, υπεύθυνη ανάπτυξη και θέτουν ισχυρά θεμέλια για μελλοντικές καινοτομίες στον τομέα των προμηθειών.

Επιπλέον, η Eurobank είναι η πρώτη ελληνική τράπεζα που, μετά από έλεγχο της διαδικασίας προμηθειών, έλαβε βεβαίωση ISO 20400:2017 για Βιώσιμες Προμήθειες. Το επίτευγμα αυτό υπογραμμίζει τη στρατηγική εστίαση της Τράπεζας στην καθιέρωση μιας υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας, μέσα από τη συστηματική ενσωμάτωση κριτηρίων βιωσιμότητας σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της και την ενίσχυση του πλαισίου Βιώσιμων Προμηθειών στον μέγιστο βαθμό.

Με την επιτυχημένη πιστοποίηση κατά ISO 20400:2017, η Eurobank ενίσχυσε το πλαίσιο διακυβέρνησης προμηθειών, βελτίωσε τους μηχανισμούς ελέγχου των προμηθευτών της, και δημιούργησε έναν στιβαρό δεσμό μεταξύ των αποφάσεων για τις προμήθειες και των μακροπρόθεσμων στόχων βιωσιμότητας της Τράπεζας.

77% των συνολικών εξόδων της Τράπεζα αφορούν τοπικούς προμηθευτές

Βιώσιμη διακυβέρνηση

στις θυγατρικές εξωτερικού

Ασφάλεια και προστασία δεδομένων πελατών	
Βουλγαρία	
Δράσεις: - Θέσπιση στιβαρού πλαισίου κυβερνοασφάλειας που αντιμετωπίζει την αυξανόμενη πολυπλοκότητα των κυβερνοαπειλών. - Υλοποίηση εκτενούς προγράμματος εκπαίδευσης σχετικά με την ιδιωτικότητα και ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων των πελατών. - Συμμόρφωση με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ) και άλλους κανονισμούς για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, την ενίσχυση της διαφάνειας και την καλλιέργεια εμπιστοσύνης. - Υιοθέτηση πολιτικών που καλύπτουν όλες τις πτυχές της επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων και διασφαλίζουν τη συμμόρφωση των τρίτων μερών, υποστηριζόμενες από συνεχείς επενδύσεις σε τεχνολογίες ασφαλείας. - Υποχρέωση του υφιστάμενου προσωπικού να παρακολουθεί ετήσια εκπαιδευτικά προγράμματα σε αυτά τα θέματα, για να παραμένει καλά πληροφορημένο και ενήμερο. Επίδοση: Δεν σημειώθηκαν παραβιάσεις δεδομένων που αφορούσαν στοιχεία προσωπικής ταυτοποίησης, ούτε περιστατικά κυβερνοασφάλειας που οδήγησαν σε παραβιάσεις δεδομένων.	
Κύπρος	
Ελληνική Τράπεζα	Eurobank Cyprus
Δράσεις: - Καλλιέργεια κουλτούρας συμμόρφωσης με τον ΓΚΠΔ για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης του κοινού. - Εφαρμογή κατάλληλων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων για την κάλυψη των κανονιστικών απαιτήσεων ως προς την προστασία των προσωπικών δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων των όσων ορίζονται από τον ΓΚΠΔ και την κυπριακή νομοθεσία (Νομοθεσία). - Εφαρμογή Προγράμματος Προστασίας Δεδομένων ώστε να πραγματοποιείται: - Ακολούθηση αποτελεσματικών και διαφανών πολιτικών και διαδικασιών για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων. - Διασφάλιση της ανταπόκρισης σε αιτήματα τόσο από τις εποπτικές αρχές όσο και από τα υποκείμενα των δεδομένων. - Ενίσχυση διαρκώς των οργανωτικών και τεχνικών μέτρων που διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με τον ΓΚΠΔ και τη Νομοθεσία. - Παρακολούθηση των δραστηριοτήτων που αφορούν τα προσωπικά δεδομένα φυσικών προσώπων και γίνεται αποτελεσματική διαχείριση των σχετικών κινδύνων. Επίδοση: Θέσπιση μετρήσεων σε σχέση με την Δήλωση Διάθεσης Ανάληψης Κινδύνων ("RAS") και Βασικούς Δείκτες Κινδύνου (Key Risk Indicators, KRI) με καθορισμένα επίπεδα ανοχής που διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Η υπηρεσία Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων (Operational Risk Management, ORM) παρακολουθεί αυτούς τους δείκτες, προωθώντας τις παραβιάσεις στα ανώτερα στελέχη για άμεση λήψη διορθωτικών δράσεων. - Διασφάλιση της συμμόρφωσης με τον ΓΚΠΔ, μέσω της συμμετοχής του DPO, ενώ οι αρμόδιες αρχές και τα επηρεαζόμενα άτομα ενημερώνονται όταν και όπου είναι αναγκαίο. - Δεν υπήρξαν κανονιστικές αποφάσεις εις βάρος της τράπεζας για αναφερόμενες παραβιάσεις. Δείκτης «αριθμός περιστατικών ΓΚΠΔ με αποφάσεις εις βάρος της τράπεζας από τον Επίτροπο Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα»: 0 καταγεγραμμένα περιστατικά, εντός του επιπέδου ανοχής, που είναι λιγότερα από 3 περιστατικά ετησίως. Στόχοι*: - Διατήρηση του δείκτη «αριθμός περιστατικών ΓΚΠΔ με αποφάσεις εις βάρος της τράπεζας από τον Επίτροπο Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα» χαμηλότερα από 3 ετησίως.	Δράσεις: - Εφαρμογή εσωτερικού συστήματος διακυβέρνησης και ελέγχου για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και τη διασφάλιση της κυβερνοασφάλειας, με σκοπό την αποτροπή παραβιάσεων διαρροών προσωπικών δεδομένων. - Παροχή στους πελάτες ασφαλούς πρόσβασης σε έγκυρη πληροφόρηση για την προαγωγή της διαφάνειας και της υπεύθυνης τραπεζικής. - Υλοποίηση εκπαιδεύσεων ευαισθητοποίησης για θέματα ασφάλειας, ασκήσεις προσομοίωσης επιθέσεων phishing, καθώς και αξιολογήσεις και δοκιμές εντοπισμού αδυναμιών στα συστήματα πληροφορικής. - Εκπαίδευση του προσωπικού σχετικά με τους κινδύνους της κυβερνοασφάλειας μέσα από ψηφιακά προγράμματα και email, με ποσοστό ολοκλήρωσης 99% για τα βασικά προγράμματα του 2024. - Παρουσίαση θεμάτων ασφάλειας των πληροφοριών σε νέους εργαζόμενους μέσα από τη Μονάδα ΤΠΕ και Διαχείρισης Κινδύνων Ασφάλειας. - Επίτευξη ποσοστού ολοκλήρωσης 95% στα εκπαιδευτικά προγράμματα ΓΚΠΔ για την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης σε θέματα προστασίας δεδομένων. - Επικαιροποίηση της Δήλωσης Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (Privacy Notice) για ενίσχυση της διαφάνειας στις πρακτικές επεξεργασίας δεδομένων και την παροχή ξεκάθαρης πληροφόρησης στους πελάτες σχετικά με τα δικαιώματά τους. - Αναβάθμιση των μηχανισμών διαχείρισης cookies στον ιστότοπο της τράπεζας, ώστε να ευθυγραμμίζονται με τις ισχύουσες κανονιστικές οδηγίες. Αυτό διασφαλίζει τη νόμιμη παρακολούθηση στο διαδίκτυο και σέβεται την αυτονομία του χρήστη. - Αναθεώρηση και επικαιροποίηση της Πολιτικής ΓΚΠΔ ώστε να αποτυπώνονται οι κανονιστικές και διαδικαστικές αλλαγές. - Πραγματοποίηση εκτίμησης αντικτύπου σχετικά με την προστασία των δεδομένων (Data Protection Impact Assessments, DPIA) για δραστηριότητες υψηλού κινδύνου, με στόχο τον έγκαιρο εντοπισμό και μετριασμό των κινδύνων για την ιδιωτικότητα. - Ενημέρωση των αρχείων των δραστηριοτήτων επεξεργασίας ώστε να αποτυπώνονται οι αλλαγές στις δραστηριότητες επεξεργασίας, τις νομικές βάσεις και τις ροές δεδομένων, διασφαλίζοντας συνεχή συμμόρφωση με το άρθρο 30 του ΓΚΠΔ. Επίδοση: - Δεν υπήρξαν περιστατικά παραβίασης δεδομένων στον Επίτροπο Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα ή στα αντίστοιχα υποκείμενα των δεδομένων το 2024. - Δεν σημειώθηκαν οικονομικές απώλειες ούτε και περιστατικά κυβερνοασφάλειας με υποχρέωση αναφοράς στις Αρχές εντός του 2024.

*Οι καθορισμένοι στόχοι για την Eurobank Cyprus και την Ελληνική Τράπεζα υπόκεινται σε επαναξιολόγηση και αναπροσδιορισμό λόγω της συγχώνευσής των τραπεζών το 2025.

Ασφάλεια και προστασία δεδομένων πελατών	
Λουξεμβούργο	
Δράσεις: Παρακολούθηση ετήσιας εκπαίδευσης σε θέματα κυβερνοασφάλειας και διαδικτυακής απάτης από το προσωπικό και τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου. Επίδοση: Δεν σημειώθηκαν παραβιάσεις δεδομένων που αφορούσαν στοιχεία προσωπικής ταυτοποίησης, διακοπές στις λειτουργίες ή χρηματικές ζημιές.	
Λειτουργία με ηθική και ακεραιότητα	
Βουλγαρία	
Δράσεις: - Εναρμόνιση με τις πολιτικές του Ομίλου Eurobank σε ζητήματα ηθικής και ακεραιότητας, εφαρμογή Εγχειριδίου Ελέγχου Εσωτερικής Διακυβέρνησης. - Συμμόρφωση με τον βουλγαρικό Εθνικό Εταιρικό Κώδικα Διακυβέρνησης. - Ετήσια αναθεώρηση και επικαιροποίηση του Κώδικα Επαγγελματικής Δεοντολογίας και Ηθικής. - Θέσπιση Εσωτερικών Κανόνων για τη Διαχείριση των Συγκρούσεων Συμφερόντων και Πολιτικής Αποδοχών για την αποφυγή των συγκρούσεων και της υπερβολικής ανάληψης κινδύνου. - Υποχρεωτική εκπαίδευση σε θέματα ηθικής και συμμόρφωσης για όλους τους εργαζόμενους, συμπεριλαμβανομένης εισαγωγικής εκπαίδευσης και ετήσιων επαναληπτικών σεμιναρίων. - Υποχρεωτική παρακολούθηση από την πλευρά του προσωπικού ξεχωριστού προγράμματος πιστοποίησης AML, εντός 6μήνου από την πρόσληψη, με έκδοση διεθνώς αναγνωρισμένης πιστοποίησης κατά την ολοκλήρωση. Επίδοση: - Κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης με τον βουλγαρικό Εθνικό Εταιρικό Κώδικα Διακυβέρνησης. - Καμία καταδίκη ή πρόστιμο για παραβίαση της νομοθεσίας περί καταπολέμησης της διαφθοράς και της δωροδοκίας εντός του 2024.	
Κύπρος	
Ελληνική Τράπεζα	Eurobank Cyprus
Δράσεις: Συμμόρφωση με την Οδηγία της Κεντρικής Τράπεζας της Κύπρου σχετικά με την Εσωτερική Διακυβέρνηση (2021, όπως τροποποιήθηκε): - Ανάπτυξη, έγκριση και προώθηση ενός Κώδικα Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας που εναρμονίζεται με τις κοινά αποδεκτές εταιρικές αρχές. - Απαγόρευση από τον Κώδικα για τυχόν ανάρμοστες, ανήθικες ή παράνομες δραστηριότητες, διασφαλίζοντας την υπεύθυνη επιχειρηματική λειτουργία. - Διαθεσιμότητα του Κώδικα σε όλα τα μέλη του προσωπικού μέσω του εσωτερικού portal της τράπεζας, για εύκολη πρόσβαση. - Δημοσίευση του Κώδικα στον διαδικτυακό τόπο της τράπεζας και ενημέρωση σε περίπτωση ουσιαστικής τροποποίησης, ώστε να διασφαλίζεται η συμμόρφωση με τα κανονιστικά πλαίσια. Σε βασικούς τομείς της διακυβέρνησης υπάρχει ανάγκη για τακτικά εκπαιδευτικά προγράμματα: - Κώδικας Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας – Εξοικείωση του προσωπικού με τις ηθικές επιχειρηματικές πρακτικές. - Ασφάλεια των Πληροφοριών και Απάτη – Εκπαίδευση του προσωπικού στην προστασία των πληροφοριών και συμμόρφωση με τις πολιτικές ασφάλειας. - Οικονομικό Έγκλημα και Κυρώσεις – Επιμόρφωση του προσωπικού σε θέματα διάθεσης ανάληψης κινδύνου, κανονιστικών περιορισμών και μέτρων συμμόρφωσης. Επίδοση: 100% συμμετοχή στο ετήσιο ψηφιακό εκπαιδευτικό πρόγραμμα ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης για την προαγωγή κουλτούρας συμμόρφωσης εντός της τράπεζας γύρω από θέματα του Κώδικα Επιχειρηματικής Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας, καθώς και της καταπολέμησης της δωροδοκίας και της διαφθοράς. Στόχοι*: Διατήρηση της στάσης μηδενικής ανοχής για: - Οποιαδήποτε διευκόλυνση ή εμπλοκή στη δωροδοκία και τη διαφθορά ατόμων, εταιρειών, αρχών, δημόσιων λειτουργών ή αξιωματούχων κρατικών επιχειρήσεων ή δημόσιων φορέων. - Οποιαδήποτε συμπεριφορά ή απόπειρα συμπεριφοράς που αντιβαίνει στη δεοντολογία της αγοράς. - Δωροδοκία και διαφθορά.	Δράσεις: - Υποχρέωση για ετήσια επιβεβαίωση του Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής από όλα τα μέλη του προσωπικού και του Διοικητικού Συμβουλίου, για την προαγωγή της ακεραιότητας, της λογοδοσίας και του σεβασμού. - Έκδοση πολιτικών όπως η Πολιτική Διαφορετικότητας, Ισότητας και Συμπερίληψης (DE&I) και Πολιτική Κατά της Παρενόχλησης, για την προάσπιση της αξιοπρέπειας και των ανθρωπίνων δικαιωμάτων του προσωπικού. - Υλοποίηση ψηφιακού εκπαιδευτικού προγράμματος πάνω στην Πολιτική Κατά της Παρενόχλησης για όλα τα μέλη του προσωπικού το 2024. - Ενσωμάτωση των αρχών της Πολιτικής DE&I που καλύπτουν τις καθημερινές εργασιακές πρακτικές στην τράπεζα, το μοντέλο διακυβέρνησης και τις σχετικές δεσμεύσεις. - Διασφάλιση προστασίας για τα άτομα (μέλη του προσωπικού ή όχι) που αναφέρουν παραβάσεις σύμφωνα με την Πολιτική Αναφοράς Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς. - Δέσμευση για μηδενική ανοχή απέναντι στη δωροδοκία και τη διαφθορά, και εφαρμογή ελέγχων για την αναγνώριση και τον μετριασμό των σχετιζόμενων κινδύνων. - Εφαρμογή μέτρων για τη διαχείριση των συγκρούσεων συμφερόντων που σχετίζονται με τις επιχειρηματικές της λειτουργίες και υπηρεσίες. - Υιοθέτηση προσέγγισης βάσει αξιολόγησης του κινδύνου και συμμόρφωση με τους νόμους και τους κανονισμούς, για τη διασφάλιση της ηθικής λειτουργίας και την προστασία της φήμης της. - Διεξαγωγή πρακτικών εκπαιδευτικών εργαστηρίων AML και αποστολή ενημερωτικών email για την εκπαίδευση του προσωπικού πάνω στον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής. Επίδοση: 1100% επιβεβαίωση από το προσωπικό του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής. - Εκπαίδευση στις διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής παρέχεται σε όλα τα νέα μέλη του προσωπικού μέσα από την εισαγωγική εκπαίδευσή τους. Στόχοι*: Μηδενική ανοχή σε περιστατικά σχετιζόμενα με δωροδοκία, διαφθορά και επιχειρηματική δεοντολογία.

*Οι καθορισμένοι στόχοι για την Eurobank Cyprus και την Ελληνική Τράπεζα υπόκεινται σε επαναξιολόγηση και αναπροσδιορισμό λόγω της συγχώνευσής των τραπεζών το 2025.

