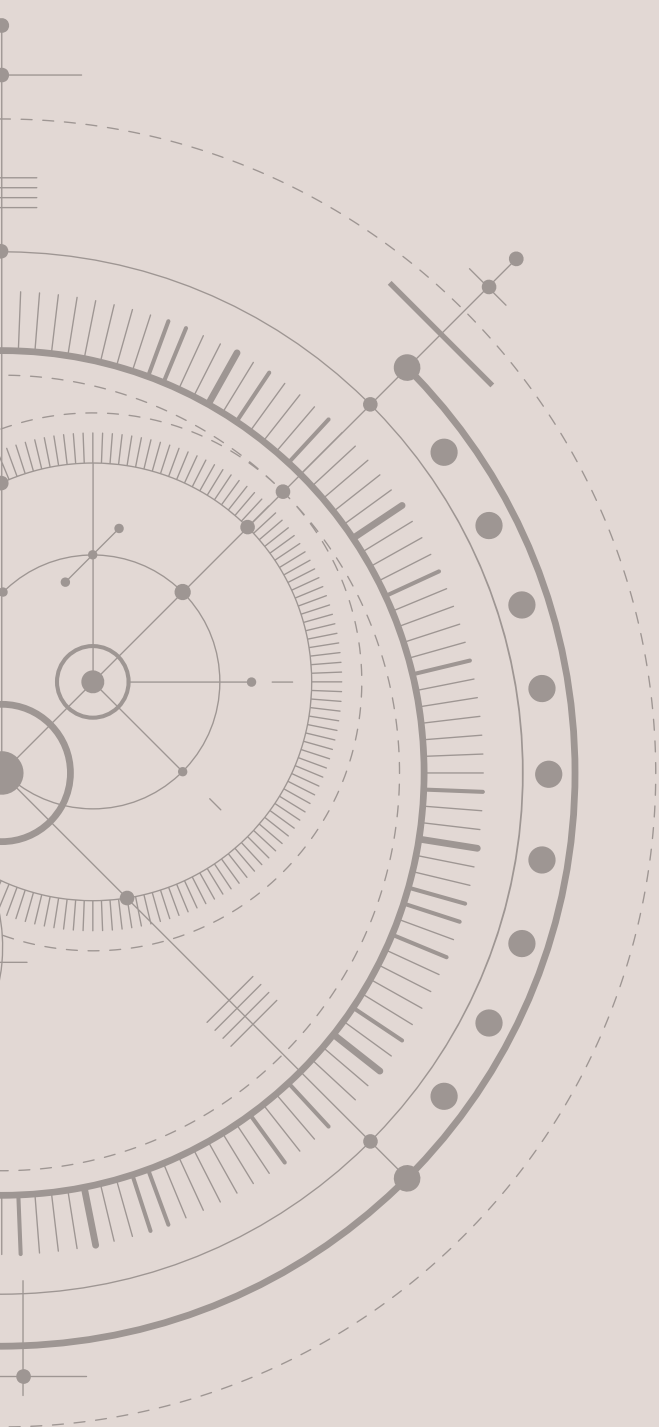
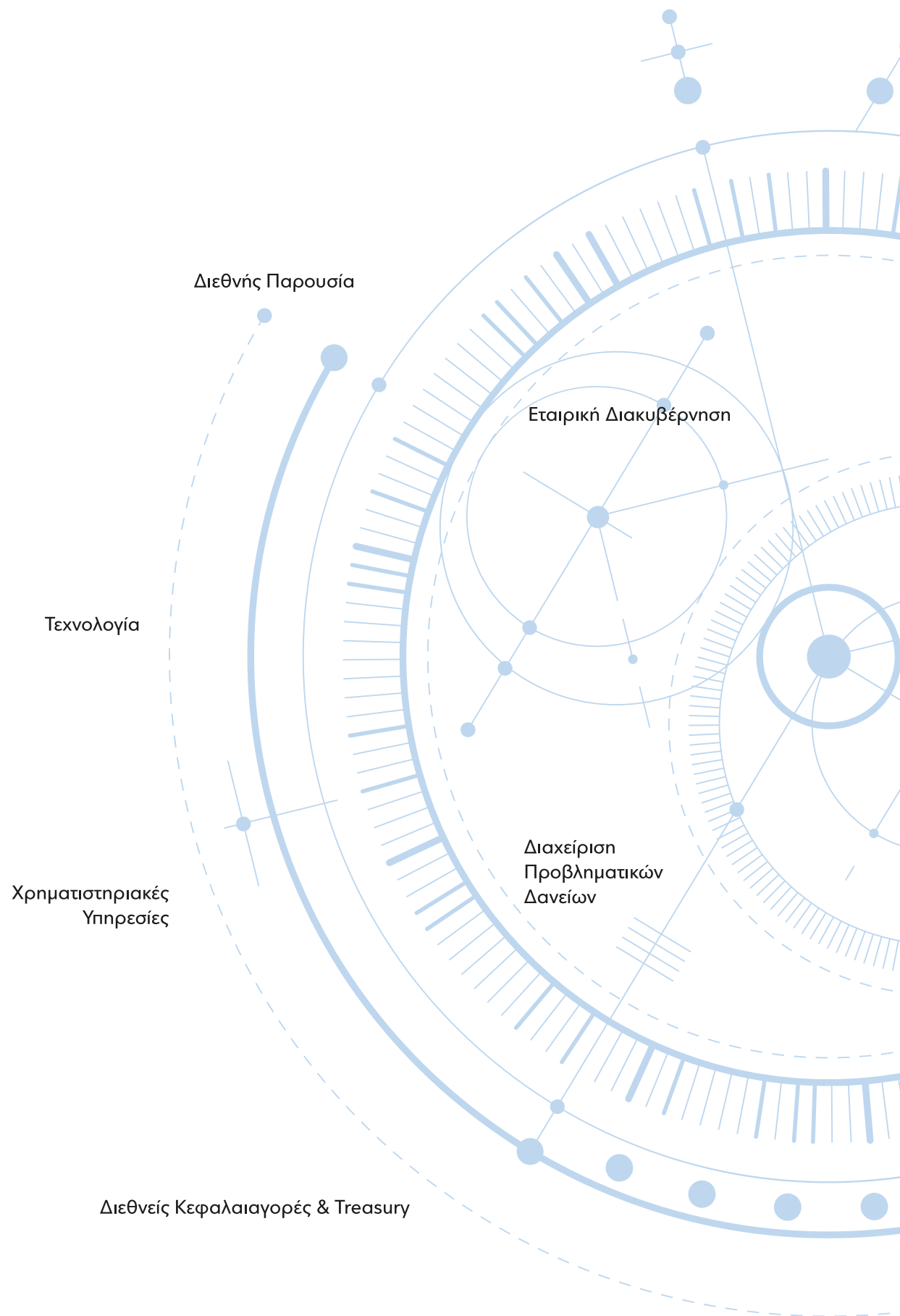
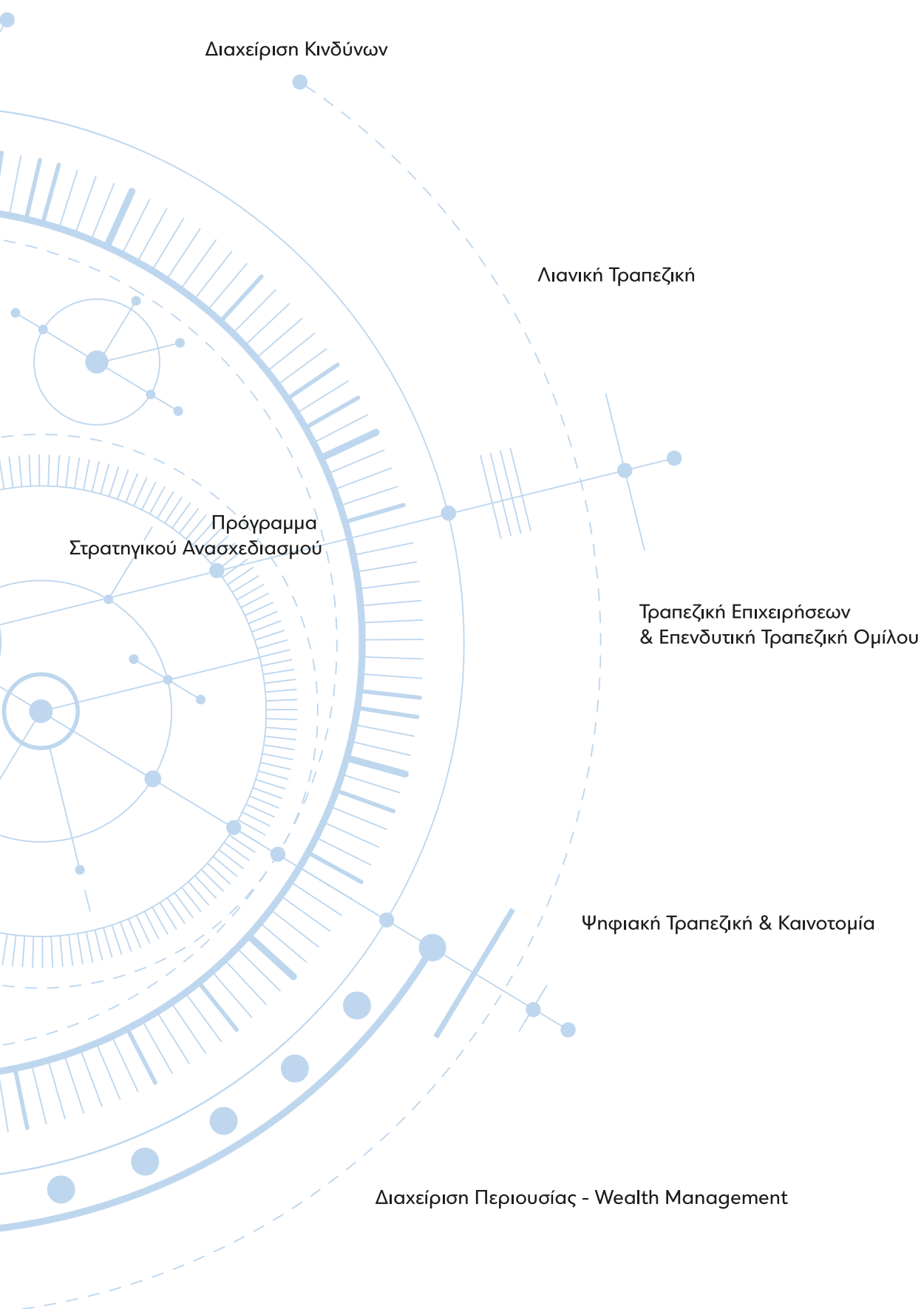
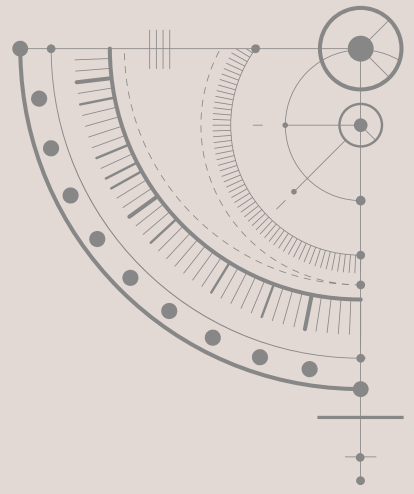