Λειτουργία με ηθική και ακεραιότητα

Λουξεμβούργο

Δράσεις:

- Ετήσια αναγνώριση του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής από όλα τα μέλη του προσωπικού. Ενημέρωση των νέων εργαζομένων κατά την πρόσληψή τους.
- Όλα τα μέλη του προσωπικού της τράπεζας, συμπεριλαμβανομένων των εργαζομένων στα καταστήματα του Λονδίνου και της Αθήνας, είναι υποχρεωμένα να συμμορφώνονται με την Πολιτική Σύγκρουσης Συμφερόντων.
- Η Πολιτική για την Καταπολέμηση της Δωροδοκίας και της Διαφθοράς αφορά όλα τα μέλη του προσωπικού της τράπεζας, καθώς και τις οντότητες και τα τρίτα μέρη που εργάζονται για την τράπεζα ή εκ μέρους της τράπεζας. Συνοδεύεται από διεξοδικά μέτρα για την πρόληψη και διαχείριση δραστηριοτήτων με υψηλό κίνδυνο δωροδοκίας.
- Διεξαγωγή αξιολόγησης των κινδύνων συμμόρφωσης, συμπεριλαμβανομένων ζητημάτων που αφορούν την εταιρική διακυβέρνηση και την προστασία των δεδομένων.
- Καθιέρωση πολιτικών και διαδικασιών για την εσωτερική συμπεριφορά στην τράπεζα:
 - Αναθεώρηση του Εγχειριδίου Διακυβέρνησης από την Κανονιστική Συμμόρφωση κατά τη διάρκεια του 2024.
 - Η Πολιτική Καταγγελιών και Αναφοράς Ανήθικης Συμπεριφοράς εγκρίθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο, ενώ η Κανονιστική Συμμόρφωση ορίστηκε ως τμήμα Υπεύθυνο Παραλαβής και Παρακολούθησης των Αναφορών (ΥΠΠΑ).
- Πραγματοποίηση αξιολόγησης των κινδύνων συμμόρφωσης μέσα στο 2024, βάσει των σχετικών δεικτών, ως προς τη συμμόρφωση με τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής, και ο εναπομένων κίνδυνος κρίθηκε «χαμηλός». Συνέχιση της επέκτασης η επέκταση του πλαισίου, συμπεριλαμβανομένης της εταιρικής διακυβέρνησης και της προστασίας των δεδομένων.

Επίδοση:

- Εκπαίδευση του 100% των εργαζομένων σε θέματα AML/Καταπολέμησης της Δωροδοκίας εντός του 2024, μέσα από online πλατφόρμα.
- Ολοκλήρωση των ετήσιων προγραμμάτων επιμόρφωσης από το 100% των μελών του προσωπικού και του Διοικητικού Συμβουλίου της τράπεζας που καλύπτουν όλα τα αναγκαία θέματα συμμόρφωσης. Επιπλέον, η τράπεζα βρίσκεται σε διαδικασία εμπλουτισμού/ενίσχυσης των εκπαιδευτικών προγραμμάτων της στο πλαίσιο των στόχων ESG.
- Ολοκλήρωση ενός έργου ποσοτικοποίησης του Πλαισίου Διάθεσης Ανάληψης Κινδύνου μέσα στο 2024, με τον προσδιορισμό Top Down και Bottom Up δεικτών διάθεσης ανάληψης μη χρηματοοικονομικού κινδύνου, που καλύπτουν μεταξύ άλλων τον κίνδυνο εξωτερικής απάτης καθώς και θέματα κινδύνων συμπεριφοράς.

Στόχοι:

Κανένα περιστατικό σχετιζόμενο με δωροδοκία, διαφθορά και παράβαση της επιχειρηματικής δεοντολογίας.

Επιδράσεις που σχετίζονται με πληροφορίες για καταναλωτές και/ή τελικούς χρήστες

Βουλγαρία

Δράσεις:

- Ευρύ φάσμα διαύλων επικοινωνίας, που διασφαλίζει την πρόσβαση όλων των ενδιαφερόμενων μερών:
 - Εκτεταμένο δίκτυο καταστημάτων
 - Εξειδικευμένα επιχειρηματικά κέντρα (Τραπεζική μικρών επιχειρήσεων, Στεγαστικά δάνεια, Premium Banking)
 - Επιχειρηματικά κέντρα για εταιρικούς πελάτες μεσαίου και μεγάλου μεγέθους
 - Υπάλληλοι με εξειδίκευση στο mobile banking για προσωποποιημένη εξυπηρέτηση
 - Σύγχρονες ψηφιακές πλατφόρμες, για online και mobile banking, ψηφιακό πορτοφόλι και ψηφιακό βοηθό μέσω του EVA chatbot
 - 24ωρη γραμμή εξυπηρέτησης πελατών
 - Παροχή συμβουλών μέσω βίντεο από το ψηφιακό κέντρο
 - Επίσημος διαδικτυακός τόπος και σελίδα Γραφείου Τύπου
 - Ενεργή παρουσία σε πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης (Facebook, LinkedIn, Google+, YouTube)
 - Δυνατότητα αποστολής ταχυδρομικού μηνύματος στα Κεντρικά Γραφεία, για γραπτή επικοινωνία
- Προσφερόμενα προϊόντα που συνοδεύονται από πληροφορίες για τις χρεώσεις, τις προμήθειες και τους όρους, ενισχύοντας τη διαφάνεια.
- Ενισχυμένη διαδικτυακή προσβασιμότητα στις τραπεζικές υπηρεσίες για τη διευκόλυνση των χρηστών με ειδικές ανάγκες.
- Αποτελεσματική διαχείριση ερωτημάτων και παραπόνων μέσα από το ειδικό Τμήμα Σχέσεων Πελατών, το οποίο ενεργεί σε συνεννόηση με όλες τις τραπεζικές μονάδες για να διασφαλίζεται η επίλυση των προβλημάτων και η συνεχής βελτίωση.
- Εκπαίδευση των εργαζομένων στη νοηματική γλώσσα μέσω της Ακαδημίας Beyond Sound, που ξεκίνησε το 2023, για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών με προβλήματα ακοής.
- Εκπαίδευση εφήβων στην οικονομική διαχείριση, μέσα από το Project YOUth, ώστε να αποκτούν τις δεξιότητες που χρειάζονται για να λαμβάνουν υπεύθυνες οικονομικές αποφάσεις.

Επιδράσεις που σχετίζονται με πληροφορίες για καταναλωτές και/ή τελικούς χρήστες	
Κύπρος	
Ελληνική Τράπεζα	Eurobank Cyprus
Δράσεις: - Δημοσίευση Οδηγού ESG για την παροχή βασικών γνώσεων και οδηγιών ESG σε επιχειρήσεις, με στόχο την ενσωμάτωση προτεραιοτήτων βιωσιμότητας στις δραστηριότητές τους. - Υλοποίηση ηλεκτρονικών συστημάτων καταγραφής, αναφοράς και παρακολούθησης επιχειρησιακών κινδύνων, περιστατικών και σχολίων από την πλευρά των ενδιαφερόμενων μερών. - Ανάλυση, διερεύνηση και ενημέρωση των αντίστοιχων τμημάτων σχετικά με παράπονα που λαμβάνονται από το τμήμα Προτάσεων Πελατών και Παραπόνων (Customer Suggestions and Complaints Department, CS&CD), έτσι ώστε μέσω των κατάλληλων διορθωτικών κινήσεων να αποτρέπεται η επανάληψη του προβλήματος και να ενισχύεται η εμπιστοσύνη των πελατών. Όπου είναι αναγκαίο, κινητοποιούνται οι νομικές υπηρεσίες καθώς και ομάδες εσωτερικού ελέγχου. - Ανανέωση της πιστοποίησης του ISO 18295-1 του Κέντρου Επικοινωνίας Πελατών (Customer Contact Center, CCC). Οι υπηρεσίες επεκτάθηκαν, ενισχύοντας την υψηλή ποιότητα της εξυπηρέτησης πελατών, από το μόνο πιστοποιημένο κέντρο επικοινωνίας πελατών στον χρηματοοικονομικό κλάδο στην Κύπρο. - Σχέδιο ενδυνάμωσης των σχέσεων πελατών μέσω της ενίσχυσης των προσπαθειών ενημέρωσης και κινητοποίησής τους, και της αυτοματοποίησης των διαδικασιών για ταχύτερη εξυπηρέτηση. - Επέκταση των λύσεων ψηφιακής τραπεζικής για μεγαλύτερη προσβασιμότητα και υιοθέτηση κουλτούρας καθοδηγούμενης από την ποιότητα για τη βελτιστοποίηση της εμπειρίας πελάτη. Επίδοση: Παρακολούθηση των ακόλουθων βασικών δεικτών επιδόσεων για το Κέντρο Επικοινωνίας Πελατών (CCC) και λήψη διορθωτικών μέτρων όπου απαιτείται: Μέσο ποσοστό εγκατάλειψης (Average Abandonment Rate), Μέση ταχύτητα απάντησης (Average Speed to Answer), Μέσος χρόνος αναμονής τηλεφωνικής κλήσης (Average Ringing Time), Αριθμός κλήσεων που απαντήθηκαν % <20sec, Αποτελέσματα Μυστικού Πελάτη (Mystery Shopper). Στόχοι*: Βασικές δεσμεύσεις για το 2025-2026: - Ενίσχυση του Κέντρου Επικοινωνίας Πελατών (CCC) με επιπλέον προσωπικό μόνιμης και προσωρινής απασχόλησης. - Επέκταση εναλλακτικών ηλεκτρονικών καναλιών για πιο οικονομική και αποτελεσματική εξυπηρέτηση πελατών. - Απλοποίηση και αυτοματοποίηση διαδικασιών σε όλα τα τμήματα για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. - Ανασχεδιασμός της διαδικασίας δανεισμού για ταχύτερες, πιο προσβάσιμες χρηματοοικονομικές λύσεις. - Ενίσχυση της απόδοσης των ATM για βελτίωση της αξιοπιστίας τους και της άνεσης των πελατών. - Τόνωση του ηθικού του προσωπικού μέσα από στοχευμένες πρωτοβουλίες και καλλιέργεια εργασιακής κουλτούρας καθοδηγούμενης από την ποιότητα. - Εισαγωγή εξειδικευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων για το προσωπικό με στόχο τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας στην εξυπηρέτηση πελατών.	Δράσεις: - Σύσταση Επιτροπής Εξυπηρέτησης Πελατών (Οκτώβριος 2024) για την παρακολούθηση και βελτίωση της εμπειρίας πελάτη, την ανάλυση των σχολίων των πελατών και τη λήψη διορθωτικών μέτρων. - Παροχή τηλεφωνικής υποστήριξης σε πελάτες με ερωτήσεις για τραπεζικά ζητήματα και ζητήματα e-Banking, μέσω κέντρου που λειτουργεί καθημερινά από τις 8:00 έως τις 17:00, και δυνατότητα επείγουσας επικοινωνίας εκτός ωραρίου λειτουργίας με στοιχεία διαθέσιμα online. - Εφαρμογή αποτελεσματικής διαδικασίας επίλυσης παραπόνων που διασφαλίζει τη συνεργασία και τον σεβασμό, και βρίσκεται δημοσιευμένη στον διαδικτυακό τόπο της τράπεζας. - Παροχή ποιοτικής και ασφαλούς πληροφόρησης στους πελάτες, στο πλαίσιο της υπεύθυνης τραπεζικής και της διαφάνειας. - Υιοθέτηση αυστηρών πολιτικών Προστασίας Δεδομένων και Απορρήτου, για διασφάλιση της πλήρους συμμόρφωσης με τον ΓΚΠΔ. - Διεξαγωγή τακτικών προγραμμάτων εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα προστασίας των δεδομένων πελατών και κυβερνοασφάλειας. Επίδοση: 21 αξιολογήσεις πελατών από την Επιτροπή Εξέτασης Πελατών (από τον Οκτώβριο 2024). 50% μείωση στα ετήσια νέα παράπονα εντός του 2024. 27 υποθέσεις πελατών που ελήφθησαν (περιλαμβανομένων παραπόνων από μη πελάτες της τράπεζας προς πελάτες της τράπεζας). 100% συνολικό ποσοστό επίλυσης εντός του 2024. - Εποπτεία διαχείρισης παραπόνων: Τακτική εξέταση από την Εκτελεστική Επιτροπή και επιτροπή σε επίπεδο Διοικητικού Συμβουλίου. Στόχοι*: - Βελτίωση της εξωτερικής επικοινωνίας με πελάτες σχετικά με τη βιωσιμότητα μέσα από την Digital Academy. - Περαιτέρω ανάπτυξη μηχανισμών υπεύθυνης τραπεζικής για την αύξηση της ενημέρωσης των πελατών για το ESG.

*Οι καθορισμένοι στόχοι για την Eurobank Cyprus και την Ελληνική Τράπεζα υπόκεινται σε επαναξιολόγηση και αναπροσδιορισμό λόγω της συγχώνευσης των τραπεζών το 2025.

Πρακτικές προμηθειών	
Βουλγαρία	
Δράσεις: - Εφαρμογή Πολιτικής Προμηθειών για τη διασφάλιση της διαφάνειας, της αντικειμενικότητας και της δικαιοσύνης σε προμήθειες που σχετίζονται με αγαθά, υπηρεσίες, τεχνικά έργα και έργα φυσικής ασφάλειας. - Διασφάλιση ότι οι σχετικές με τις προμήθειες δραστηριότητες συμμορφώνονται με την Πολιτική Βιωσιμότητας του Ομίλου Eurobank. - Υποχρέωση των προμηθευτών να συμπληρώνουν ένα ερωτηματολόγιο ESG, από το 2024, με στόχο την κατανόηση των πρακτικών βιωσιμότητας υφιστάμενων αλλά και υποψήφιων προμηθευτών. Στόχοι: - Εντατικοποίηση των βιώσιμων πρακτικών διαχείρισης προμηθειών έως το 2030.	
Κύπρος	
Hellenic Bank	Eurobank Cyprus
Δράσεις: - Εισαγωγή αξιολόγησης κινδύνων ESG ανά προμηθευτή, μέσα από το Ερωτηματολόγιο ESG Προμηθευτή, που ενσωματώνεται στην πλατφόρμα προμηθειών της τράπεζας. Η αξιολόγηση πραγματοποιείται στο στάδιο ένταξης του προμηθευτή, διασφαλίζοντας ότι τα ζητήματα ESG λαμβάνονται υπόψη κατά την επιλογή συνεργατών. - Πρόσκληση προς όλους τους υφιστάμενους προμηθευτές να ολοκληρώσουν τη διαδικασία ένταξης, προς ενίσχυση της συμμόρφωσης ESG σε όλες τις συνεργασίες. Ταξινόμηση των επιπέδων κινδύνου από «Πολύ χαμηλός» έως «Κρίσιμος», έτσι ώστε κατά τις αποφάσεις για τις προμήθειες να δίνεται προτεραιότητα στους βιώσιμους προμηθευτές. - Εκτίμηση της ενεργειακής απόδοσης των δραστηριοτήτων και μέτρηση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου. - Αξιολόγηση της συμμόρφωσης με τις πολιτικές για τα ανθρώπινα δικαιώματα, τα πρότυπα υγιεινής και ασφάλειας και τη νομοθεσία περί παιδικής εργασίας. - Εξέταση υφιστάμενων πολιτικών ESG και πιστοποιήσεων ISO για διασφάλιση της ηθικής λειτουργίας.	Δράσεις: Τροποποίηση της Πολιτικής Προμηθειών για την εισαγωγή στοιχείων ESG. Στο πλαίσιο της Πολιτικής Προμηθειών ζητήθηκε από τους 20 μεγαλύτερους προμηθευτές της τράπεζας η υποβολή πιστοποιήσεων ISO (π.χ. 9001, 14001, 18001, 27001) σε ετήσια βάση. Στόχοι*: - Σταδιακή εφαρμογή των κριτηρίων αξιολόγησης ESG στη διαγωνιστική διαδικασία. - Ενεργοποίηση και παρακολούθηση της διαδικασίας επιβεβαίωσης/αποδοχής του Κώδικα Δεοντολογίας από επιλεγμένους προμηθευτές έως το 2025. - Αξιολόγηση της πλατφόρμας Προμηθευτών της ICAP/CRIF για πιθανή εφαρμογή.
Λουξεμβούργο	
Δράσεις: - Υιοθέτηση Πολιτικής Προμηθειών για τη διασφάλιση της διαφάνειας, της αντικειμενικότητας και της ακεραιότητας στη διαδικασία προμηθειών αγαθών και υπηρεσιών, καθώς και της διαφάνειας στις σχέσεις με τους προμηθευτές, και, στον βαθμό που είναι δυνατό, της εναρμόνισης με την Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου. - Εφαρμογή Βιώσιμων Προμηθειών, λαμβάνοντας υπόψη παράγοντες που σχετίζονται με την επίδραση στο περιβάλλον και την κοινωνία, καθώς και θέματα διακυβέρνησης στην αξιολόγησή της. - Εισαγωγή στοιχείων Βιώσιμων Προμηθειών στην τυποποιημένη Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος (ΠΕΕ) που αποστέλλεται σε υποψήφιους προμηθευτές. Στόχοι: Οριστικοποίηση της στρατηγικής ESG, με ενσωμάτωση στόχων και πρακτικών που σχετίζονται με τις βιώσιμες προμήθειες.	