Κατανόηση. Δυναμισμός. Συνεργασία. Καινοτομία. Εμπιστοσύνη.

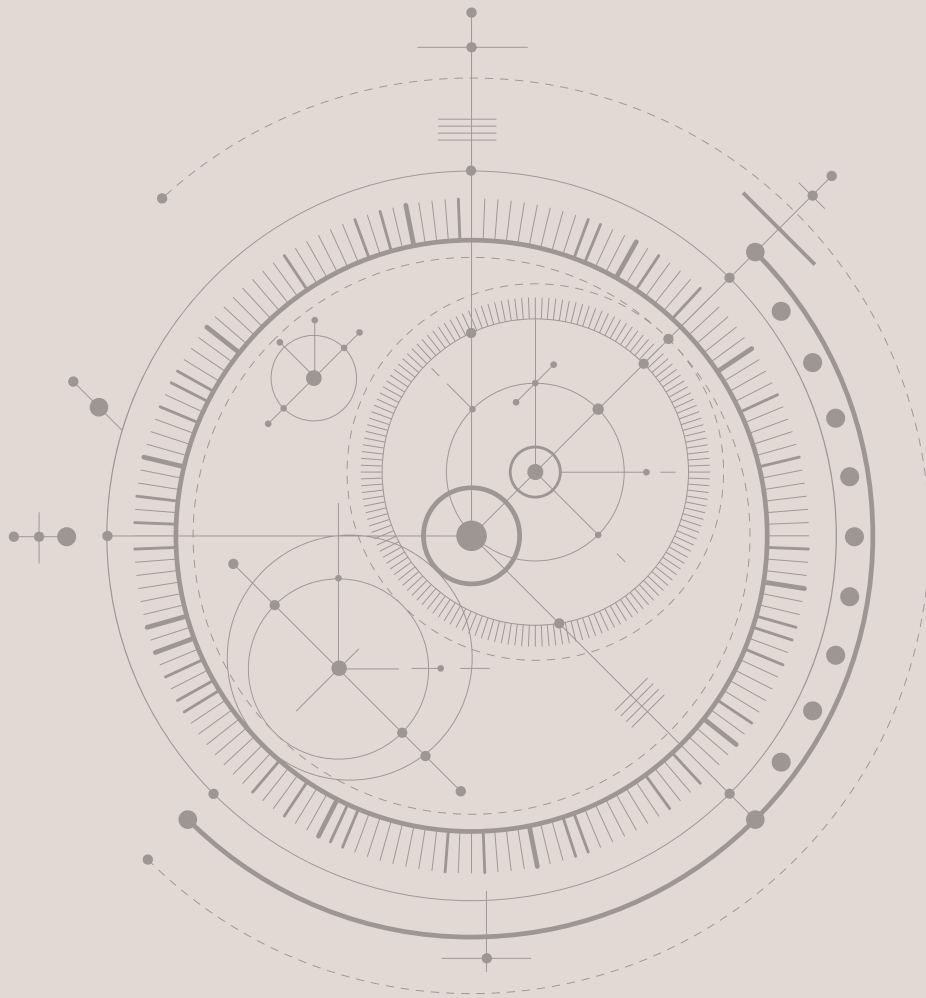
Αξίες συνδεδεμένες με την ταυτότητα της Eurobank.
Δεν διαμορφώνουν απλώς τον τρόπο που σκεφτόμαστε,
αλλά δομούν έναν πρότυπο μηχανισμό λειτουργίας που
διακρίνεται για τον συγχρονισμό και την
αποτελεσματικότητά του.