*Οι καθορισμένοι στόχοι για την Eurobank Cyprus και την Ελληνική Τράπεζα υπόκεινται σε επαναξιολόγηση και αναπροσδιορισμό λόγω της συγχώνευσής των τραπεζών το 2025.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Οικονομικά Στοιχεία

για τη χρήση
που έληξε
31 Δεκεμβρίου 2024

Η πλήρης Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2024
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

Ενοποιημένος Ισολογισμός

31 Δεκεμβρίου	2024 € εκατ.	2023 € εκατ.
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ		
Ταμείο και διαθέσιμα σε κεντρικές τράπεζες	16.131	10.943
Απαιτήσεις από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	2.196	2.354
Τίτλοι εμπορικού χαρτοφυλακίου	285	379
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	838	881
Δάνεια και απαιτήσεις από πελάτες	50.953	41.545
Χαρτοφυλάκιο επενδυτικών τίτλων	22.184	14.710
Επενδύσεις σε συγγενείς εταιρείες και κοινοπραξίες	203	541
Ιδιοχρησιμοποιούμενα ενσώματα πάγια στοιχεία	975	773
Επενδύσεις σε ακίνητα	1.404	1.357
Άυλα πάγια στοιχεία	415	334
Αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις	3.780	3.991
Λοιπά στοιχεία ενεργητικού	1.695	1.767
Στοιχεία ενεργητικού προς πώληση	91	206
Σύνολο ενεργητικού	101.150	79.781
ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ		
Υποχρεώσεις προς κεντρικές τράπεζες	-	3.771
Υποχρεώσεις προς χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	2.800	3.078
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	1.120	1.450
Υποχρεώσεις προς πελάτες	78.593	57.442
Υποχρεώσεις από πιστωτικούς τίτλους	7.056	4.756
Λοιπές υποχρεώσεις	2.682	1.385
Σύνολο υποχρεώσεων	92.251	71.882
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ		
Μετοχικό κεφάλαιο	809	818
Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	1.145	1.161
Αποθεματικά και αποτελέσματα εις νέον	6.945	5.920
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	8.899	7.899
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων και υποχρεώσεων	101.150	79.781

Ενοποιημένη Κατάσταση Αποτελεσμάτων

Χρήση που έληξε την 31 Δεκεμβρίου	2024 € εκατ.	2023 € εκατ.
Τόκοι έσοδα	5.096	4.454
Τόκοι έξοδα	(2.589)	(2.280)
Καθαρά έσοδα από τόκους	2.507	2.174
Έσοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες	705	570
Έξοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες	(144)	(123)
Καθαρά έσοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες	561	447
Έσοδα από μη τραπεζικές υπηρεσίες	105	97
Αποτελέσματα χαρτοφυλακίου συναλλαγών	94	71
Αποτελέσματα από επενδυτικούς τίτλους	13	57
Λοιπά έσοδα/(έξοδα)	61	68
Λειτουργικά έσοδα	3.341	2.914
Λειτουργικά έξοδα	(1.099)	(915)
Λειτουργικά κέρδη προ απομειώσεων, προβλέψεων για κινδύνους και εξόδων αναδιάρθρωσης	2.242	1.999
Προβλέψεις για πιστωτικούς κινδύνους από δάνεια και απαιτήσεις πελατών	(303)	(412)
Λοιπές απομειώσεις, προβλέψεις για κινδύνους και συναφή έξοδα	(60)	(96)
Έξοδα αναδιάρθρωσης	(168)	(37)
Αναλογία κερδών από επενδύσεις σε συγγενείς εταιρείες και κοινοπραξίες	161	88
Κέρδη προ φόρου από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	1.872	1.542
Φόρος εισοδήματος	(361)	(261)
Καθαρά κέρδη από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	1.511	1.281
Καθαρές ζημιές από μη συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(7)	(153)
Καθαρά κέρδη	1.504	1.128
Καθαρά κέρδη/(ζημιές) που αναλογούν σε τρίτους	56	(12)
Καθαρά κέρδη που αναλογούν στους μετόχους	1.448	1.140
Κέρδη ανά μετοχή	€	€
- Βασικά κέρδη ανά μετοχή	0,40	0,31
- Προσαρμοσμένα κέρδη ανά μετοχή	0,39	0,31
Κέρδη ανά μετοχή από συνεχιζόμενες δραστηριότητες		
- Βασικά και προσαρμοσμένα κέρδη ανά μετοχή	0,40	0,34

Μεθοδολογία εκπόνησης

Η Eurobank Holdings εκδίδει τον Ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2024 με στόχο την πλήρη ενημέρωση των ενδιαφερόμενων μερών (stakeholders) σχετικά με τις επιδόσεις της στους πυλώνες της βιώσιμης ανάπτυξης: οικονομία, κοινωνία και περιβάλλον. Η παρούσα έκδοση συντάχθηκε σύμφωνα με τα πρότυπα της διεθνούς πρωτοβουλίας Global Reporting Initiative (GRI) (2021) και εφαρμόζει τις αρχές ακρίβειας, ισορροπίας, σαφήνειας, συγκρισιμότητας, πληρότητας, πλαισίου βιωσιμότητας, τακτικής και έγκαιρης ενημέρωσης και επαληθευσιμότητας. Η συγκεκριμένη προσέγγιση διασφαλίζει ολοκληρωμένη και διαφανή πληροφόρηση, ανταποκρίνεται στις προσδοκίες και τα συμφέροντα των ενδιαφερομένων μερών και προάγει τον συνεχή διάλογο μαζί τους.

Το πεδίο εφαρμογής του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2024 καλύπτει το ίδιο πεδίο ενοποίησης με τις Οικονομικές Καταστάσεις για την περίοδο 01.01.2024 έως 31.12.2024. Τα περιεχόμενα του Απολογισμού καθορίστηκαν με βάση των προσδοκιών των ενδιαφερομένων μερών, τις δραστηριότητες του Ομίλου και τον τραπεζικό κλάδο. Ο Όμιλος υιοθέτησε την αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας σύμφωνα με τα Ευρωπαϊκά Πρότυπα Εκθέσεων Βιωσιμότητας (ESRS), για να καθορίσει τα περιεχόμενα του Απολογισμού. Η Eurobank εντόπισε, αξιολόγησε, ιεράρχησε και επαλήθευσε τις επιδράσεις στο Περιβάλλον, την Κοινωνία και τη Διακυβέρνηση (ESG) που προκύπτουν από τις δραστηριότητες της, ενώ αξιολόγησε επίσης τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που ενδέχεται να έχουν σημαντική οικονομική επίδραση στην Eurobank, σε ολόκληρη την αξιακή αλυσίδα. Ο Όμιλος αξιοποίησε τις εκτενείς γνωστοποιήσεις που περιλαμβάνονται στην Έκθεση Βιωσιμότητας, ενσωματώνοντας αναφορές στον Ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2024.

Η αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας εξετάστηκε και εγκρίθηκε από τη Διοικητική Επιτροπή Βιωσιμότητας, σύμφωνα με τα πρότυπα ESRS. Η Ανώτατη Διοίκηση, που περιλαμβάνει τη Διοικητική Επιτροπή Βιωσιμότητας και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, έλεγξε και ενέκρινε τον τελικό Απολογισμό Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2024. 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 και του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG του Χρηματιστηρίου Αθηνών, ανατρέξτε στα αντίστοιχα Παραρτήματα.

Για τη σύνταξη του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2024, συστάθηκε ειδική ομάδα έργου με εκπροσώπους από επιλεγμένες Μονάδες (Στρατηγικής Ομίλου, Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου, Marketing και Επικοινωνίας Ομίλου, Group Company Secretariat, Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου, Retail & Digital Banking, Corporate & Investment Banking, Διεθνών Δραστηριοτήτων & Private Banking του Ομίλου, Εταιρικής Ασφάλειας Ομίλου, Προμηθειών Ομίλου, Σχέσεων με Επενδυτές, Group Finance, Κινδύνου Βιωσιμότητας Ομίλου, Βιωσιμότητα Ομίλου). 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 2024, 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 KPMG Ορκωτοί Ελεγκτές ΑΕ 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 5^η Δήλωση Προόδου στον Ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2024, σύμφωνα με τη συνιστώμενη πρακτική. Η Έκθεση Περιορισμένης Διασφάλισης Ανεξάρτητου Ελεγκτή για τον Ετήσιο Απολογισμό Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2024 της Eurobank βρίσκεται στη σελίδα 176, και για την 5^η Δήλωση Προόδου των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής του UNEP FI στη σελίδα 171. Ο Απολογισμός εκδόθηκε τον Ιούλιο 2025.

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 2024 μπορούν να υποβάλλονται τηλεφωνικά (+30 211 1868229), με email (CorporateCommunications@eurobank.gr) ή ταχυδρομικώς (Τράπεζα Eurobank ΑΕ, Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας, Πραξιτέλους 40-44, 10561 Αθήνα, Ελλάδα). Ο προηγούμενος Απολογισμός, που αφορούσε την περίοδο 01.01.2023 έως 31.12.2023, δημοσιεύτηκε τον Ιούλιο του 2024. Οι προηγούμενοι Απολογισμοί (ετήσιος κύκλος υποβολής εκθέσεων) είναι διαθέσιμοι διαδικτυακά.

Ο Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2024 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

Δήλωση χρήσης: Η Eurobank εξέδωσε τον απολογισμό σύμφωνα με τα GRI πρότυπα για την περίοδο 01/01/2024 - 31/12/2024.

GRI 1 που χρησιμοποιήθηκε: GRI 1: Foundation 2021

Εφαρμοστέο Κλαδικό Πρότυπο GRI: N/A

Πρότυπο GRI/ Άλλη πηγή	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού / Άμεση Απάντηση	Σελίδα/ες	Παραλείψεις	Εξωτερική διασφάλιση
GRI 2: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2021	2-1 Στοιχεία του Οργανισμού	Σχετικά με την Eurobank	15-16		✓
	2-2 Οντότητες που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης του Οργανισμού	Δραστηριότητες Μεθοδολογία Εκπόνησης	20-42 159		✓
	2-3 Περίοδος αναφοράς, συχνότητα και στοιχεία επικοινωνίας	Μεθοδολογία Εκπόνησης	159		✓
	2-4 Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	Μεθοδολογία Εκπόνησης Sustainability Data Pack Περιβαλλοντική Έκθεση 2024	159		✓
	2-5 Εξωτερική διασφάλιση	Μεθοδολογία Εκπόνησης Έκθεση Περιορισμένης Διασφάλισης	159 176		✓
	2-6 Δραστηριότητες, αλυσίδα αξίας και άλλες επιχειρηματικές σχέσεις	Σχετικά με την Eurobank Σχέσεις με προμηθευτές και βιώσιμες προμήθειες 2-6 c – Μη εφαρμόσιμο	15-16 150-151		✓
	2-7 Εργαζόμενοι	Επίδραση εργοδότη Sustainability Data Pack	115-126		✓
	2-8 Εργαζόμενοι χωρίς εξαρτημένη σχέση εργασίας	N/A		Συνολική δημοσιοποίηση – Πληροφορία μη διαθέσιμη*	✓
	2-9 Δομή διακυβέρνησης και σύνθεση	Διοικητικό Συμβούλιο και Επιτροπές Πολιτική Αποδοχών Μελών Διοικητικού Συμβουλίου Ετήσια Οικονομική Έκθεση	43-45	2-9ciii - Πληροφορία μη διαθέσιμη/ελλιπής*	✓
	2-10 Διορισμός και επιλογή του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	Υποψηφιότητες, Αποδοχές, Αξιολόγηση Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης	45		✓
	2-11 Πρόεδρος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	Διοικητικό Συμβούλιο και Επιτροπές	43-45		✓
	2-12 Ρόλος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης στην εποπτεία της διαχείρισης των επιπτώσεων	Διακυβέρνηση βιωσιμότητας και λειτουργικό μοντέλο Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης	64-66		✓
	2-13 Εκχώρηση αρμοδιοτήτων για τη διαχείριση των επιδράσεων	Διακυβέρνηση βιωσιμότητας και λειτουργικό μοντέλο	64-66		✓
	2-14 Ρόλος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης στην κατάρτιση απολογισμών βιωσιμότητας	Διακυβέρνηση βιωσιμότητας και λειτουργικό μοντέλο Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας	64-66 67-72		✓
	2-15 Σύγκρουση συμφερόντων	Λειτουργία με ηθική και ακεραιότητα Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης	144-146	2-15 b – Πληροφορία μη διαθέσιμη/ελλιπής*	✓
	2-16 Επικοινωνία κρίσιμων ανησυχιών	N/A		Συνολική δημοσιοποίηση – Πληροφορία μη διαθέσιμη*	✓
	2-17 Συλλογική γνώση του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	Εταιρική Διακυβέρνηση Ετήσια Οικονομική Έκθεση Έκθεση Βιωσιμότητας	43-46		✓
	2-18 Αξιολόγηση της απόδοσης του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	N/A		Συνολική δημοσιοποίηση – Πληροφορία μη διαθέσιμη*	✓