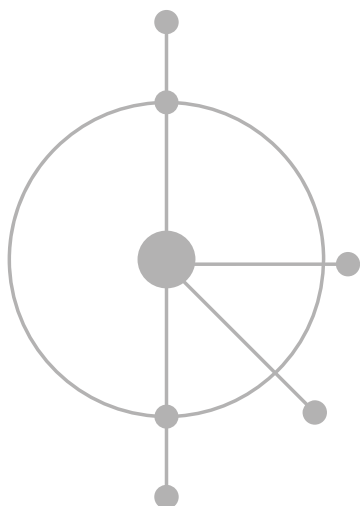
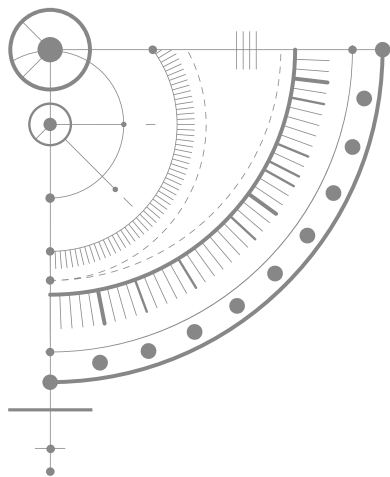
Ένας μηχανισμός που έχει δημιουργηθεί για να μπορούμε
να εξυπηρετούμε τις ανάγκες των πελατών μας όσο το
δυνατό καλύτερα, χτίζοντας μαζί τους μια αληθινή σχέση
συνεργασίας.

Ένας μηχανισμός που θέτει σε κίνηση τα σχέδια, τις ιδέες
και τις φιλοδοξίες των ανθρώπων που μας εμπιστεύονται,
και αποτελεί γρανάζι της ελληνικής οικονομίας.

Για εμάς, στην Eurobank, ο άνθρωπος είναι πάντα στο
επίκεντρο και σ' αυτόν δίνουμε καθημερινά
προτεραιότητα.

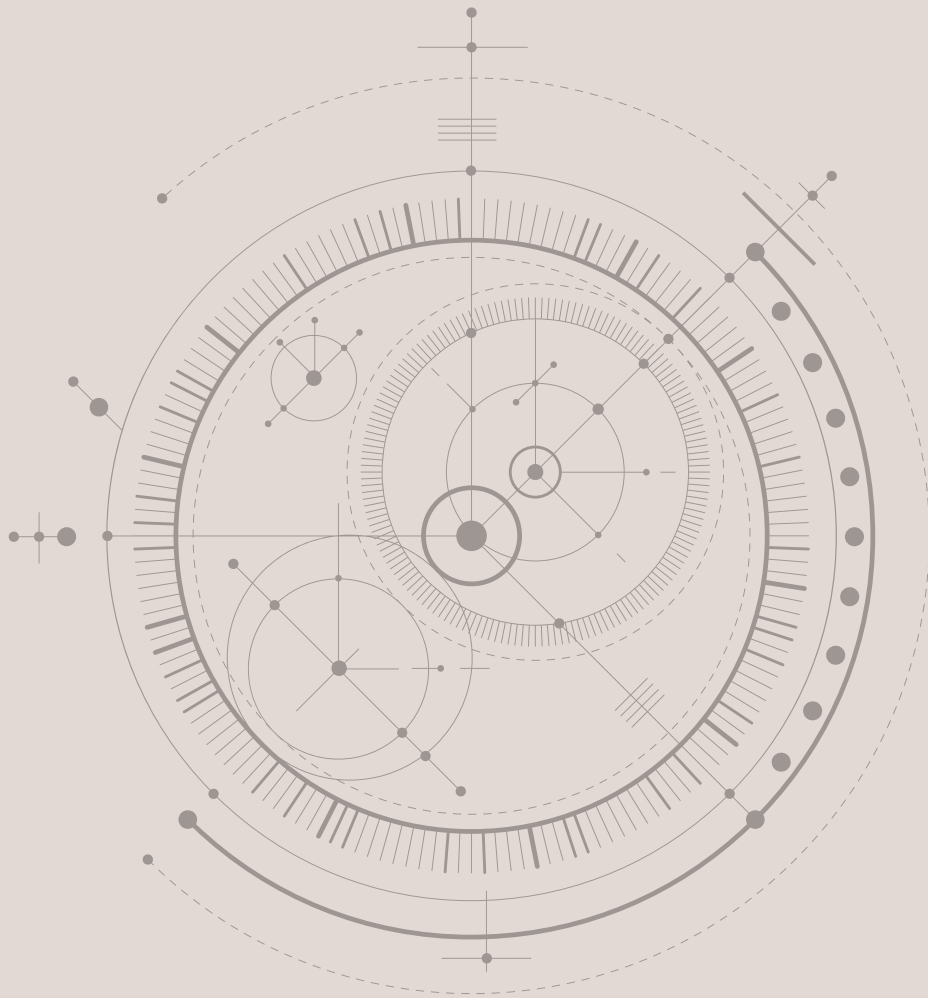


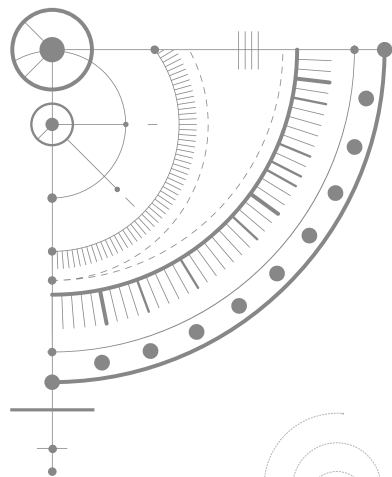




ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

σελ.	9	Ιστορική Διαδρομή
σελ.	13	Συνοπτικά Μεγέθη Ομίλου
σελ.	17	Γράμμα προς τους Μετόχους
σελ.	27	Οικονομική Επισκόπηση
σελ.	31	Πρόγραμμα Στρατηγικού Ανασχεδιασμού
σελ.	35	Εταιρική Διακυβέρνηση
		Διοικητικό Συμβούλιο - Επιτροπές Δ.Σ. - Ανώτατα Όργανα Διοίκησης
		Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου
		Εξωτερικοί Ελεγκτές
		Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου
σελ.	55	Διαχείριση Κινδύνων
		Πλαίσιο Διάθεσης για Ανάλυση Κινδύνων
		Οργάνωση Διαχείρισης Κινδύνων
		Πιστωτικός Κίνδυνος
		Κίνδυνος Αγοράς, Αντισυμβαλλόμενου και Ρευστότητας
		Λειτουργικός Κίνδυνος
		Ενιαίος Εποπτικός Μηχανισμός
σελ.	75	Πυλώνες Δραστηριότητας
		Λιανική Τραπεζική
		Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου
		Ψηφιακή Τραπεζική και Καινοτομία
		Διαχείριση Περιουσίας - Wealth Management
		Διεθνείς Κεφαλαιαγορές και Treasury
		Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες
		Λοιπές Εργασίες
		Διαχείριση Προβληματικών Δανείων
		Στρατηγική Επικοινωνίας
σελ.	121	Τεχνολογία
σελ.	127	Διεθνής Παρουσία
		Βουλγαρία
		Σερβία
		Κύπρος
		Λουξεμβούργο
σελ.	135	Παράρτημα
		Οικονομικά Στοιχεία Έτους





1990

Ίδρυση της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Α.Ε., με ειδικότητα στους τομείς της Επενδυτικής Τραπεζικής και του Private Banking.

2002

Ολοκλήρωση νομικής συγχώνευσης με την Telesis Τράπεζα Επενδύσεων.

Απόκτηση συμμετοχής 43% στην Post Bank Βουλγαρίας.

1999

Ολοκλήρωση συγχώνευσης της EFG Eurobank με την Τράπεζα Αθηνών και την Τράπεζα Κρήτης.

Εισαγωγή της EFG Eurobank στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών.

2003

Απόκτηση ποσοστού 90,8% της Postbanka AD Σερβίας και μετονομασία της σε EFG Eurobank AD Beograd.

Απόκτηση του πλειοψηφικού ελέγχου του μετοχικού κεφαλαίου της Banc Post S.A. Ρουμανίας.

1994

Απόκτηση μεριδίου 75% της EFG Private Bank (Luxembourg) S.A.

1997

Συγχώνευση Eurobank - Interbank.

Εξαγορά του δικτύου καταστημάτων της Cr dit Lyonnais Gr ce.

Μετονομασία της Ευρωπαϊκής σε Τράπεζα EFG Eurobank Α.Ε.

2000

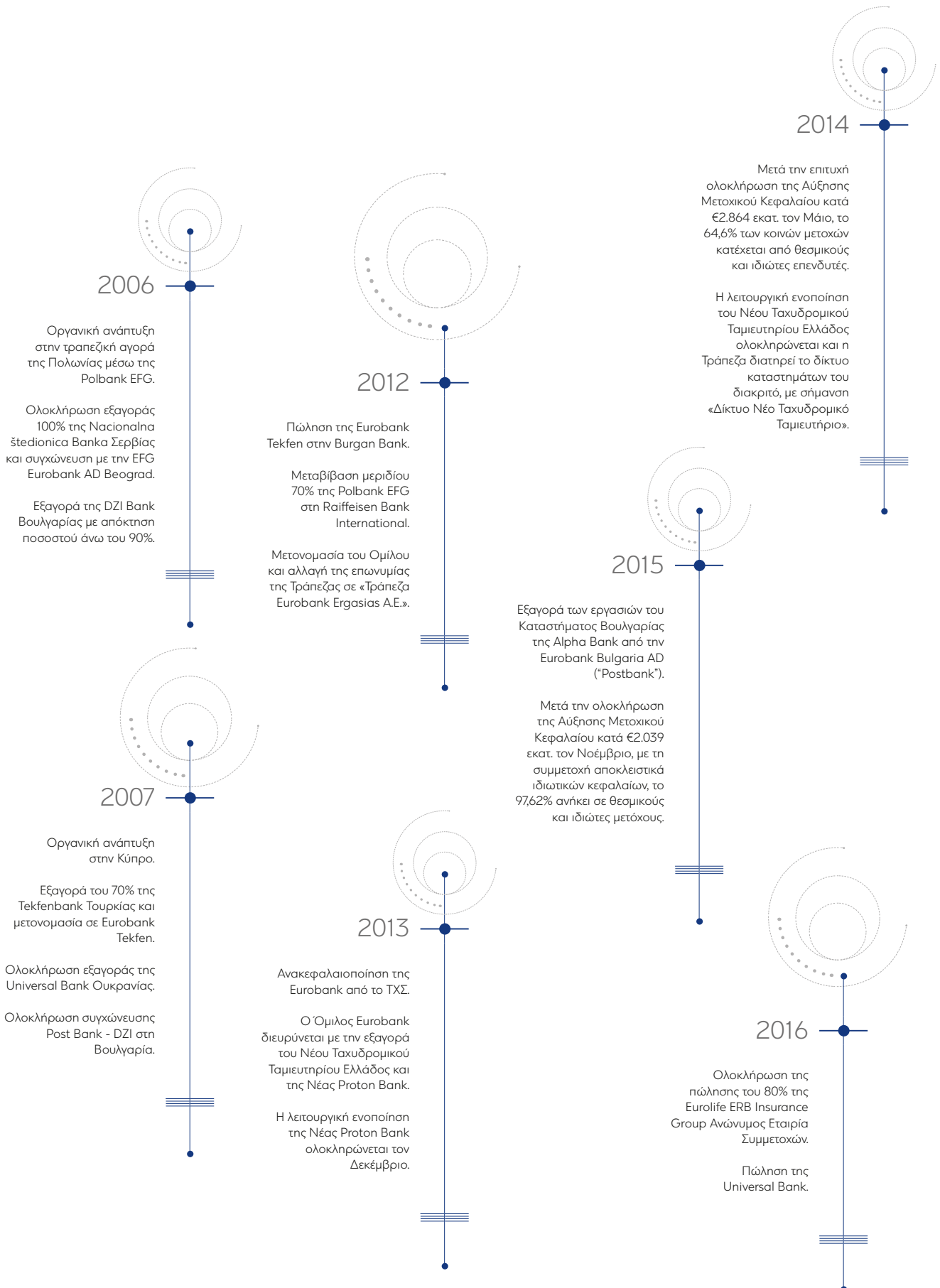
Συγχώνευση EFG Eurobank - Τράπεζας Εργασίας και μετονομασία σε Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias Α.Ε.