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Πρότυπο GRI/ Άλλη πηγή	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού / Άμεση Απάντηση	Σελίδα/ες	Παραλείψεις	Εξωτερική διασφάλιση
GRI 2: Γενικές Δημοσιοποιήσεις2021	2-19 Πολιτικές αποδοχών	Υποψηφιότητες, Αποδοχές, Αξιολόγηση Έκθεση Βιωσιμότητας	45		✓
	2-20 Διαδικασία για τον καθορισμό της αμοιβής	Πολιτική Αποδοχών Μελών Διοικητικού Συμβουλίου Ετήσια Οικονομική Έκθεση			✓
	2-21 Δείκτης συνολικών ετήσιων αποδοχών	Υποψηφιότητες, Αποδοχές, Αξιολόγηση Sustainability Data Pack	45		✓
	2-22 Δήλωση για τη στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους	5-9		✓
	2-23 Δεσμεύσεις πολιτικής	Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης		2-23 αι-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 Έκθεση Βιωσιμότητας	145		✓
	2-26 Μηχανισμοί για την αναζήτηση συμβουλών και τη διατύπωση ανησυχιών	Μηχανισμός Αναφοράς Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς Διαχείριση παραπόνων και υπεύθυνη ενημέρωση πελατών	145 147		✓
	2-27 Συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς	Λειτουργία με ηθική και ακεραιότητα	144-146		✓
	2-28 Συμμετοχή σε ενώσεις	Συμμετοχές σε οργανισμούς και διακρίσεις	55		✓
	2-29 Προσέγγιση για τη διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας	67-72		✓
	2-30 Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας	Συλλογική εκπροσώπηση εργαζομένων Sustainability Data Pack	126	2-30b - Πληροφορία μη διαθέσιμη/ελλιπής*	✓
*Αναφερθήσες 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 2024 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 Βιωσιμότητας. 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	Αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας	67-68		✓
	3-2 Κατάλογος ουσιαστικών θεμάτων	Αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας	67-68		✓
Προσαρμογή στην κλιματική αλλαγή					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας Περιβάλλον	67-72 106-113		✓
GRI 305: Εκπομπές 2016	305-1 Άμεσες (Scope 1) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου Sustainability Data Pack Περιβαλλοντική Έκθεση 2024	108		✓
	305-2 Έμμεσες (Scope 2) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου Sustainability Data Pack Environmental Report 2024	108		✓
	305-3 Λοιπές έμμεσες (Scope 3) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου Sustainability Data Pack	108		
	305-4 Ένταση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου Sustainability Data Pack	108		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Πρότυπο GRI/ Άλλη πηγή	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού / Άμεση Απάντηση	Σελίδα/ες	Παραλείψεις	Εξωτερική διασφάλιση
GRI 305: Εκπομπές 2016	305-5 Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου Sustainability Data Pack	108		
	305-7 Οξείδια του αζώτου (NOx), Οξείδια του θείου (SOx) και άλλες σημαντικές αέριες εκπομπές	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου Sustainability Data Pack	108		
Μετριασμός της κλιματικής αλλαγής					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας Χρηματοδοτούμενες εκπομπές και πορεία για την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα	67-72 88-94		✓
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	88-94		
Ενέργεια					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας Περιβάλλον	67-72 106-113		✓
GRI 302: Energy 2016	302-1 Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	Κατανάλωση ενέργειας Sustainability Data Pack Περιβαλλοντική Έκθεση 2024	107-108		✓
	302-3 Ενεργειακή ένταση	Κατανάλωση ενέργειας Sustainability Data Pack Περιβαλλοντική Έκθεση 2024	107-108		✓
	302-4 Μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης	Κατανάλωση ενέργειας Sustainability Data Pack Περιβαλλοντική Έκθεση 2024	107-108		✓
Άμεσες επιπτώσεις απώλειας της βιοποικιλότητας					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση σημαντικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας Βιοποικιλότητα	67-72 95		✓
Εσωτερικός δείκτης Eurobank	Άμεσοι παράγοντες που επηρεάζουν την απώλεια της βιοποικιλότητας	Βιοποικιλότητα	95		
Ιδιόκτητο εργατικό δυναμικό και συνθήκες εργασίας / Άλλα δικαιώματα που σχετίζονται με την εργασία					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση σημαντικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας	67-72		✓
GRI 401: Απασχόληση 2016	401-1 Νέες προσλήψεις και αποχωρήσεις εργαζομένων	Προσέλκυση και διατήρηση ταλέντων Sustainability Data Pack	115-116		✓
	401-2 Παροχές που παρέχονται στους πλήρους απασχόλησης υπαλλήλους και δεν παρέχονται στους προσωρινούς ή μερικώς απασχολούμενους υπαλλήλους	Διαφοροποιημένο, συμπεριληπτικό και ασφαλές εργασιακό περιβάλλον Επιβράβευση, ψυχαγωγία, ενδυνάμωση των οικογενειακών σχέσεων των εργαζομένων	120 123		
GRI 403: Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία 2018	403-1 Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Ασφάλεια, υγεία και wellbeing στην εργασία	120		
	403-2 Αναγνώριση επικινδυνότητας, εκτίμηση κινδύνων και διερεύνηση περιστατικών	Ασφάλεια, υγεία και wellbeing στην εργασία	120		
	403-4 Συμμετοχή εργαζομένων, διαβούλευση και επικοινωνία σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Ασφάλεια, υγεία και wellbeing στην εργασία	120		
	403-5 Εκπαίδευση εργαζομένων στην υγεία και ασφάλεια στην εργασία	Ασφάλεια, υγεία και wellbeing στην εργασία	120		
	403-6 Προώθηση της υγείας των εργαζομένων	Ασφάλεια, υγεία και wellbeing στην εργασία	120		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Πρότυπο GRI/ Άλλη πηγή	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού / Άμεση Απάντηση	Σελίδα/ες	Παραλείψεις	Εξωτερική διασφάλιση
GRI 403: Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία 2018	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	120		
	403-8 Εργαζόμενοι που καλύπτονται από σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Ασφάλεια, υγεία και wellbeing στην εργασία	120	403-8 b, c - Πληροφορία μη διαθέσιμη/ελλιπής*	
GRI 404: Κατάρτιση και Εκπαίδευση 2016	404-1 Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά εργαζόμενο	Μάθηση και ανάπτυξη Sustainability Data Pack	116-117		✓
	404-2 Προγράμματα βελτίωσης των δεξιοτήτων των εργαζομένων και υποστήριξης της μετάβασής τους	Μάθηση και ανάπτυξη	116-117		
	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	Sustainability Data Pack			✓
Εσωτερικός δείκτης Eurobank	Ποσοστό απουσιασμού	Sustainability Data Pack			✓
Ίση αντιμετώπιση και ευκαιρίες για όλους					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας Διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη	67-72 123-124		✓
GRI 405: Διαφορετικότητα και ίσες ευκαιρίες 2016	405-1 Διαφορετικότητα στα όργανα διακυβέρνησης και στους εργαζομένους	Διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη Sustainability Data Pack	123-124	405-1b,ii - Πληροφορία μη διαθέσιμη/ελλιπής*	
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 διπλής σημαντικότητας Διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη	67-72 123-124		✓
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	148		
	417-3 Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με τις επικοινωνίες μάρκετινγκ	Υπεύθυνο μάρκετινγκ και επικοινωνία	148		✓
Διαφθορά και δωροδοκία					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας Λειτουργία με ηθική ακεραιότητα	67-72 144-146		✓
GRI 205: Καταπολέμηση της Διαφθοράς 2016	205-3 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και σχετικές ενέργειες	Σύγκρουση συμφερόντων Καταπολέμηση της δωροδοκίας και της διαφθοράς	145-146 146		
Εσωτερικός δείκτης Eurobank	Ποσοστό προσωπικού που έχει λάβει εκπαίδευση σχετικά με τη σύγκρουση συμφερόντων	Λειτουργία με ηθική και ακεραιότητα	144-146		✓
Corporate culture					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής	67-72 144		✓
Εσωτερικός δείκτης Eurobank	Ποσοστό του προσωπικού και των στελεχών που αποδέχτηκαν τον επικαιροποιημένο Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής	Λειτουργία με ηθική και ακεραιότητα	144-146		
Προστασία από παράνομη ή ανήθικη συμπεριφορά					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας	67-72		✓

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Πρότυπο GRI/ Άλλη πηγή	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού / Άμεση Απάντηση	Σελίδα/ες	Παραλείψεις	Εξωτερική διασφάλιση
Sustainability Accounting Standards Board (SASB) Εμπορικές Τράπεζες	FN-CB-510α.1 Συνολικό ποσό χρηματικών απωλειών ως αποτέλεσμα νομικών διαδικασιών που σχετίζονται με απάτη, αθέμιτη χρηματιστηριακή εκμετάλλευση εμπιστευτικών πληροφοριών, αντιμονοπωλιακή, ανταγωνιστική συμπεριφορά, χειραγώγηση της αγοράς, παράβαση καθήκοντος ή άλλους συναφείς νόμους ή κανονισμούς του χρηματοπιστωτικού κλάδου	Κώδικας Δεοντολογίας και Ηθικής	144		
	FN-CB-510α.2 Περιγραφή των πολιτικών και των διαδικασιών για την παράνομη και ανήθικη συμπεριφορά	Μηχανισμός Αναφοράς Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς	145		
Ασφάλεια και προστασία δεδομένων πελατών					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας Ασφάλεια και προστασία δεδομένων πελατών	67-72 142-143		√
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	143		
Sustainability Accounting Standards Board (SASB) Εμπορικές Τράπεζες	FN-CB-230α.1 Αριθμός παραβιάσεων δεδομένων, ποσοστό παραβιάσεων που περιλαμβάνουν στοιχεία προσωπικής ταυτοποίησης και αριθμός κατόχων λογαριασμών που επηρεάστηκαν	Κυβερνοασφάλεια	142		
Ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στη διαχείριση κινδύνων					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας Ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στη διαχείριση κινδύνων	67-72 75-78		√
GRI 201: Οικονομική Επίδοση 2016	201-2 Οικονομικές συνέπειες και άλλοι κίνδυνοι και ευκαιρίες που οφείλονται στην κλιματική αλλαγή	Ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στη διαχείριση κινδύνων	75-78		
Ενίσχυση της καινοτομίας					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας Πρωώθηση και ενίσχυση ενός περιβάλλοντος καινοτομίας	67-72 127-128		√
Εσωτερικός δείκτης Eurobank	Αύξηση της αξίας των ψηφιακών συναλλαγών	Digital Banking Sustainability Data Pack	30-34		√
	Αύξηση του όγκου των ψηφιακών συναλλαγών	Digital Banking Sustainability Data Pack	30-34		√
Βιώσιμες χρηματοδοτικές και επενδυτικές λύσεις					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης	67-72 79-99		
Εσωτερικός δείκτης Eurobank	Προσεγγίσεις βιώσιμης χρηματοδότησης	Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης	79-99		
Οικονομική συμπερίληψη					
GRI 3: Ουσιαστικά Θέματα 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας Στήριξη μικρών επιχειρήσεων και χρηματοδοτήσεις με κοινωνικό αντίκτυπο	67-72 100		√

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Πρότυπο GRI/ Άλλη πηγή	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού / Άμεση Απάντηση	Σελίδα/ες	Παραλείψεις	Εξωτερική διασφάλιση
GRI Financial Services Sector Supplement Εσωτερικός δείκτης Eurobank	FS 13 Σημεία πρόσβασης σε περιοχές με χαμηλό πληθυσμό ή σε οικονομικά μειονεκτική θέση	Τραπεζικές υπηρεσίες για όλους	100-103		
Εσωτερικός δείκτης Eurobank	Ποσοστό ATM που έχουν προσαρμοστεί στις απαιτήσεις προσβασιμότητας	Τραπεζικές υπηρεσίες για όλους	100-103		✓
Λοιπά θέματα βιωσιμότητας					
Απόβλητα					
GRI 306: Απόβλητα	306-3 Παραγόμενα απόβλητα	Διαχείριση στερεών αποβλήτων και ανακύκλωση Sustainability Data Pack Περιβαλλοντική Έκθεση 2024	110		
Οικονομικά, κοινωνικά και πολιτιστικά δικαιώματα των κοινοτήτων					
GRI 203: Έμμεσες οικονομικές επιδράσεις 2016	203-1 Επενδύσεις στις υποδομές και υποστηριζόμενες υπηρεσίες	Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	131-133		
	203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιδράσεις	Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	131-133		
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 θετικό κοινωνικό και περιβαλλοντικό αντίκτυπο	96-98		
Δέσμευση με τους πελάτες για τη βιωσιμότητα					
Εσωτερικός δείκτης Eurobank	Σεμινάρια Digital Academy και συμμετέχοντες	Ευαισθητοποίηση και συμμετοχή σε ενέργειες βιωσιμότητας	129-131		
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	100-103		
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	Ευαισθητοποίηση και συμμετοχή σε ενέργειες βιωσιμότητας	129-131		
Λοιπά GRI θέματα					
GRI 201: Οικονομική Επίδοση 2016	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Άμεση Οικονομική Αξία	19		✓
GRI 204: Πρακτικές Προμηθειών 2016	204-1 Δαπάνες σε τοπικούς προμηθευτές	Σχέσεις με προμηθευτές	150-151		✓
GRI 301: Υλικά 2016	301-1 Χρησιμοποιούμενα υλικά κατά βάρος ή όγκο	Χρήση χαρτιού Sustainability Data Pack	109		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV

Δείκτης Athex ESG

Κατηγορία ESG		ID	Δείκτης	Παραπομπή
Περιβάλλον	Βασικοί δείκτες	C-E1	Άμεσες εκπομπές (Scope 1)	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου Sustainability Data Pack
		C-E2	Έμμεσες εκπομπές (Scope 2)	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου Sustainability Data Pack
		C-E3	Ενεργειακή κατανάλωση και παραγωγή	Κατανάλωση ενέργειας Sustainability Data Pack
	Προηγμένοι Δείκτες	A-E1	Άλλες έμμεσες εκπομπές (Scope 3)	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου Sustainability Data Pack
		A-E2	Κίνδυνοι και ευκαιρίες για την κλιματική αλλαγή	Διαχείριση κινδύνων Ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στη διαχείριση κινδύνων
		A-E3	Διαχείριση αποβλήτων	Διαχείριση στερεών αποβλήτων και ανακύκλωση
		A-E6	Πολιτική κλιματικής αλλαγής	Ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στη διαχείριση κινδύνων Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας
		A-E8	Συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου Χρηματοδοτούμενες εκπομπές και πορεία για την επίτευξη μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα Sustainability Data Pack
	Κλαδικοί Δείκτες	SS-E2	Εκπομπές ατμοσφαιρικών ρύπων	Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου Sustainability Data Pack
		SS-E3	Κατανάλωση νερού	Κατανάλωση νερού Sustainability Data Pack
Κοινωνία	Βασικοί Δείκτες	C-S1	Συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας
		C-S2	Γυναίκες εργαζόμενες	Διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη Sustainability Data Pack
		C-S3	Γυναίκες εργαζόμενες σε διευθυντικές θέσεις	Διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη Sustainability Data Pack
		C-S4	Κινητικότητα προσωπικού	Προσέλκυση και διατήρηση ταλέντων Sustainability Data Pack
		C-S5	Κατάρτιση εργαζομένων	Μάθηση και ανάπτυξη Sustainability Data Pack
		C-S6	Πολιτική ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Δήλωση της Eurobank για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα
		C-S7	Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Ευαισθητοποίηση και συμμετοχή σε ενέργειες βιωσιμότητας Sustainability Data Pack
		C-S8	Αξιολόγηση προμηθευτών	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας
	Προηγμένοι Δείκτες	A-S1	Βιώσιμη οικονομική δραστηριότητα	Εφαρμογή του κανονισμού για την ταξινόμια της ΕΕ
		A-S2	Δαπάνες κατάρτισης εργαζομένων	Μάθηση και ανάπτυξη Sustainability Data Pack
		A-S3	Μισθολογική διαφορά μεταξύ των δύο φύλων	Διαφορετικότητα, ισότητα και συμπερίληψη Sustainability Data Pack

Κατηγορία ESG		ID	Δείκτης	Παραπομπή
Κοινωνία	Προηγμένοι Δείκτες	A-S3	Αναλογία αμοιβής διευθύνοντος συμβούλου - εργαζομένων	Sustainability Data Pack
	Κλαδικοί Δείκτες	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 Ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στη διαχείριση κινδύνων
	Βασικοί Δείκτες	C-G1	Σύνθεση Διοικητικού Συμβουλίου	Εταιρική Διακυβέρνηση Sustainability Data Pack
		C-G2	Εποπτεία βιώσιμης ανάπτυξης	Διοικητικό Συμβούλιο και Επιτροπές
		C-G3	Ουσιαστικά θέματα	Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας
		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 Διπλή αξιολόγηση σημαντικότητας
Διακυβέρνηση	Προηγμένοι Δείκτες	A-G1	Στρατηγική, Επιχειρηματικό μοντέλο και αλυσίδα αξίας	Δραστηριότητες Στρατηγική βιωσιμότητας Διπλή αξιολόγηση σημαντικότητας
		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 Sustainability Data Pack
		A-G5	Εξωτερική διασφάλιση	Έκθεση Περιορισμένης Διασφάλισης Ανεξάρτητου Ελεγκτή
		A-G6	Ομόλογα ESG	Στόχοι και απόδοση βιώσιμης χρηματοδότησης Βιώσιμη χρηματοδότηση στο πλαίσιο του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (TAA)
		SS-G1	Πολιτική καταγγελίας δυσλειτουργιών	Μηχανισμός Αναφοράς Παράνομης ή Ανήθικης Συμπεριφοράς
	Κλαδικοί Δείκτες	SS-G2	Διαχείριση κρίσιμων κινδύνων	Ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στη διαχείριση κινδύνων
		SS-G3	Διαχείριση συστηματικών κινδύνων	Διαχείριση κινδύνων

Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής UNEP FI - 5^η Δήλωση Προόδου