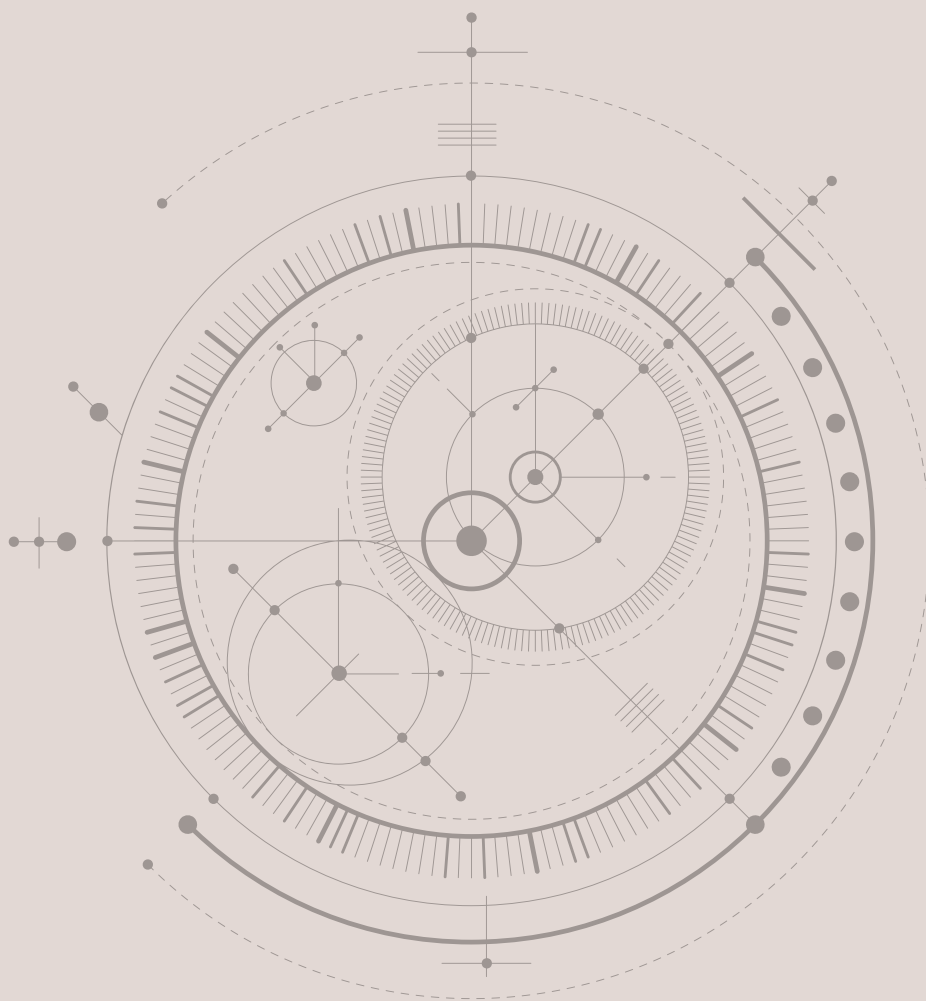
Απόκτηση ποσοστού 19,25% στην Banc Post S.A. Ρουμανίας.

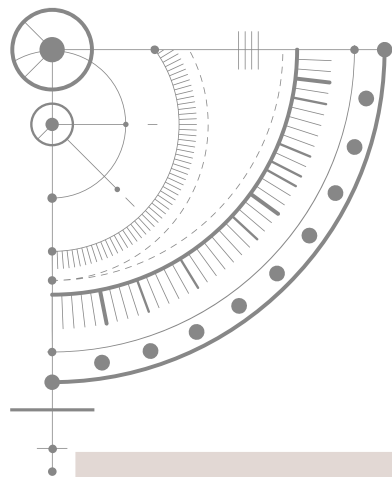
2004

Εξαγορά της Intertrust ΑΕΔΑΚ.

Αύξηση του ποσοστού συμμετοχής στην Post Bank Βουλγαρίας σε 96,74%.





Βασικά Οικονομικά Μεγέθη¹

2017

2016

Μεταβολή

Καθαρά Έσοδα από Τόκους

€1.464 εκατ.

€1.463 εκατ.

0,1%

Καθαρά Έσοδα Προμηθειών

€268 εκατ.

€234 εκατ.

14,5%

Λειτουργικά Έσοδα

€1.882 εκατ.

€1.907 εκατ.

(1,3)%

Λειτουργικά Έξοδα

€894 εκατ.

€903 εκατ.

(0,9)%

Οργανικά Κέρδη προ Προβλέψεων

€837 εκατ.

€793 εκατ.

5,4%

Κέρδη προ Προβλέψεων

€987 εκατ.

€1.004 εκατ.

(1,7)%

Προβλέψεις για Πιστωτικούς Κινδύνους

€750 εκατ.

€741 εκατ.

1,2%

Καθαρά Κέρδη πριν από μη Συνεχιζόμενες
Δραστηριότητες και Έκτακτα Αποτελέσματα

€186 εκατ.

€240 εκατ.

(22,5)%

Καθαρά Κέρδη μετά από μη Συνεχιζόμενες
Δραστηριότητες και Έκτακτα Αποτελέσματα

€104 εκατ.

€235 εκατ.

(55,8)%

Στοιχεία Ισολογισμού¹

2017

2016

Καταναλωτικά Δάνεια

€5.248 εκατ.

€5.983 εκατ.

Στεγαστικά Δάνεια

€16.657 εκατ.

€17.311 εκατ.

Δάνεια προς Μικρές Επιχειρήσεις

€6.973 εκατ.

€6.991 εκατ.

Δάνεια προς Μεσαίες & Μεγάλες
Επιχειρήσεις

€18.339 εκατ.

€18.876 εκατ.

Σύνολο Χορηγήσεων (προ προβλέψεων)

€47.242 εκατ.

€49.195 εκατ.

Σύνολο Καταθέσεων

€33.843 εκατ.

€32.093 εκατ.

Σύνολο Ενεργητικού

€60.029 εκατ.

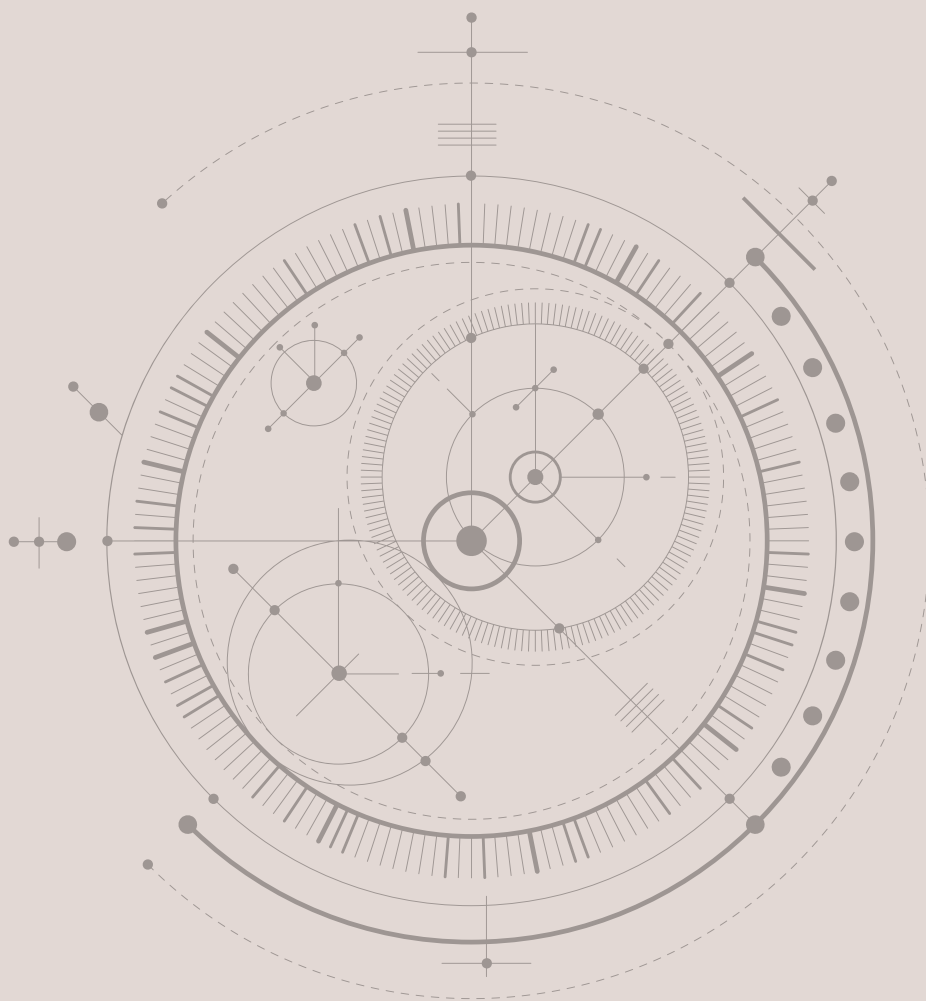
€66.432 εκατ.