Αρχή 1^η: Εναρμόνιση Περιεχόμενο Περιγράψτε συνοπτικά τη στρατηγική βιωσιμότητας της τράπεζάς σας, και με ποια διεθνή, περιφερειακά ή εθνικά πλαίσια και ποιους Παγκόσμιους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDG) του ΟΗΕ επιδιώκει να εναρμονιστεί. Σημειώστε τυχόν αλλαγές κατά το έτος αναφοράς. Η Eurobank Holdings είναι εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών και αποτελεί τη μητρική εταιρεία του Ομίλου Eurobank, ο οποίος δραστηριοποιείται στην Ελλάδα, τη Βουλγαρία, την Κύπρο, το Λουξεμβούργο και το Ηνωμένο Βασίλειο. Με σύνολο ενεργητικού €101,2 δισ. και 12.833 εργαζόμενους, ο Όμιλος προσφέρει ένα ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών σε πελάτες λιανικής και εταιρικούς πελάτες, μέσα από 568 καταστήματα, κέντρα εξυπηρέτησης επιχειρήσεων και κέντρα private banking. Η Eurobank αναγνωρίζει τη βιωσιμότητα και την κλιματική αλλαγή ως στρατηγικές ευκαιρίες, και γι’ αυτό εναρμονίζει το επιχειρηματικό μοντέλο της και τις γνωστοποιήσεις της με τα κορυφαία πλαίσια βιωσιμότητας. Η Τράπεζα ενσωματώνει τους κινδύνους βιωσιμότητας στη στρατηγική και τη διαδικασία λήψης αποφάσεων, διασφαλίζοντας υπεύθυνες επενδυτικές και δανειοδοτικές δραστηριότητες. Για να υλοποιήσει τις δεσμεύσεις της ως προς τη βιωσιμότητα, η Eurobank έχει αναπτύξει μια Στρατηγική Βιωσιμότητας, η οποία δομείται γύρω από δύο βασικούς πυλώνες: - Στρατηγική επιχειρησιακής επίδρασης, η οποία ορίζει τις επιχειρησιακές προτεραιότητες και στόχους ως προς τη βιωσιμότητα, και - Στρατηγική επίδρασης χρηματοδοτήσεων, η οποία αντιμετωπίζει την επίδραση που προκύπτει από τη δανειοδοτική και επενδυτική δραστηριότητα σε συγκεκριμένους κλάδους και πελάτες. Το 2025, η Eurobank έθεσε στόχο να επιτύχει μηδενικό ισοζύγιο άνθρακα έως το 2050 και έχει καθορίσει ενδιάμεσους στόχους μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα για το 2030, στο πλαίσιο της δέσμευσής της στη Net-Zero Banking Alliance (NZBA), ευθυγραμμίζοντας τα χαρτοφυλάκια δανεισμού και επενδύσεων με τη Συμφωνία του Παρισιού για το κλίμα. Η Τράπεζα βρίσκεται επί του παρόντος στη διαδικασία καθορισμού του πρώτου κύματος στόχων για τις χρηματοδοτούμενες εκπομπές ανά κλάδο, για τους τέσσερις πρώτους τομείς προτεραιότητας, θέτοντας σταδιακούς στόχους έως το 2050. Αν και οι χρηματοδοτούμενες εκπομπές αποτελούν το μεγαλύτερο μέρος του αποτυπώματος άνθρακα της Τράπεζας, γίνονται επίσης προσπάθειες για τη μείωση των επιχειρησιακών εκπομπών που βρίσκονται στη σφαίρα άμεσου ελέγχου της. Επιπλέον, η Τράπεζα βελτιώνει και ενισχύει τη στρατηγική βιώσιμης χρηματοδότησης για εταιρικούς πελάτες, ΜΜΕ και πελάτες λιανικής, με στόχο να είναι καλύτερα τοποθετημένη για να υποστηρίξει τις προσπάθειές τους για μετάβαση προς τη βιωσιμότητα. Το πλαίσιο διακυβέρνησης βιωσιμότητας του Ομίλου υποστηρίζει την ενσωμάτωση των κινδύνων βιωσιμότητας σε όλες τις δραστηριότητες και τις μονάδες διαχείρισης κινδύνου, και διασφαλίζει την κανονιστική συμμόρφωση, ενισχύοντας τη δέσμευσή του για βιώσιμη ανάπτυξη και χρηματοοικονομική υπευθυνότητα.	
Αρχή 2^η: Επιδράσεις και θέσπιση στόχων Περιεχόμενο Περιγράψτε συνοπτικά τις περιοχές στις οποίες η Τράπεζα έχει τις σημαντικότερες επιδράσεις και τα βήματα που έχουν γίνει για τον εντοπισμό, τη μέτρηση και τη διαχείριση τους, συμπεριλαμβανομένων των αποτελεσμάτων ανάλυσης επιδράσεων, της στοχοθέτησης (καθώς και των τομέων, της κάλυψης του χαρτοφυλακίου και των δεικτών KPI), των ενεργειών και της προόδου σε σχέση με τους στόχους. Όπου έχουν τεθεί στόχοι, κοινοποιήστε λεπτομέρειες σχετικά με το σχέδιο δράσης/μετάβασης της Τράπεζας και την πρόοδο που έχει επιτευχθεί. Εξηγήστε πώς η τράπεζα αντιμετώπισε τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των τομέων επιρροής, όπου είναι εφικτό. Παράδειγμα δεικτών προόδου % του χαρτοφυλακίου της Τράπεζας που καλύπτεται από την ανάλυση επιδράσεων και από κάθε καθορισμένο στόχο - Αναθεωρημένες τιμές των δεικτών KPI που έχει καθορίσει η τράπεζα για τη μέτρηση της προόδου σε σχέση με τους στόχους	
Αξιοποιώντας την ανάλυση επιδράσεων των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής (PRB) σε συνδυασμό με εσωτερικά εργαλεία, όπως η ανάλυση σεναρίων κλιματικών κινδύνων, η ανάλυση διπλής σημαντικότητας, οι ασκήσεις προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων (stress tests) και τα scorecards, η Eurobank έχει εντοπίσει βασικούς τομείς που είναι απαραίτητοι για τον μετριασμό των αρνητικών επιδράσεων στις περιοχές προτεραιότητας. Στο πλαίσιο της δέσμευσής της στις Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής (PRB), η Τράπεζα πραγματοποίησε ανάλυση επιδράσεων χαρτοφυλακίου, προκειμένου να εντοπίσει τις σημαντικότερες περιοχές επίδρασης βάσει των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και της γεωγραφικής κατανομής. Χρησιμοποιώντας το εργαλείο ανάλυσης επιδράσεων χαρτοφυλακίου του UNEP FI, η Τράπεζα επικεντρώθηκε στους τομείς της τραπεζικής ιδιωτών, τραπεζικής επιχειρήσεων και τραπεζική μεγάλων επιχειρήσεων, εξαιρώντας από την αξιολόγηση την επενδυτική τραπεζική και τη διαχείριση περιουσιακών στοιχείων. Μέσα από την άσκηση ανάλυσης επιδράσεων που πραγματοποιήθηκε αρχικά το 2020 και ύστερα το 2024, η Τράπεζα προτεραιοποίησε τρεις περιοχές αρνητικής επίδρασης βάσει της κλαδικής έκθεσης και της σύνθεσης του χαρτοφυλακίου: 1. Κλιματική σταθερότητα 2. Κυκλικότητα 3. Βιοποικιλότητα Για τον μετριασμό αυτών των επιδράσεων και την εναρμόνιση με τη Συμφωνία του Παρισιού για το Κλίμα, το Σχέδιο Δράσης για τη Βιώσιμη Χρηματοδότηση της ΕΕ (EU Sustainable Finance Action Plan) και τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDG) του ΟΗΕ, η Eurobank έχει αναπτύξει Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων με στόχους SMART σε τρεις τομείς::	Σύνδεσμοι και παραπομπές - Ανάλυση επιδράσεων: Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής UNEP FI Έκθεση προόδου 4^{ου} έτους, Έκθεση βιωσιμότητας - Στοχοθέτηση: Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2024 - Δραστηριότητες / Επικοινωνία με ενδιαφερόμενα μέρη και αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας / Στρατηγική βιωσιμότητας / Ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στη διαχείριση κινδύνου / Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες, και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης, Έκθεση Κλιματικού και Περιβαλλοντικού Κινδύνου με βάση τις συστάσεις της TCFD, Έκθεση Πυλώνα III – 11. Κίνδυνοι ESG

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V

Αρχή 2 ^η : Επιδράσεις και θέσπιση στόχων	
Στόχοι χαρτοφυλακίου: - Νέες πράσινες εκταμιεύσεις ύψους €2 δισ. προς επιχειρήσεις έως το 2025 (για την περίοδο 2023-2025). - Ταξινόμηση του 20% των ετήσιων νέων εκταμιεύσεων προς επιχειρήσεις ως πράσινων / περιβαλλοντικά βιώσιμων. 20% απόθεμα πράσινων ανοιγμάτων έως το 2027 για το εταιρικό χαρτοφυλάκιο - Κινητοποίηση € 2,25 δισ. πράσινων κεφαλαίων του RRF στην ελληνική οικονομία έως το 2026 €150 εκατ. νέες πράσινες εκταμιεύσεις προς λιανική τραπεζική έως το 2026.	Σχέδια Δράσης/Μετάβασης: Εκθεση Βιωσιμότητας
Στόχοι κατά τομέα: 35% των νέων εκταμιεύσεων στον τομέα της ενέργειας να διατεθεί σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (ΑΠΕ). 80% των εκταμιεύσεων του Corporate Investment Banking (CIB) που σχετίζονται με την κατασκευή νέων κτιρίων (CRE) να διατεθεί σε έργα με ενεργειακή απόδοση A ή υψηλότερη. 20% των νέων εκταμιεύσεων που σχετίζονται με στεγαστικά δάνεια (εξαιρουμένου του προγράμματος «Σπίτι μου») να διατεθεί σε έργα με ενεργειακή απόδοση B+ ή υψηλότερη. Άλλοι Στόχοι: - Καμία νέα επένδυση σε τίτλους σταθερής απόδοσης (εξαιρουμένων των ανοιγμάτων σε βιώσιμα/πράσινα ομόλογα που εκδίδονται από τις 20 μεγαλύτερες εταιρείες με την υψηλότερη ένταση άνθρακα παγκοσμίως. €200 εκατ. σε ετήσιες εκταμιεύσεις δανείων που συνδέονται με τη βιωσιμότητα για το χαρτοφυλάκιο CIB. Στόχοι μηδενικού ισοζυγίου άνθρακα: Για τους 4 κορυφαίους τομείς από την άποψη της έντασης άνθρακα, με έτος στόχο το 2030: - Παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας (tCO₂e / MWh): από 244 (έτος αναφοράς 2023) σε 220. - Πετρέλαιο και φυσικό αέριο (απόλυτη τιμή tCO₂e): από 558/ 100- με βάση το 100 (έτος αναφοράς 2024) σε 530/95 - με βάση το 100. - Σίδηρος και χάλυβας (tCO₂e / t χάλυβα): από 0,37 (έτος αναφοράς 2023) σε 0,33. - Τσιμέντο (tCO₂e / t τσιμέντο): από 0,67 (έτος αναφοράς 2023) σε 0,59. Η εξειδικευμένη ανά τομέα προσέγγιση σχετικά με τον καθορισμό στόχων λαμβάνει υπόψη τις μοναδικές προκλήσεις και ευκαιρίες της κλιματικής μετάβασης, σε συνδυασμό με την επιχειρηματική στρατηγική του Ομίλου, και συμμορφώνεται με διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα, όπως τα πρότυπα PCAF και οι πορείες απανθρακοποίησης σύμφωνα με επιστημονικές κατευθύνσεις. Το 2024, η Τράπεζα κατέγραψε σημαντική πρόοδο προς την επίτευξη των στόχων της: - Πάνω από το 20% των νέων εκταμιεύσεων προς επιχειρήσεις ταξινομούνται ως πράσινες/περιβαλλοντικά βιώσιμες. - Αύξηση €0,8 δισ. στα ανοίγματα βιώσιμου αποθέματος του χαρτοφυλακίου τραπεζικής επιχειρήσεων, καταγράφοντας ετήσια αύξηση 37%. €0,7 δισ. σε πράσινα δάνεια και σε δάνεια που συνδέονται με τη βιωσιμότητα, διπλασιάζοντας τα μεγέθη του 2023. - Πάνω από το 60% των εκταμιεύσεων στον τομέα της ενέργειας διατέθηκαν σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, ξεπερνώντας τον στόχο του 35% κατά περισσότερο από 25%. - Το 100% των εκταμιεύσεων για νέες κατασκευές προορίστηκε για πράσινα κτίρια (με ενεργειακή απόδοση κατηγορίας A και άνω),ξεπερνώντας τον στόχο κατά 20%. - Οδεύει προς την επίτευξη του στόχου για 20% απόθεμα πράσινων ανοιγμάτων έως το 2027 (σήμερα: 16%). 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 τη λίστα 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. Για την προώθηση της κυκλικότητας, 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.	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V

Αρχή 3 ^η : Πελάτες	
Περιεχόμενο Περιγράψτε συνοπτικά πώς η Τράπεζα συνεργάζεται υπεύθυνα με τους πελάτες ως προς τις σημαντικές επιδράσεις, μεταξύ άλλων μέσα από προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες, εσωτερικές πολιτικές και διαδικασίες, καθώς και την εμπλοκή για την υλοποίηση στόχων, σχεδίων δράσης ή σχεδίων μετάβασης που ενθαρρύνουν τις βιώσιμες πρακτικές και τις βιώσιμες οικονομικές δραστηριότητες. Σημειώστε τυχόν αλλαγές κατά το έτος αναφοράς. Παράδειγμα δεικτών προόδου % πελατών που δραστηριοποιούνται σε βασικούς κλάδους σε τομείς με σημαντική επίδραση - Όγκος βιώσιμων χρηματοδοτήσεων σε δολάρια ΗΠΑ που χορηγήθηκαν ή/και ως ποσοστό του συνολικού ή του κλαδικού χαρτοφυλακίου	
Η Eurobank θεωρεί τη συνεργασία με τους πελάτες βασικό πυλώνα της Στρατηγικής Βιωσιμότητάς της, και στηρίζει τις επιχειρήσεις να προσαρμόσουν τα μοντέλα τους, ώστε να ανταποκριθούν αποτελεσματικά στην κλιματική αλλαγή και στις ευρύτερες προκλήσεις της βιωσιμότητας. Μέσω της χρηματοδότησης εμβληματικών έργων, συμβουλευτικών υπηρεσιών και λύσεων για βιώσιμες επενδύσεις, η Τράπεζα προάγει τη βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη ενθαρρύνοντας ταυτόχρονα τους πελάτες της να υιοθετήσουν πιο πράσινες πρακτικές. Για να διευκολύνει αυτόν τον μετασχηματισμό, η Eurobank ανέπτυξε μια δομημένη προσέγγιση, που περιλαμβάνει: - Κατευθυντήρια πλαίσια για την ταξινόμηση των βιώσιμων χρηματοδοτήσεων. - Άμεσες χρηματοδοτήσεις για έργα που πληρούν τα πράσινα κριτήρια επιλεξιμότητας και δάνεια που συνδέονται με τη βιωσιμότητα (sustainability-linked loans). - Χρηματοδοτικές λύσεις με έμφαση στη βιωσιμότητα για ιδιώτες και μικρές επιχειρήσεις. - Συμβουλευτικές υπηρεσίες που στηρίζουν την προσπάθεια για την πράσινη μετάβαση. - Διαχείριση στοιχείων ενεργητικού και περιουσίας ενσωματώνοντας κριτήρια βιωσιμότητας. - Ενσωμάτωση κινδύνων που συνδέονται με το κλίμα και τη βιωσιμότητα στη διαδικασία αξιολόγησης των χρηματοδοτήσεων. Επιπρόσθετα, η Eurobank τηρεί μια Επιχειρησιακή Δήλωση (Business Line Statement, BLS), η οποία περιορίζει τις νέες επενδύσεις σε τίτλους σταθερής απόδοσης που εκδίδονται από τις 20 μεγαλύτερες εταιρείες με την υψηλότερη ένταση άνθρακα παγκοσμίως (εξαιρουμένων των πράσινων ομολόγων) και απαγορεύει τη χρηματοδότηση δραστηριοτήτων που επηρεάζουν τη βιοποικιλότητα μέσω πολιτικών αποκλεισμού. Για την αξιολόγηση των κινδύνων, η Eurobank χρησιμοποιεί τη διαδικασία Αναγνώρισης και Αξιολόγησης Σημαντικότητας των Κινδύνων (RIMA) και τη διαδικασία αξιολόγησης κινδύνων ESG, εφαρμόζοντας μέτρα αυξημένης δέουσας επιμέλειας για τους πελάτες υψηλού κινδύνου. Το 2024, όσον αφορά τους στόχους βιώσιμης χρηματοδότησης στο χαρτοφυλάκιο Τραπεζικής Επιχειρήσεων, 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. Η Τράπεζα δίνει μεγάλη έμφαση στην ανάπτυξη ικανοτήτων στους εργαζομένους της, προκειμένου να είναι σε θέση να στηρίξουν τους πελάτες στην πορεία προς τη βιωσιμότητα και την πράσινη μετάβασή τους. Προς τον σκοπό αυτόν, πέρα από την ανάληψη πρωτοβουλιών βιωσιμότητας για τους πελάτες της, η Τράπεζα υλοποιεί σχέδιο αναβάθμισης δεξιοτήτων (upskilling) ESG 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. Αξιοποιώντας τα κατευθυντήρια πλαίσιά της, η Eurobank διευρύνει ενεργά τα χρηματοδοτικά προϊόντα που στοχεύουν στην αντιμετώπιση περιβαλλοντικών και κοινωνικών ζητημάτων, ενισχύοντας τις στρατηγικές επιχειρηματικές ευκαιρίες που ενδυναμώνουν τις θετικές επιδράσεις και περιορίζουν τους κινδύνους βιωσιμότητας στα χαρτοφυλάκιά της.	Σύνδεσμοι και παραπομπές - Ενίσχυση των σχέσεων με τους πελάτες για την προώθηση βιώσιμων πρακτικών: Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2024 - Βιώσιμη χρηματοδότηση, υπηρεσίες και χαρτοφυλάκιο πράσινης μετάβασης, Έκθεση Πυλώνα III – 11. Κίνδυνοι ESG - Στρατηγικές επιχειρηματικές ευκαιρίες: Έκθεση βιωσιμότητας
Αρχή 4 ^η : Ενδιαφερόμενα μέρη	
Περιεχόμενο Περιγράψτε συνοπτικά πώς η Τράπεζα διαβουλευέται, αλληλεπιδρά και συνεργάζεται στενά με τα σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη, με σκοπό την εφαρμογή των Αρχών. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την κατανόηση των επιδράσεων, τον καθορισμό φιλόδοξων στόχων, την υποστήριξη της διαμόρφωσης κανονιστικών και πολιτικών περιβαλλόντων, και τη δημιουργία συνεργασιών που συμβάλλουν στην αντιμετώπιση σημαντικών επιδράσεων. Σημειώστε τυχόν αλλαγές κατά το έτος αναφοράς.	
Αναπόσπαστο στοιχείο της προσέγγισης που υιοθετεί η Eurobank 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 αξιολόγησης διπλής σημαντικότητας, 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 αξιολόγηση διπλής σημαντικότητας της Eurobank είναι η κύρια διαδικασία που χρησιμοποιήθηκε για τον καθορισμό του περιεχομένου του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2024. Υιοθετώντας τη νέα μεθοδολογία των Προτύπων ERSR (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. Η Τράπεζα πραγματοποιεί εκπαιδευτικά προγράμματα ευαισθητοποίησης σχετικά με τη βιωσιμότητα για να διασφαλίσει ότι τα ενδιαφερόμενα μέρη εντός του οργανισμού είναι ενήμερα πάνω σε θέματα βιωσιμότητας.	Σύνδεσμοι και παραπομπές - Αποτελεσματικές στρατηγικές συνεργασίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη: Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2024 – Συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών και ανάλυση σημαντικότητας - Δείκτες προόδου: Έκθεση βιωσιμότητας