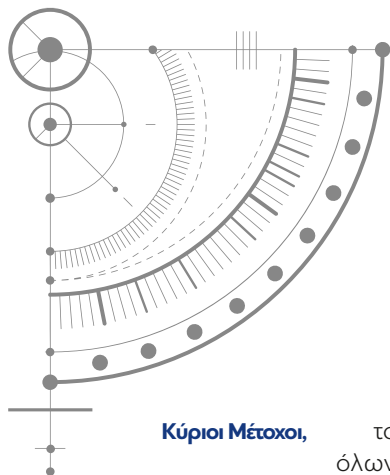
Δ' Τρίμ. 2017	Γ' Τρίμ. 2017	Β' Τρίμ. 2017	Α' Τρίμ. 2017
€373 εκατ.	€369 εκατ.	€364 εκατ.	€357 εκατ.
€70 εκατ.	€67 εκατ.	€67 εκατ.	€64 εκατ.
€494 εκατ.	€464 εκατ.	€465 εκατ.	€459 εκατ.
€226 εκατ.	€223 εκατ.	€223 εκατ.	€222 εκατ.
€217 εκατ.	€213 εκατ.	€208 εκατ.	€199 εκατ.
€267 εκατ.	€240 εκατ.	€242 εκατ.	€237 εκατ.
€206 εκατ.	€178 εκατ.	€182 εκατ.	€184 εκατ.
€53 εκατ.	€61 εκατ.	€37 εκατ.	€34 εκατ.
€43 εκατ.	(€15) εκατ.	€40 εκατ.	€37 εκατ.

Χρηματοοικονομικοί Δείκτες ¹	2017	2016
Καθαρό Περιθώριο Επιτοκίου	2,41%	2,22%
Δείκτης Κόστους προς Έσοδα	47,5%	47,4%
Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα (NPEs)	42,6%	46,0%
Δάνεια σε Καθυστέρηση άνω των 90 ημερών	33,4%	35,3%
Δείκτης Κάλυψης Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων	50,4%	50,6%
Δείκτης Κάλυψης Δανείων σε Καθυστέρηση άνω των 90 ημερών	64,3%	66,0%
Προβλέψεις προς Δάνεια	2,0%	1,9%
Κεφάλαια Κοινών Μετοχών Κατηγορίας Ι (CET1)	15,8% ²	17,6%

¹ Οι δραστηριότητες στη Ρουμανία λογίζονται ως περιουσιακό στοιχείο προς πώληση.

² Pro-forma για τη μετατροπή €950 εκατ. προνομιούχων μετοχών σε ομόλογα μειωμένης εξασφάλισης και την πώληση των δραστηριοτήτων στη Ρουμανία.





Κύριοι Μέτοχοι,

το 2017 υπήρξε για την Eurobank έτος ισχυρών συνολικών αποτελεσμάτων, έτος επίτευξης όλων των βασικών στρατηγικών και επιχειρηματικών στόχων, με ιδιαίτερα ικανοποιητικές επιδόσεις στους πιο κρίσιμους τομείς. Η Τράπεζα παρέμεινε κερδοφόρος σε όλη τη διάρκεια της χρονιάς, με αυξημένα οργανικά αποτελέσματα. Η κεφαλαιακή βάση ενισχύθηκε, ενώ έγινε και ένα σημαντικό βήμα για την απεμπλοκή από την κληρονομιά της κρίσης με την αποπληρωμή των προνομιούχων μετοχών του Δημοσίου και την προετοιμασία της εκδόσεως ομολογιών δεύτερης διαβάθμισης αντίστοιχου ύψους υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου, η οποία ολοκληρώθηκε στην αρχή του τρέχοντος έτους. Επίσης, το 2017 η Eurobank επανήλθε στις διεθνείς αγορές κεφαλαίων για τη χρηματοδότησή της με την έκδοση καλυμμένου ομολόγου, που αποτελεί και ορόσημο για τη σταδιακή επάνοδο σε ομαλές συνθήκες ρευστότητας και την περαιτέρω μείωση της εξάρτησης από τον έκτακτο μηχανισμό της Τράπεζας της Ελλάδος (ΕΛΑ). Στο πεδίο της διαχείρισης των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (NPE), που αποτελούσε και παραμένει κύρια προτεραιότητα, η μείωση του αποθέματος NPE υπερέβη τον ετήσιο στόχο που είχε συμφωνηθεί με τις Ευρωπαϊκές Εποπτικές Αρχές, ενώ κατά τη διάρκεια του έτους προχωρήσαμε στην πρώτη πώληση χαρτοφυλακίου μη εξυπηρετούμενων δανείων στην Ελλάδα. Συγχρόνως, ιδιαίτερη έμφαση δώσαμε στη χρηματοδότηση της πραγματικής οικονομίας, με αύξηση των συνολικών δανειοδοτήσεων προς μικρές, μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις.

Η σταθερή πορεία επίτευξης όλων των στόχων που είχαμε θέσει ως ορόσημο του επιχειρησιακού σχεδιασμού επέτρεψε να αφιερώσουμε σημαντικό μέρος της δραστηριότητάς μας στη διάρκεια της χρονιάς σε ευρύτερα ζητήματα που θα καθορίσουν τη μορφή και τη φυσιογνωμία της Τράπεζας στο μέλλον, όπως η παρουσίαση μιας δέσμης Αξιών του οργανισμού, αλλά και σε ουσιαστικές παρεμβάσεις στον τρόπο λειτουργίας και στη δομή του, ξεκινώντας από τη ριζική αναδιοργάνωση της Λιανικής Τραπεζικής.