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V

Αρχή 5 ^η : Διακυβέρνηση και κουλτούρα	
Περιεχόμενο Περιγράψτε συνοπτικά τις βασικές δομές διακυβέρνησης που διαθέτετε (σε επίπεδο διοικητικού συμβουλίου και διοίκησης), καθώς και τους σχετικούς μηχανισμούς λογοδοσίας για την εφαρμογή των Αρχών. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει τον τρόπο με τον οποίο η διακυβέρνηση υποστηρίζει τη διαχείριση σημαντικών επιδράσεων και κινδύνων από την Τράπεζά σας, συμπεριλαμβανομένης της εφαρμογής στόχων και της παρακολούθησης σχεδίων δράσης/μετάβασης. Επιπλέον, περιγράψτε συνοπτικά πως μια κουλτούρα υπεύθυνης τραπεζικής προωθείται εσωτερικά (π.χ. μέσω της εκπαίδευσης και ανάπτυξης των εργαζομένων). Σημειώστε τυχόν αλλαγές ή πρόοδο κατά την περίοδο αναφοράς. Παράδειγμα δεικτών προόδου - Πληροφορίες σχετικά με τις πρακτικές αποδοχών που συνδέονται με στόχους βιωσιμότητας % υπαλλήλων που έχουν εκπαιδευτεί σε θέματα υπεύθυνης τραπεζικής	
Η Eurobank έχει θεσπίσει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο διακυβέρνησης βιωσιμότητας που ενσωματώνει τις κανονιστικές απαιτήσεις και τις εθελοντικές δεσμεύσεις. Η εποπτεία του Διοικητικού Συμβουλίου διασφαλίζεται με την ένταξη θεμάτων βιωσιμότητας στις συνεδριάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου, σε εναρμόνιση με τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές. Το μοντέλο διακυβέρνησης της Τράπεζας ενσωματώνει επίσης τη διαχείριση κινδύνων βιωσιμότητας στο πλαίσιο των τριών γραμμών άμυνας, διασφαλίζοντας τη λογοδοσία σε όλες τις επιχειρηματικές μονάδες, τις ομάδες διαχείρισης κινδύνων και τον εσωτερικό έλεγχο. Για την περαιτέρω ενίσχυση της ενσωμάτωσης της βιωσιμότητας, η Eurobank επικαιροποίησε το 2024 τη δομή διακυβέρνησής της, καθορίζοντας συγκεκριμένους ρόλους και αρμοδιότητες για τη διαχείριση των σχετικών κινδύνων. Αυτό το ενισχυμένο μοντέλο διακυβέρνησης επιτρέπει την αποτελεσματική εποπτεία σε επίπεδο Διοικητικού Συμβουλίου και Διοίκησης, ενισχύοντας τη συμμόρφωση με τα εξελισσόμενα κανονιστικά πρότυπα. Πέρα από τη διακυβέρνηση, η Eurobank προάγει μια κουλτούρα βιωσιμότητας εφοδιάζοντας τους υπαλλήλους με τις απαραίτητες δεξιότητες για να στηρίξουν τους πελάτες στην πράσινη μετάβασή τους. Οι βασικές πρωτοβουλίες περιλαμβάνουν: - Προγράμματα αναβάθμισης δεξιοτήτων ESG για τους εργαζομένους, που καλύπτουν τη διαχείριση κινδύνων, τη συμμόρφωση και την επιχειρηματική στρατηγική. - Εκπαιδευτικά προγράμματα για τα ενδιαφερόμενα μέρη και στις τρεις γραμμές άμυνας, που ενισχύουν την ευαισθητοποίηση για τη βιωσιμότητα. - Συνεχής εκπαίδευση σε θέματα βιωσιμότητας μέσω e-learning προγραμμάτων, ψηφιακούς διαλόγους και υλικού στο intranet, που διασφαλίζει ότι οι εργαζόμενοι παραμένουν ενήμεροι για τις εξελίξεις στον τομέα της βιωσιμότητας. Αναγνωρίζοντας τη σημασία της δημιουργίας μιας ισχυρής κουλτούρας βιωσιμότητας σε ολόκληρη την Τράπεζα, η Eurobank ξεκίνησε πρωτοβουλίες όπως: - Το πρόγραμμα εθελοντισμού εργαζομένων TeamUp, το οποίο δίνει στους εργαζομένους και τις οικογένειές τους την ευκαιρία να συμμετέχουν σε εθελοντικές δράσεις. - Το newsletter «ESG Insight», το οποίο παρέχει τακτική ενημέρωση σχετικά με τις δράσεις βιωσιμότητας της Eurobank προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, εντός και εκτός οργανισμού. Με την ενσωμάτωση μιας ισχυρής διακυβέρνησης, μέτρων λογοδοσίας και εταιρικής κουλτούρας βιωσιμότητας, η Eurobank εξασφαλίζει ότι οι αρχές της βιωσιμότητας παραμένουν στρατηγική προτεραιότητα, και ενδυναμώνει τους εργαζομένους και τα ενδιαφερόμενα μέρη να συμβάλλουν σε ένα υπεύθυνο τραπεζικό μοντέλο, το οποίο προάγει θετικό περιβαλλοντικό και κοινωνικό αντίκτυπο.	Σύνδεσμοι και παραπομπές Δομές διακυβέρνησης: Έκθεση βιωσιμότητας, Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2024 - Διακυβέρνηση βιωσιμότητας και λειτουργικό μοντέλο, Έκθεση Κλιματικού και Περιβαλλοντικού Κινδύνου με βάση τις συστάσεις της TCFD, Έκθεση Πυλώνα III – 11. Κίνδυνοι ESG
Αρχή 6 ^η : Διαφάνεια και λογοδοσία	
Περιεχόμενο Κάντε αναφορά σε επιπλέον σχετικές εκθέσεις, εφόσον δεν περιλαμβάνονται ως παραπομπές στις Αρχές 1–5. Αναφέρετε συνοπτικά εάν και που έχει πραγματοποιηθεί διασφάλιση των πληροφοριών σχετικά με τη βιωσιμότητα (προαιρετικό).	
Η Eurobank συνεχίζει να ενισχύει τις δημοσιοποιήσεις της σε θέματα βιωσιμότητας, διασφαλίζοντας εναρμόνιση με την οδηγία για την υποβολή εκθέσεων βιωσιμότητας από τις εταιρείες (Corporate Sustainability Reporting Directive, CSRD) και τις συστάσεις της TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures). Σύμφωνα με την CSRD, η Τράπεζα έχει δημοσιεύσει την Έκθεση βιωσιμότητας. Αναγνωρίζοντας τη σημασία της διπλής σημαντικότητας, η Eurobank πραγματοποίησε μια εκτενή αξιολόγηση για να εντοπίσει τα πιο σημαντικά ζητήματα βιωσιμότητας για την ίδια και τα ενδιαφερόμενα μέρη της. Αυτή η διαδικασία περιλάμβανε διαβουλεύσεις με ενδιαφερόμενα μέρη και καθοδηγήθηκε από τα ευρωπαϊκά πρότυπα υποβολής εκθέσεων βιωσιμότητας (ESRS). Ο Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2024 (συμπεριλαμβανομένης της 5ης Έκθεσης Προόδου PRB του UNEP FI) υποβλήθηκε σε περιορισμένη εξωτερική διασφάλιση από ανεξάρτητο τρίτο φορέα, διασφαλίζοντας εναρμόνιση με τα πρότυπα GRI και επαληθεύοντας συγκεκριμένους δείκτες KPI που συνδέονται με σημαντικά θέματα. Τον Δεκέμβριο του 2024, η Τράπεζα δημοσίευσε τη δεύτερη έκθεση με βάση τις συστάσεις της TCFD, παρουσιάζοντας αναλυτικά την προσέγγισή της για τη διαχείριση των χρηματοοικονομικών κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα. Η Περιβαλλοντική Έκθεση 2024 υποβλήθηκε επίσης σε περιορισμένη εξωτερική διασφάλιση – επαλήθευση και επικύρωση – από ανεξάρτητο τρίτο φορέα, διασφαλίζοντας ότι η επικαιροποιημένη περιβαλλοντική δήλωση του οργανισμού απεικονίζει μια αξιόπιστη, έγκυρη και ορθή εικόνα όλων των δραστηριοτήτων του οργανισμού, εντός του πεδίου εφαρμογής που αναφέρεται στην περιβαλλοντική δήλωση. Μέσω της ενσωμάτωσης ισχυρών δεικτών KPI, ενός δομημένου πλαισίου υποβολής εκθέσεων και της διασφάλισης από τρίτους, η Eurobank ενισχύει την αξιοπιστία, τη διαφάνεια και την αποτελεσματικότητα των ευρύτερων προσπαθειών της για τη βιωσιμότητα.	Σύνδεσμοι και παραπομπές Επισκόπηση του πλαισίου γνωστοποιήσεων: Στρατηγική σχετικά με την Έκθεση Κλιματικού και Περιβαλλοντικού Κινδύνου με βάση τις συστάσεις της TCFD

ΑΚΡΙΒΗΣ ΜΕΤΑΦΡΑΣΗ ΤΗΣ ΠΡΩΤΟΤΥΠΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΥ ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ

Έκθεση Περιορισμένης Διασφάλισης Ανεξάρτητου Ορκωτού Ελεγκτή Λογιστή

Προς το Διοικητικό Συμβούλιο της

Τράπεζα Eurobank A.E.

Έκθεση επί της 5^η Δήλωσης Προόδου των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής UNEP FI της Τράπεζα Eurobank A.E. για την περίοδο Μάρτιος 2024 – Μάρτιος 2025

Συμπέρασμα

Διενεργήσαμε την ανάθεση περιορισμένης διασφάλισης σχετικά με το κατά πόσο οι ακόλουθες Επιλεγμένες Πληροφορίες, οι οποίες παρουσιάζονται στις σελίδες 167–168 της 5^{ης} Δήλωσης Προόδου UNEP FI («η Δήλωση Προόδου») της Τράπεζα Eurobank A.E. («η Τράπεζα») για την περίοδο Μάρτιος 2024 – Μάρτιος 2025 («οι Επιλεγμένες Πληροφορίες»), έχουν καταρτιστεί σύμφωνα με το Πλαίσιο των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής («PRB»), όπως αυτό έχει θεσπιστεί από τις Κατευθυντήριες Οδηγίες για τις τράπεζες (Νοέμβριος 2021), τις Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη Διαφάνεια (Νοέμβριος 2024) και τη Δήλωση Προόδου Υπεύθυνης Τραπεζικής για τα Μέλη-Υπογράφοντες των PRB (Νοέμβριος 2024), που δημοσιεύθηκαν από την Χρηματοοικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών για το Περιβάλλον («UNEP FI»):

1. Αρχή 2: Επιδράσεις και Θέσπιση Στόχων – Θέσπιση Στόχων
2. Αρχή 2: Επιδράσεις και Θέσπιση Στόχων – Εφαρμογή στόχων – σχέδια δράσης και μετάβασης

Με βάση τις διαδικασίες που διενεργήθηκαν και τα τεκμήρια που συγκεντρώθηκαν, δεν έχει περιέλθει στην αντίληψή μας οτιδήποτε που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι οι Επιλεγμένες Πληροφορίες που περιλαμβάνονται στην 5^η Δήλωση Προόδου UNEP FI της Τράπεζα Eurobank A.E. για την περίοδο Μάρτιος 2024 – Μάρτιος 2025 δεν έχουν καταρτιστεί, από κάθε ουσιώδη άποψη, σύμφωνα με το Πλαίσιο των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής, όπως αυτό έχει θεσπιστεί από τις Κατευθυντήριες Οδηγίες για τις τράπεζες (Νοέμβριος 2021), τις Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη Διαφάνεια (Νοέμβριος 2024) και τη Δήλωση Προόδου Υπεύθυνης Τραπεζικής για τα Μέλη-Υπογράφοντες των PRB (Νοέμβριος 2024), που δημοσιεύθηκαν από την UNEP FI.

Το συμπέρασμά μας επί των Επιλεγμένων Πληροφοριών δεν επεκτείνεται σε οποιαδήποτε άλλη πληροφορία που συνοδεύει ή περιλαμβάνει τις Επιλεγμένες Πληροφορίες και την παρούσα έκθεση.

Βάση συμπεράσματος

Η εργασία μας διενεργήθηκε σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Αναθέσεων Διασφάλισης («ΔΠΑΔ») 3000 (Αναθεωρημένο), «Αναθέσεις Διασφάλισης Πέραν Ελέγχου ή Επισκόπησης Ιστορικής Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης», που εκδόθηκε από το Συμβούλιο Διεθνών Προτύπων Ελέγχου και Διασφάλισης (IAASB). Οι ευθύνες μας σύμφωνα με το εν λόγω πρότυπο περιγράφονται στην ενότητα «Ευθύνες του Ελεγκτή» της παρούσας έκθεσης μας.

Έχουμε συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις ανεξαρτησίας και τις λοιπές απαιτήσεις δεοντολογίας σύμφωνα με τον Διεθνή Κώδικα Δεοντολογίας για Επαγγελματίες Λογιστές του Συμβουλίου Διεθνών Προτύπων Δεοντολογίας Λογιστών (συμπεριλαμβανομένων των Διεθνών Προτύπων Ανεξαρτησίας).

Η εταιρεία μας εφαρμόζει το Διεθνές Πρότυπο Διαχείρισης Ποιότητας (ISQM) 1, «Διαχείριση Ποιότητας για Εταιρείες που διενεργούν Ελέγχους ή Επισκοπήσεις Οικονομικών Καταστάσεων, ή λοιπές Αναθέσεις Διασφάλισης ή Συναφών Υπηρεσιών», που εκδόθηκε από το IAASB. Το πρότυπο αυτό απαιτεί από την εταιρεία να σχεδιάζει, να εφαρμόζει και να λειτουργεί ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας που περιλαμβάνει πολιτικές ή διαδικασίες σχετικά με τη συμμόρφωση με απαιτήσεις δεοντολογίας, επαγγελματικά πρότυπα και ισχύουσες νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

Πιστεύουμε ότι τα τεκμήρια που έχουμε συγκεντρώσει είναι επαρκή και κατάλληλα για να παρέχουν βάση για το συμπέρασμά μας.

Ευθύνες για τις Επιλεγμένες Πληροφορίες

Η Διοίκηση της Τράπεζας είναι υπεύθυνη για:

- τον σχεδιασμό, την εφαρμογή και τη διατήρηση εσωτερικών δικλίδων σχετικών με την κατάρτιση των Επιλεγμένων Πληροφοριών, ώστε αυτές να είναι απαλλαγμένες από ουσιώδεις ανακρίβειες, είτε λόγω απάτης είτε λόγω σφάλματος,
- την επιλογή ή ανάπτυξη κατάλληλων κριτηρίων για την κατάρτιση των Επιλεγμένων Πληροφοριών και την ορθή παραπομπή ή περιγραφή των κριτηρίων που χρησιμοποιήθηκαν, και
- την κατάρτιση των Επιλεγμένων Πληροφοριών σύμφωνα με το Πλαίσιο των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής («PRB»), όπως αυτό έχει θεσπιστεί από τις Κατευθυντήριες Οδηγίες για τις τράπεζες (Νοέμβριος 2021), τις Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη Διαφάνεια (Νοέμβριος 2024) και τη Δήλωση Προόδου Υπεύθυνης Τραπεζικής για τα Μέλη-Υπογράφοντες των PRB (Νοέμβριος 2024), που δημοσιεύθηκαν από την UNEP FI.

Τα πρόσωπα που είναι επιφορτισμένα με τη διακυβέρνηση είναι υπεύθυνα για την εποπτεία της διαδικασίας κατάρτισης των Επιλεγμένων Πληροφοριών της Τράπεζας.