Μακροοικονομικές Εξελίξεις

Το 2017 το μακροοικονομικό περιβάλλον διατηρήθηκε ευνοϊκό, υποβοηθούμενο από μια σταθερά διευκολυντική νομισματική πολιτική από την πλευρά της ΕΚΤ. Η οικονομία στην Ελλάδα, τη βασική αγορά στην οποία δραστηριοποιούμαστε, πέρασε για πρώτη φορά μετά από αρκετά χρόνια σε ουσιαστική ανάπτυξη. Η μεγέθυνση του ΑΕΠ κατά 1,4% σε πραγματικούς όρους, η σημαντική βελτίωση του δείκτη οικονομικού κλίματος και η πτώση της ανεργίας, παρότι παραμένει σε εξαιρετικά υψηλά επίπεδα άνω του 20%, αποτυπώνουν μια σταθερή βελτίωση στην προοπτική ολοκλήρωσης των προγραμμάτων δημοσιονομικής προσαρμογής. Η απουσία διαταράξεων στις σχέσεις της Ελλάδας με τους Ευρωπαίους εταίρους και τους δανειστές οδήγησε σε ορατή ανάκαμψη της εμπιστοσύνης των διεθνών αγορών προς τη χώρα, η οποία εκφράστηκε με την έκδοση ομολόγου του Ελληνικού Δημοσίου, που σηματοδότησε και την επιστροφή του στις αγορές για πρώτη φορά μετά το 2012. Η αποκλιμάκωση μάλιστα των αποδόσεων των ελληνικών ομολόγων υπήρξε σαφής περαιτέρω ένδειξη για τη βελτίωση της αξιοπιστίας της ελληνικής οικονομίας. Ανάλογα θετική ήταν η εικόνα και στα πεδία των διεθνών μας δραστηριοτήτων. Όλες οι χώρες της περιοχής στις οποίες έχουμε παρουσία παραμένουν σε τροχιά σταθερά υψηλών ρυθμών ανάπτυξης, κάτι που αναμένουμε να συνεχιστεί και τα επόμενα χρόνια.

Σταθερή Κερδοφορία

Η πορεία μας το 2017 απηχεί την τήρηση του πλαισίου αρχών και αξιών και την επιτυχή εφαρμογή του στρατηγικού σχεδιασμού της Τράπεζας. Μέσα σε ένα σχετικά ευνοϊκότερο οικονομικό περιβάλλον, που δεν σημαδεύτηκε από τη δημιουργία ή σειρά αρνητικών εξωγενών επιδράσεων όπως τα προηγούμενα χρόνια, η Eurobank απέδειξε ότι διαθέτει έναν επιχειρηματικό σχεδιασμό ορθά στοχευμένο και ικανό να παράγει θετικά αποτελέσματα. Τα συνολικά καθαρά κέρδη ανήλθαν σε €186 εκατ., με την Τράπεζα να έχει κερδοφορία και τα τέσσερα τρίμηνα. Τα οργανικά προ προβλέψεων κέρδη έφτασαν τα €837 εκατ., αυξημένα κατά 5,4% έναντι του προηγούμενου έτους. Τα καθαρά έσοδα από τόκους παρέμειναν αμετάβλητα στο

€1,5 δισ. Τα χαμηλότερα έσοδα από χορηγήσεις αντισταθμίστηκαν από τη μείωση του κόστους χρηματοδότησης από το Ευρωσύστημα. Τα οργανικά έσοδα αυξήθηκαν κατά 2,1%, σε €1,7 δισ., ενώ τα συνολικά έσοδα ήταν ελαφρά μειωμένα κατά 1,3%, σε €1,9 δισ.

Μείωση Κόστους

Στην πλευρά του κόστους οι λειτουργικές δαπάνες ήταν μειωμένες κατά περίπου 1% σε ετήσια βάση στα €894 εκατ. για τον Όμιλο, ενώ ειδικά στην Ελλάδα μειώθηκαν κατά 2%. Ο δείκτης κόστους προς έσοδα παρέμεινε σε επίπεδα κάτω του 50%, στο 47,5%.

Βελτιωμένη Ρευστότητα

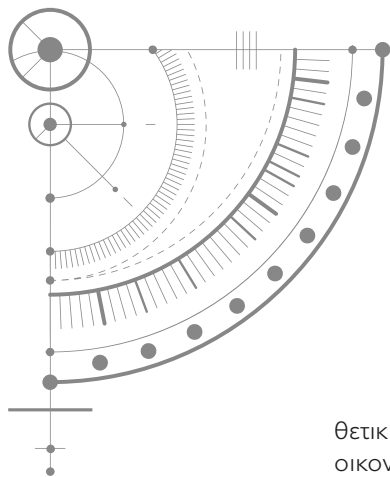
Σε ό,τι αφορά τη ρευστότητα, το 2017 συνεχίστηκε η βελτίωση των συνθηκών αγοράς σε σημαντικό βαθμό. Σε αυτό το περιβάλλον, η Τράπεζα αξιοποίησε τις διαμορφούμενες ευκαιρίες για να υλοποιήσει μια σειρά πρωτοβουλιών για την αύξηση της πρόσβασης στη διατραπεζική αγορά. Το αποκορύφωμα των προσπαθειών αυτών ήταν η επιστροφή της Eurobank στις αγορές χρήματος, για πρώτη φορά μετά το 2014, με την επιτυχημένη έκδοση καλυμμένων ομολογίων στην πρωτογενή αγορά ύψους €500 εκατ., που προσέλκυσε ιδιαίτερα υψηλό διεθνές επενδυτικό ενδιαφέρον από σχεδόν 20 χώρες.

Συνολικά, η Γενική Διεύθυνση Διεθνών Κεφαλαιαγορών της Eurobank πέτυχε το 2017: (α) σημαντική αύξηση του όγκου συναλλαγών ενυπόθηκτης χρηματοδότησης (repos) με διεθνή χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, (β) σημαντική μείωση του κόστους της αντλούμενης ρευστότητας και περαιτέρω διασπορά των πηγών χρηματοδότησης, (γ) την πλήρη απεξάρτηση της Τράπεζας από τη χρήση του «δεύτερου πυλώνα» του Προγράμματος Ενίσχυσης της Ρευστότητας της Ελληνικής Οικονομίας (άρθ. 2 του Ν. 3723/2008), και (δ) σημαντική περιστολή της χρηματοδότησης από τον ELA, η οποία έβαινε διαρκώς μειούμενη σε όλη τη διάρκεια της χρονιάς. Η συνολική μείωση για το 2017 ήταν της τάξης των €4 δισ. και η πορεία αποκλιμάκωσης συνεχίστηκε με σταθερούς ρυθμούς και κατά τους πρώτους μήνες του τρέχοντος έτους, με αποτέλεσμα στο τέλος του πρώτου τριμήνου να έχει μειωθεί κατά τα δύο τρίτα από τα υψηλά του 2017 και κάτω από το μισό σε σχέση με το τέλος του έτους.