Εγγενείς περιορισμοί στην κατάρτιση των Επιλεγμένων Πληροφοριών

Η κατάρτιση πληροφοριών βιωσιμότητας απαιτεί από τη Διοίκηση να θεσπίζει ή να ερμηνεύει τα κριτήρια, να λαμβάνει αποφάσεις σχετικά με τη συνάφεια των πληροφοριών που θα συμπεριληφθούν και να διαμορφώνει εκτιμήσεις και παραδοχές που επηρεάζουν τις αναφερόμενες πληροφορίες. Διαφορετικές οντότητες ενδέχεται να καταλήγουν σε διαφορετικές, αλλά αποδεκτές ερμηνείες, προσδιορισμούς και εκτιμήσεις. Οι πληροφορίες βιωσιμότητας περιλαμβάνουν στοιχεία σχετικά με τις περιβαλλοντικές, κοινωνικές και σχετικές με την εταιρική διακυβέρνηση πρωτοβουλίες και στόχους της Τράπεζας, την εξέταση του εκτιμώμενου μελλοντικού αντίκτυπου γεγονότων που έχουν συμβεί ή αναμένεται να συμβούν, δεσμεύσεις και

αβεβαιότητες. Τα πραγματικά αποτελέσματα στο μέλλον ενδέχεται να διαφέρουν ουσιωδώς από την παρούσα εκτίμηση της Διοίκησης για τις εν λόγω πληροφορίες, καθώς τα γεγονότα και οι συνθήκες συχνά δεν εξελίσσονται όπως αναμένεται. Οι πληροφορίες που ενσωματώνονται στις σχετικές γνωστοποιήσεις βασίζονται, μεταξύ άλλων, σε κλιματικά σενάρια, τα οποία υπόκεινται σε εγγενή αβεβαιότητα αναφορικά με την πιθανότητα, το χρονισμό ή τον αντίκτυπο πιθανών μελλοντικών φυσικών και μεταβατικών κλιματικών επιδράσεων.

Ευθύνες του Ελεγκτή

Δική μας ευθύνη είναι:

- ο σχεδιασμός και η εκτέλεση της εργασίας με σκοπό την απόκτηση περιορισμένης διασφάλισης ότι οι Επιλεγμένες Πληροφορίες είναι απαλλαγμένες από ουσιώδεις ανακρίβειες, είτε λόγω απάτης είτε λόγω σφάλματος,
- η διαμόρφωση ανεξάρτητου συμπεράσματος, με βάση τις διαδικασίες που διενεργήσαμε και τα τεκμήρια που συγκεντρώσαμε, και
- η αναφορά του συμπεράσματός μας στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας.

Περιγραφή των διαδικασιών που διενεργήθηκαν

Ασκούμε επαγγελματική κρίση και διατηρούμε επαγγελματικό σκεπτικισμό καθ' όλη τη διάρκεια της εργασίας. Σχεδιάσαμε και εκτελέσαμε διαδικασίες με σκοπό τη συλλογή τεκμηρίων για τις Επιλεγμένες Πληροφορίες, επαρκών και κατάλληλων ώστε να παρέχουν βάση για το συμπέρασμά μας. Οι διαδικασίες που επιλέξαμε εξαρτήθηκαν από την κατανόηση των Επιλεγμένων Πληροφοριών και των λοιπών συνθηκών της ανάθεσης, καθώς και από την εκτίμηση των περιοχών όπου ήταν πιθανό να προκύψουν ουσιώδεις ανακρίβειες. Κατά την εκτέλεση της εργασίας μας, οι διαδικασίες που διενεργήσαμε περιλάμβαναν κυρίως τα ακόλουθα:

- Σχεδιάσαμε τις διαδικασίες μας βάσει των «Κατευθυντήριων γραμμών για παρόχους διασφάλισης – Παροχή περιορισμένης διασφάλισης για δηλώσεις προόδου – Έκδοση 2 (Οκτώβριος 2022)» που δημοσιεύθηκαν από την UNEP FI το Νοέμβριο 2022, λαμβάνοντας υπόψη το στάδιο εφαρμογής των Αρχών Υπεύθυνης Τραπεζικής από την Τράπεζα.
- Διενεργήσαμε συνεντεύξεις με τους αρμόδιους και τα εσωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη, προκειμένου να κατανοήσουμε τις διαδικασίες και τις δικλίδες για τη μέτρηση, αναφορά και παρουσίαση πληροφοριών στη Δήλωση Προόδου της Τράπεζας, σύμφωνα με τη βάση αναφοράς.
- Διενεργήσαμε διερευνητικές ερωτήσεις με τους αρμόδιους και τα εσωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη, λάβαμε και εξετάσαμε υποστηρικτικά τεκμήρια ώστε να αξιολογήσουμε κατά πόσο οι γνωστοποιήσεις εντός των Επιλεγμένων Πληροφοριών στη Δήλωση Προόδου της Τράπεζας αντανakλούν την εκτίμηση της Τράπεζας ως προς το στάδιο εφαρμογής της Αρχής.
- Αναφορικά με τον Καθορισμό Στόχων, βάσει διερευνητικών ερωτημάτων που διενεργήσαμε και των πληροφοριών που λάβαμε και αξιολογήσαμε, εξετάσαμε κατά πόσο η Τράπεζα θέτει στόχους για τις σημαντικές περιοχές αντίκτυπου και εάν οι στόχοι συνδέονται με τις εν λόγω περιοχές. Ελέγξαμε ότι η Τράπεζα έχει προσδιορίσει πλαίσια ευθυγράμμισης και έχει εξηγήσει πώς οι στόχοι συμβάλλουν στους σχετικούς σκοπούς. Επιπλέον, εξετάσαμε κατά πόσο το έτος βάσης αναφοράς για τους στόχους που τίθενται από την Τράπεζα είναι εύλογο. Περαιτέρω, για τις περιοχές αντίκτυπου όπου έχουν τεθεί στόχοι, εξετάσαμε κατά πόσο οι στόχοι είναι Συγκεκριμένοι, Μετρήσιμοι, Εφικτοί,

Σχετιζόμενοι και Χρονικά Προσδιορισμένοι. Επιπλέον, για τα σχέδια δράσης που έχουν θεσπιστεί για τους στόχους που τέθηκαν από την Τράπεζα, εξετάσαμε εάν ακολουθείται η δηλωθείσα διαδικασία. Τέλος, για τους στόχους που τέθηκαν από την Τράπεζα, διερευνήσαμε εάν αυτοί έχουν τυχόν δυνητικές σημαντικές αρνητικές επιπτώσεις σε άλλους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών.

- Αναφορικά με την εφαρμογή και την παρακολούθηση των Στόχων, βάσει διερευνητικών ερωτημάτων με τους αρμόδιους και εσωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη, λάβαμε και εξετάσαμε υποστηρικτικά τεκμήρια για να αξιολογήσουμε κατά πόσο οι γνωστοποιήσεις εντός των επιλεγμένων απαντήσεων στη Δήλωση Προόδου της Τράπεζας αντανakλούν την εκτίμηση της Τράπεζας για το στάδιο εφαρμογής της Αρχής.

Οι διαδικασίες που πραγματοποιούνται σε μια ανάθεση περιορισμένης διασφάλισης διαφέρουν ως προς τη φύση και το χρονοδιάγραμμα και είναι λιγότερο εκτενείς από εκείνες που διενεργούνται σε μια ανάθεση εύλογης διασφάλισης. Συνεπώς, το επίπεδο διασφάλισης που αποκτάται σε ανάθεση περιορισμένης διασφάλισης είναι ουσιωδώς χαμηλότερο από το επίπεδο διασφάλισης που θα είχε αποκτηθεί αν είχε πραγματοποιηθεί μια ανάθεση εύλογης διασφάλισης.

Αθήνα, 22 Ιουλίου 2025
KPMG Ορκωτοί Ελεγκτές Α.Ε.
ΑΜ ΣΟΕΛ 186

Μαρία Ακαμάτη, Ορκωτός Ελεγκτής Λογιστής
ΑΜ ΣΟΕΛ 42641

Πίνακας δυσλειτουργίας TCFD

Θέμα	TCFD προτάσεις	Παραπομπή στον παρόντα απολογισμό	Σελίδες
Διακυβέρνηση	α) Περιγράφει την εποπτεία του διοικητικού συμβουλίου για τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που σχετίζονται με το κλίμα	Διακυβέρνηση βιωσιμότητας και λειτουργικό μοντέλο Διακυβέρνηση βιωσιμότητας	64-66
	β) Περιγράφει το ρόλο της διοίκησης στην αξιολόγηση και διαχείριση των κινδύνων και των ευκαιριών που σχετίζονται με το κλίμα	Διακυβέρνηση βιωσιμότητας και λειτουργικό μοντέλο Διακυβέρνηση βιωσιμότητας	64-66
Στρατηγική	α) Περιγράφει 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 - Ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στη διαχείριση κινδύνων	57-63 75-78
	β) 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 - Ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στη διαχείριση κινδύνων	57-63 75-78
	γ) 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	63
Διαχείριση κινδύνου	α) Περιγράφει τις διαδικασίες του οργανισμού για τον εντοπισμό και την αξιολόγηση των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα	Βιώσιμη χρηματοδότηση και διαχείριση κινδύνων ESG Ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στη διαχείριση κινδύνων	75-78
	β) Περιγράφει τις διαδικασίες του οργανισμού για τη διαχείριση των κινδύνων που σχετίζονται με το κλίμα		
	γ) 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	α) 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	Διακυβέρνηση βιωσιμότητας και λειτουργικό μοντέλο Διακυβέρνηση βιωσιμότητας	64-66
	β) Γνωστοποίηση των scope 1, scope 2, και κατά περίπτωση, του scope 3 των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου και των σχετικών κινδύνων	Βιώσιμη χρηματοδότηση και διαχείριση κινδύνων ESG - Χρηματοδοτούμενες εκπομπές και πορεία για την επίτευξη ισοζυγίου άνθρακα Βιώσιμη λειτουργία - Περιβάλλον	88-94 106-113
	γ) 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	59-60 61-63

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII

Συντομογραφίες

Συντομογραφία	Επεξήγηση
3LoD	(3 Lines of Defence) 3 γραμμές άμυνας
ACCA	(Association of Chartered Certified Accountants) Ένωση Ορκωτών Πιστοποιημένων Λογιστών
AFI	Action Finance Initiative
AI	(Artificial Intelligence) Τεχνητή Νοημοσύνη
AML/TF	(Anti-Money Laundering/ Terrosrist Financing) Καταπολέμηση του ξεπλύματος χρήματος / χρηματοδότηση της τρομοκρατία
API	Application Programming Interface
B2B	Business-to-Business (επιχείρηση προς επιχείρηση)
be24	Business Exchanges AE
BLS	(Business Line Statements) Επιχειρησιακές Δηλώσεις
CAD	(Capital Adequacy Ratio) Δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας
CB	Commercial Banking - Μονάδα
CDP	Climate Disclosure Project
CIB	Corporate and Investment Banking - Μονάδα
CISO	(Chief Information Security Officer) Υπεύθυνος Ασφάλειας Πληροφοριών
CR&E	(Climate Related & Environmental) Σχετικό με το κλίμα και το περιβάλλον
CSR	Εταιρική Κοινωνική Υπευθυνότητα
CSR	(Corporate Social Responsibility) Εταιρική Κοινωνική Υπευθυνότητα
CSRD	Corporate Sustainability Reporting Directive
CTS	Cash and Trade Services - Μονάδα
DPO	(Data Protection Officer) Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων
EaSI	(Employment and Social Innovation programme) Ευρωπαϊκό πρόγραμμα για την απασχόληση και την κοινωνική καινοτομία
EBA	(European Banking Authority) Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών
EMAS	(Eco-Management and Audit Scheme) Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου
ESG	(Environment, Social, Governance) Περιβάλλον, Κοινωνία, Διακυβέρνηση
ESG ManCo	Διοικητική Επιτροπή ESG
ESRS	(European Sustainability Reporting Standards) Ευρωπαϊκά Πρότυπα Εκθέσεων Βιωσιμότητας

Συντομογραφία	Επεξήγηση
FIS	(Financed Impact Strategy) Στρατηγική Επίδρασης Χρηματοδοτήσεων
GCRO	(Group Chief Risk Officer) Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου
GDPR	(General Data Protection Regulation) Γενικός Κανονισμός για την Προστασία των Δεδομένων
GenAI	(Generative Artificial Intelligence) Παραγωγική Τεχνητή Νοημοσύνη
GHG	(Greenhouse Gases) αέρια θερμοκηπίου
GMCR	(Group Market and Counterparty Risk- Unit) Μονάδα Διαχείρισης Κινδύνων Αγοράς και Κινδύνου Αντισυμβαλλόμενο
GONFR	(Group Operational and Non-Financial Risks- Unit) Μονάδα Λειτουργικών και Μη Χρηματοοικονομικών Κινδύνων Ομίλου
GRI	Global Reporting Initiative
GSR	Κίνδυνος Βιωσιμότητας Ομίλου- Μονάδα
GSSO	(Group Senior Sustainability Officer) Υπεύθυνος για θέματα βιωσιμότητας Ομίλου
GSSO	Group Senior Sustainability Officer
IB	Investment Banking
ICAAP	(Internal Capital Adequacy Assessment Processes) Εσωτερική Διαδικασία Αξιολόγησης της Επάρκειας Κεφαλαίου
ICC	International Corporate Credit - Μονάδα
ILAAP	(Internal Liquidity Adequacy Assessment Processes) Διαδικασία Αξιολόγησης της Εσωτερικής Επάρκειας Ρευστότητας
ISO	(International Organization for Standardization) Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης
KPI	(Key Performance Indicator) Βασικός Δείκτης Απόδοσης
KYC	Know-Your-Customer
LC	Large Corporate
LEED	Leadership in Energy & Environmental Design
LNG	(Liquefied Natural Gas) Υγροποιημένο Φυσικό Αέριο
MiFID	Markets in Financial Instruments Directive
NPE	(Non performing exposures) Μη εξυπηρετούμενα ανοίγματα

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII

Συντομογραφία	Επεξήγηση
NPS	Net Promoter Score
NZBA	Net-Zero Banking Alliance
OIS	(Operational Impact Strategy) Στρατηγική Επιχειρησιακής Επίδρασης
PCAF	Partnership for Carbon Accounting Financials
PCAF	Partnership for Carbon Accounting Financials
PEFC	Programme for the Endorsement of Forest Certification
PRB	(Principles of Responsible Banking) Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής
RAF	(Risk Appetite Framework) Πλαίσιο Διάθεσης Ανάληψης Κινδύνων
RAS	(Risk Appetite Statements) Δηλώσεις για τη Διάθεση Ανάληψης Κινδύνων
RIMA	(Risk Identification and Materiality Assessment) Πλαίσιο Αναγνώρισης και Αξιολόγησης Σημαντικότητας των Κινδύνων
RRF	(Recovery and Resilience Facility) Ταμείο ανάκαμψης και ανθεκτικότητας
SDGs	(Sustainable Development Goals) Στόχοι Βιώσιμης ανάπτυξης
SDS	Syndicated Dept Solutions
SF	Structure Finance
SFF	(Sustainable Finance Framework) Πλαίσιο Βιώσιμης Χρηματοδότησης
SLL	(Sustainability Linked Loans) Δάνεια με ρήτρες βιωσιμότητας
TB	Transaction Banking
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

Συντομογραφία	Επεξήγηση
UX	(User experience) Εμπειρία χρήστη
VB	Venture Banking - Μονάδα
WEPs	(Women’s Empowerment Principles) Αρχή Ενδυνάμωσης των Γυναίκων των Ηνωμένων Εθνών
ΑΜΚΕ	Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία
ΑΠΕ	Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας
ΓΚΠΔ	Γενικός Κανονισμός για την Προστασία των Δεδομένων
ΔΣ	Διοικητικό Συμβούλιο
ΕΑΤ	Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα
ΕΕΜ	Ενιαίος Εποπτικός Μηχανισμός
ΕΚΕ	Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
ΕΚΤ	Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα
ΕΣΠΑ	Εταιρικό Σύμφωνο Περιφερειακής Ανάπτυξης
ΕΤΑ	Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων
ΕΤΑΑ	Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης
ΕΤαΕ	Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων
ΚΑΣ	Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών
ΜΚΟ	Μη Κερδοσκοπικοί Οργανισμοί
ΟΗΕ	Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών
ΟΣΕΚΑ	Οργανισμοί Συλλογικών Επενδύσεων σε Κινητές Αξίες
ΣΕΒ	Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών
ΤΑΑ	Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας
ΤΕΠΙΧ	Ταμείο Επιχειρηματικότητας
ΤΠΕ	Τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας
ΥΠΠΑ	Υπεύθυνου Παραλαβής και Παρακολούθησης των Αναφορών

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII

ΑΚΡΙΒΗΣ ΜΕΤΑΦΡΑΣΗ ΤΗΣ ΠΡΩΤΟΤΥΠΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΥ ΕΚΔΟΘΗΚΕ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ

Έκθεση Περιορισμένης Διασφάλισης Ανεξάρτητου Ορκωτού Ελεγκτή Λογιστή

Προς το Διοικητικό Συμβούλιο της Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε.

Έκθεση επί του Ετήσιου Απολογισμού Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2024

Συμπέρασμα

Διενεργήσαμε την ανάθεση περιορισμένης διασφάλισης αναφορικά με το κατά πόσο i) ο Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2024 («ο Απολογισμός Δραστηριοτήτων και Βιωσιμότητας») της Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. («η Εταιρεία») για τη χρήση που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2024 έχει καταρτιστεί, από κάθε ουσιώδη άποψη, σύμφωνα με τα Πρότυπα GRI (Global Reporting Initiative Standards), ήτοι σύμφωνα με τις εννέα απαιτήσεις των Προτύπων GRI (κριτήρια που ορίζονται στο GRI 1: Foundation 2021), και ii) οι ακόλουθοι ποσοτικοί δείκτες («οι Επιλεγμένες Πληροφορίες»), οι οποίοι συνδέονται με τα ουσιώδη θέματα που προσδιορίστηκαν μέσω της αξιολόγησης διπλής ουσιαστικότητας της Εταιρείας, έχουν καταρτιστεί, από κάθε ουσιώδη άποψη, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των Προτύπων GRI, ήτοι είναι πλήρεις και ακριβείς:

Πληροφορίες υπό διασφάλιση (Επιλεγμένες Πληροφορίες)	Χρονική στιγμή ή περίοδος που αφορά η διασφάλιση	Κριτήρια που εφαρμόζονται στις πληροφορίες υπό διασφάλιση
1. Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Χρήση που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2024	GRI 201-1
2. Δαπάνες σε τοπικούς προμηθευτές	Χρήση που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2024	GRI 204-1
3. Νέες προσλήψεις εργαζομένων και αποχωρήσεις εργαζομένων κατά ηλικιακή ομάδα, φύλο και τοποθεσία	Χρήση που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2024	GRI 401-1
4. Μέσος αριθμός ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά εργαζόμενο, ανά φύλο και επίπεδο θέσης	Χρήση που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2024	GRI 404-1

5. Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	Χρήση που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2024	GRI 404-3
6. Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	Χρήση που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2024	GRI 302-1
7. Ενεργειακή ένταση	Χρήση που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2024	GRI 302-3
8. Μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης	Χρήση που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2024	GRI 302-4
9. Άμεσες (Scope 1) και έμμεσες από ενέργεια (Scope 2) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Χρήση που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2024	GRI 305-1
10. Έμμεσες (Scope 2) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	Χρήση που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2024	GRI 305-2
11. Ποσοστό ATM που έχουν προσαρμοστεί σε απαιτήσεις προσβασιμότητας	Χρήση που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2024	Ειδικά κριτήρια καθορισμένα από την Τράπεζα
12. Περιστατικά μη συμμόρφωσης σχετικά με τις επικοινωνίες μάρκετινγκ.	Χρήση που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2024	GRI 417-3
13. Αύξηση του όγκου ψηφιακών συναλλαγών (%)	Χρήση που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2024	Ειδικά κριτήρια καθορισμένα από την Τράπεζα
14. Ποσοστό απουσιασμού	Χρήση που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2024	Ειδικά κριτήρια καθορισμένα από την Τράπεζα
15. Ποσοστό προσωπικού που έχει λάβει εκπαίδευση σχετικά με τη σύγκρουση συμφερόντων	Χρήση που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2024	Ειδικά κριτήρια καθορισμένα από την Τράπεζα

Με βάση τις διαδικασίες που διενεργήθηκαν και τα τεκμήρια που συγκεντρώθηκαν, δεν έχει περιέλθει στην αντίληψή μας οτιδήποτε που να μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι i) ο Ετήσιος Απολογισμός Δραστηριοτήτων & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2024 της Eurobank Ergasias Υπηρεσιών

και Συμμετοχών Α.Ε. για τη χρήση που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2024 δεν έχει καταρτιστεί, από κάθε ουσιώδη άποψη, σύμφωνα με τα Πρότυπα GRI (Global Reporting Initiative Standards), ήτοι σύμφωνα με τις εννέα απαιτήσεις των Προτύπων GRI (κριτήρια που ορίζονται στο GRI 1: Θεμελιώδεις Αρχές 2021), και ii) ότι οι Επιλεγμένες Πληροφορίες, οι οποίες συνδέονται με τα ουσιώδη θέματα που προσδιορίστηκαν μέσω της αξιολόγησης διπλής ουσιαστικότητας της Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών Α.Ε. δεν έχουν καταρτιστεί, από κάθε ουσιώδη άποψη, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των Προτύπων GRI, όπως παρουσιάζονται στον ανωτέρω πίνακα, ήτοι ότι δεν είναι πλήρεις και ακριβείς.

Το συμπέρασμά μας επί του Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιωσιμότητας και επί των Επιλεγμένων Πληροφοριών δεν επεκτείνεται σε οποιαδήποτε άλλη πληροφορία που συνοδεύει ή περιλαμβάνει τον Απολογισμό Δραστηριοτήτων και Βιωσιμότητας και τις Επιλεγμένες Πληροφορίες.

Βάση συμπεράσματος

Η εργασία μας διενεργήθηκε σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Αναθέσεων Διασφάλισης (ΔΠΑΔ) 3000 (Αναθεωρημένο), «Αναθέσεις Διασφάλισης πέραν Ελέγχου ή Επισκόπησης Ιστορικής Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης», που εκδόθηκε από το Συμβούλιο Διεθνών Προτύπων Ελέγχου και Διασφάλισης (IAASB). Οι ευθύνες μας βάσει του εν λόγω προτύπου περιγράφονται περαιτέρω στην ενότητα «Ευθύνες του Ελεγκτή» της παρούσας έκθεσης.

Έχουμε συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις ανεξαρτησίας και τις λοιπές απαιτήσεις δεοντολογίας σύμφωνα με τον Διεθνή Κώδικα Δεοντολογίας για Επαγγελματίες Λογιστές του Συμβουλίου Διεθνών Προτύπων Δεοντολογίας Λογιστών (συμπεριλαμβανομένων των Διεθνών Προτύπων Ανεξαρτησίας) .

Η εταιρεία μας εφαρμόζει το Διεθνές Πρότυπο Διαχείρισης Ποιότητας (ISQM) 1, «Διαχείριση Ποιότητας για Εταιρείες που διενεργούν Ελέγχους ή Επισκοπήσεις Οικονομικών Καταστάσεων, ή λοιπές Αναθέσεις Διασφάλισης ή Συναφών Υπηρεσιών», που εκδόθηκε από το IAASB. Το πρότυπο αυτό απαιτεί από την εταιρεία να σχεδιάζει, να εφαρμόζει και να λειτουργεί ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας που περιλαμβάνει πολιτικές ή διαδικασίες σχετικά με τη συμμόρφωση με απαιτήσεις δεοντολογίας, επαγγελματικά πρότυπα και ισχύουσες νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

Πιστεύουμε ότι τα τεκμήρια που έχουμε συγκεντρώσει είναι επαρκή και κατάλληλα για να παρέχουν βάση για το συμπέρασμά μας.

Ευθύνες για τον Απολογισμό Δραστηριοτήτων και Βιωσιμότητας και για τις Επιλεγμένες Πληροφορίες

Η Διοίκηση της Εταιρείας είναι υπεύθυνη για:

- τον σχεδιασμό, την εφαρμογή και τη διατήρηση εσωτερικών δικλίδων σχετικών με την κατάρτιση του Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιωσιμότητας και των Επιλεγμένων Πληροφοριών, ώστε αυτές να είναι απαλλαγμένες από ουσιώδεις ανακρίβειες, είτε λόγω απάτης είτε λόγω σφάλματος,
- την επιλογή ή ανάπτυξη κατάλληλων κριτηρίων για την κατάρτιση του Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιωσιμότητας και των Επιλεγμένων Πληροφοριών και την ορθή παραπομπή ή περιγραφή των κριτηρίων που χρησιμοποιήθηκαν, και
- τον ορθό υπολογισμό των Επιλεγμένων Πληροφοριών σύμφωνα με τα Πρότυπα GRI.

Τα πρόσωπα που είναι επιφορτισμένα με τη διακυβέρνηση είναι υπεύθυνα για την εποπτεία της διαδικασίας κατάρτισης του Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιωσιμότητας της Εταιρείας.

Εγγενείς περιορισμοί στην κατάρτιση του Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιωσιμότητας και των Επιλεγμένων Πληροφοριών

Η κατάρτιση πληροφοριών βιωσιμότητας απαιτεί από τη Διοίκηση να θεσπίζει ή να ερμηνεύει τα κριτήρια, να λαμβάνει αποφάσεις σχετικά με τη συνάφεια των πληροφοριών που θα συμπεριληφθούν και να διαμορφώνει εκτιμήσεις και παραδοχές που επηρεάζουν τις αναφερόμενες πληροφορίες. Διαφορετικές οντότητες ενδέχεται να καταλήγουν σε διαφορετικές, αλλά αποδεκτές, ερμηνείες, προσδιορισμούς και εκτιμήσεις.

Οι πληροφορίες βιωσιμότητας περιλαμβάνουν στοιχεία σχετικά με τις περιβαλλοντικές, κοινωνικές και σχετικές με την εταιρική διακυβέρνηση πρωτοβουλίες και στόχους της Εταιρείας, τη εξέταση του εκτιμώμενου μελλοντικού αντίκτυπου γεγονότων που έχουν συμβεί ή αναμένεται να συμβούν, δεσμεύσεις και αβεβαιότητες. Τα πραγματικά αποτελέσματα στο μέλλον ενδέχεται να διαφέρουν ουσιωδώς από την παρούσα εκτίμηση της Διοίκησης για τις εν λόγω πληροφορίες, καθώς τα γεγονότα και οι συνθήκες συχνά δεν εξελίσσονται όπως αναμένεται.

Οι πληροφορίες που ενσωματώνονται στις σχετικές γνωστοποιήσεις βασίζονται, μεταξύ άλλων, σε κλιματικά σενάρια, τα οποία υπόκεινται σε εγγενή αβεβαιότητα αναφορικά με την πιθανότητα, το χρονισμό ή τον αντίκτυπο πιθανών μελλοντικών φυσικών και μεταβατικών κλιματικών επιδράσεων.

Ευθύνες του Ελεγκτή

Δική μας ευθύνη είναι:

- ο σχεδιασμός και η εκτέλεση της εργασίας με σκοπό την απόκτηση περιορισμένης διασφάλισης ότι ο Απολογισμός Δραστηριοτήτων και Βιωσιμότητας και οι Επιλεγμένες Πληροφορίες είναι απαλλαγμένες από ουσιώδεις ανακρίβειες, είτε λόγω απάτης είτε λόγω σφάλματος,
- η διαμόρφωση ανεξάρτητου συμπεράσματος, με βάση τις διαδικασίες που διενεργήσαμε και τα τεκμήρια που συγκεντρώσαμε, και
- η αναφορά του συμπεράσματός μας στο Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας.

Περιγραφή των διαδικασιών που διενεργήθηκαν

Ασκούμε επαγγελματική κρίση και διατηρούμε επαγγελματικό σκεπτικισμό καθ' όλη τη διάρκεια της εργασίας. Σχεδιάσαμε και εκτελέσαμε διαδικασίες για τη συλλογή τεκμηρίων σχετικά με τον Απολογισμό Δραστηριοτήτων και Βιωσιμότητας και τις Επιλεγμένες Πληροφορίες, επαρκών και κατάλληλων ώστε να παρέχουν βάση για το συμπέρασμά μας. Οι διαδικασίες που επιλέξαμε εξαρτήθηκαν από την κατανόηση του Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιωσιμότητας και των Επιλεγμένων Πληροφοριών, καθώς και των λοιπών συνθηκών της ανάθεσης, και από την εκτίμηση των περιοχών όπου είναι πιθανό να προκύψουν ουσιώδεις ανακρίβειες.

Κατά την εκτέλεση της εργασίας μας, οι διαδικασίες που διενεργήσαμε περιλάμβαναν κυρίως τα ακόλουθα:

- Μέσω διερευνητικών ερωτημάτων σε εργαζομένους από διάφορα οργανωτικά επίπεδα της Εταιρείας, αποκτήσαμε κατανόηση της Εταιρείας, του περιβάλλοντός της, των διαδικασιών και των πληροφοριακών της συστημάτων που σχετίζονται με την κατάρτιση των Επιλεγμένων Πληροφοριών, επαρκή ώστε να εντοπίσουμε και επιπλέον να

αξιολογήσουμε κινδύνους ουσιώδους ανακρίβειας στις Επιλεγμένες Πληροφορίες, και να παράσχουμε βάση για τον σχεδιασμό και την εκτέλεση διαδικασιών αντιμετώπισης των εκτιμηθέντων κινδύνων και για την υποστήριξη συμπεράσματος περιορισμένης διασφάλισης.

2. Μέσω διερευνητικών ερωτημάτων σε εργαζομένους από διάφορα οργανωτικά επίπεδα της Εταιρείας, αποκτήσαμε κατανόηση των εσωτερικών δικλίδων που σχετίζονται με τον Απολογισμό Δραστηριοτήτων και Βιωσιμότητας και τις Επιλεγμένες Πληροφορίες, της διαδικασίας ποσοτικοποίησης και των δεδομένων που χρησιμοποιούνται για την κατάρτιση των Επιλεγμένων Πληροφοριών, της μεθοδολογίας συλλογής ποιοτικών πληροφοριών, καθώς και της διαδικασίας κατάρτισης και υποβολής του Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιωσιμότητας και των Επιλεγμένων Πληροφοριών.
3. Μέσω διερευνητικών ερωτημάτων σε προσωπικό της Εταιρείας, υπεύθυνο για τη διαχείριση, συλλογή και επεξεργασία σχετικών δεδομένων που εμπίπτουν στο πεδίο της εργασίας μας, αποκτήσαμε κατανόηση των διαδικασιών που εφαρμόζονται για την κατάρτιση των σχετικών γνωστοποιήσεων του Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιωσιμότητας.
4. Μέσω διερευνητικών ερωτημάτων σε εργαζομένους από διάφορα οργανωτικά επίπεδα της Εταιρείας, αποκτήσαμε κατανόηση του βαθμού επίγνωσης και εποπτείας της Διοίκησης αναφορικά με τον Απολογισμό Δραστηριοτήτων και Βιωσιμότητας και τις Επιλεγμένες Πληροφορίες.
5. Διενεργήσαμε διαδικασίες επί του Απολογισμού Δραστηριοτήτων και Βιωσιμότητας και των Επιλεγμένων Πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένου του επανυπολογισμού σχετικών τύπων που χρησιμοποιούνται σε χειροκίνητους υπολογισμούς και της αξιολόγησης του κατά πόσο τα δεδομένα είχαν ενοποιηθεί ορθά.
6. Διενεργήσαμε διαδικασίες επί σχετικών δεδομένων που εμπίπτουν στο πεδίο της εργασίας μας, σε δειγματοληπτική βάση, για να αξιολογήσουμε κατά πόσο τα εν λόγω δεδομένα είναι ακριβή, συγκρίνοντάς τα με σχετικά τεκμήρια.
7. Επισκοπήσαμε τον Ευρετήριο Προτύπων GRI, που περιλαμβάνεται στις σελίδες 160- 165 της Έκθεσης Επιχειρηματικής και Βιωσιμότητας, καθώς και τις σχετικές παραπομπές που περιέχονται σε αυτόν, αντιπαραβάλλοντάς τις με τις πληροφορίες που περιλαμβάνονται στα Πρότυπα GRI.

Οι διαδικασίες που διενεργούνται σε μια ανάθεση περιορισμένης διασφάλισης διαφέρουν ως προς τη φύση και το χρονοδιάγραμμα και είναι λιγότερο εκτενείς από εκείνες που διενεργούνται σε μια ανάθεση εύλογης διασφάλισης. Συνεπώς, το επίπεδο διασφάλισης που αποκτάται σε ανάθεση περιορισμένης διασφάλισης είναι ουσιωδώς χαμηλότερο από το επίπεδο διασφάλισης που θα είχε αποκτηθεί εάν είχε πραγματοποιηθεί μια ανάθεση εύλογης διασφάλισης.

Αθήνα, 22 Ιουλίου 2025

ΚΡΜΓ Ορκωτοί Ελεγκτές Α.Ε.

ΑΜ ΣΟΕΛ 186

Μαρία Ακαμάτη, Ορκωτός Ελεγκτής Λογιστής

ΑΜ ΣΟΕΛ 42641