Παράλληλα, συνεχίστηκε η σταδιακή, αλλά με αργούς ρυθμούς, επιστροφή των καταθέσεων στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Η κρίση εμπιστοσύνης που κορυφώθηκε με τη φυγή καταθέσεων το πρώτο εξάμηνο του 2015 δεν έχει ακόμη αποκατασταθεί, ωστόσο υπάρχουν ενθαρρυντικές ενδείξεις. Οι καταθέσεις πελατών αυξήθηκαν το 2017 στην Ελλάδα κατά €1,2 δισ., σε επίπεδα αντίστοιχα ή ελαφρά καλύτερα από το μερίδιο αγοράς της Τράπεζας. Σε επίπεδο Ομίλου, η αύξηση έφτασε το €1,8 δισ., με αποτέλεσμα τη βελτίωση του δείκτη χορηγήσεων προς καταθέσεις κατά 8 ποσοστιαίες μονάδες, στο 109,6%.

Οργανική Ενίσχυση Κεφαλαιακής Βάσης - Αποπληρωμή Προνομιούχων Μετοχών

Με τη σταθερή κερδοφορία να ενισχύει οργανικά την κεφαλαιακή βάση της Τράπεζας, ο δείκτης κεφαλαίων κοινών μετοχών της κατηγορίας 1 (CET1) διαμορφώθηκε στο 15,8% του σταθμισμένου ενεργητικού στο τέλος της χρονιάς και ο συνολικός δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας (total CAD) στο 179%, από τους υψηλότερους στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα. Οι δύο δείκτες είναι αυξημένοι κατά 220 και 450 μονάδες βάσης αντίστοιχα μέσα στην τελευταία διετία. Έχοντας ενισχύσει την Τράπεζα από πλευράς κυρίων βασικών κεφαλαίων, προχωρήσαμε στην αποπληρωμή των προνομιούχων μετοχών του Ελληνικού Δημοσίου ύψους €950 εκατ.. Ταυτόχρονα, λίγες μέρες μετά το τέλος του έτους, εκδόθηκαν ομόλογα δεύτερης διαβάθμισης του ίδιου ύψους προς το Ελληνικό Δημόσιο, τα οποία λογίζονται στα συνολικά εποπτικά κεφάλαια. Το αποτέλεσμα όλων αυτών των κινήσεων και πρωτοβουλιών είχε ιδιαίτερη σημασία διότι στη βάση του στατικού ισολογισμού της 31^{ης} Δεκεμβρίου του 2017 διενεργήθηκαν κατά το πρώτο τρίμηνο του 2018 τα stress tests της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας για τις τέσσερις συστημικά σημαντικές τράπεζες στην Ελλάδα. Η έκβαση αυτών των stress tests υπήρξε, όπως είναι γνωστό,



θετική για την Eurobank, καθώς δεν προέκυψαν από την άσκηση προσομοίωσης ακραίων οικονομικών συνθηκών κεφαλαιακές ανάγκες, ούτε κλήθηκε η Τράπεζα να υποβάλει σχέδιο κεφαλαιακής ενίσχυσης.

Υπέρβαση Στόχων στα Μη Εξυπηρετούμενα Ανοίγματα

Ιδιαίτερα σημαντικά και ενθαρρυντικά ήταν τα αποτελέσματα στο πεδίο της διαχείρισης των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων. Συνολικά, τα μη εξυπηρετούμενα ανοίγματα μειώθηκαν κατά €2,5 δισ. σε ετήσια βάση υπερβαίνοντας τον στόχο. Ο καθαρός σχηματισμός νέων NPEs (NPE formation) ήταν αρνητικός όλα τα τρίμηνα και η μείωση για το έτος ήταν €687 εκατ. Ο λόγος προβλέψεων προς NPEs έφτασε το 50,4% ενώ με την εφαρμογή του νέου λογιστικού προτύπου IFRS9 και τη συνακόλουθη αύξηση των προβλέψεων κατά €1,1 δισ. βελτιώνεται περαιτέρω κατά περισσότερες από 500 μονάδες βάσης σε 55,5%.

Το 2017 η Eurobank ήταν η πρώτη Ελληνική Τράπεζα η οποία προχώρησε στην πώληση χαρτοφυλακίου μη εξυπηρετούμενων καταναλωτικών δανείων, συμβάλλοντας ουσιαστικά στη δημιουργία δευτερογενούς αγοράς στην Ελλάδα για δανειακά χαρτοφυλάκια, κάτι που αποτελεί ουσιαστική προϋπόθεση για να αντιμετωπιστεί συνολικά το πρόβλημα του αποθέματος NPE στο τραπεζικό σύστημα. Μετά από διαφανή διεθνή διαδικασία προσφορών, σε μια κεφαλαιακά και χρηματοοικονομικά ουδέτερη συναλλαγή, επελέγη ως αγοραστής του χαρτοφυλακίου η εταιρία Intrum. Τη διαχείρισή του έχει αναλάβει η εξειδικευμένη θυγατρική μας Eurobank Financial Planning Services (FPS), η οποία στη διάρκεια του έτους έλαβε από την Τράπεζα της Ελλάδος μια από τις πρώτες άδειες διαχείρισης μη εξυπηρετούμενων δανείων και είναι σήμερα η μεγαλύτερη εταιρία στον χώρο της, τόσο σε αριθμό εργαζομένων όσο και σε ύψος υπό διαχείριση κεφαλαίων.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το τελευταίο τρίμηνο του 2017 καταγράφηκαν οι ιστορικά καλύτερες επιδόσεις τόσο στη μείωση του αποθέματος NPE όσο και στο ύψος του αρνητικού NPE formation. Η τάση αυτή μπορεί να αποδοθεί τουλάχιστον σε σημαντικό βαθμό στην αλλαγή του νομοθετικού πλαισίου και στην αποφασιστικότητα που επιδείχθηκε στην εφαρμογή των ηλεκτρονικών πλειστηριασμών. Με ένα λειτουργικότερο νομικό και θεσμικό οπλοστάσιο στη διάθεσή μας για την αντιμετώπιση των στρατηγικών κακοπληρωτών και τη δυνατότητα να το αξιοποιήσουμε για πρώτη φορά στη διάρκεια ενός πλήρους οικονομικού έτους, είμαστε πεπεισμένοι ότι η Τράπεζα μπορεί και το 2018 να επιτύχει και να υπερβεί τη νέα, ακόμη πιο φιλόδοξη, στοχοθεσία που έχει τεθεί σε συνεργασία με τις Ευρωπαϊκές Εποπτικές Αρχές.

Τραπεζική Επιχειρήσεων και Λιανική Τραπεζική

Παρά την τάση βελτίωσης, οι συνθήκες ρευστότητας παρέμειναν για άλλη μία χρονιά περιοριστικές. Η Eurobank εξακολούθησε να στηρίζει τους πελάτες της, επιχειρήσεις και νοικοκυριά, και την οικονομία μέσα σε ένα περιβάλλον με ασθενή υγιή ζήτηση ιδιαίτερα στην ελληνική αγορά, με αποτέλεσμα τα συνολικά χρηματοδοτικά υπόλοιπα προς επιχειρήσεις στην Ελλάδα να είναι αυξημένα κατά σχεδόν €300 εκατ. σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

Ιδιαίτερη έμφαση δώσαμε στην εξασφάλιση, όχι απλώς επαρκούς ρευστότητας αλλά και ευνοϊκών πόρων χρηματοδότησης για τις επιχειρήσεις, μεγάλες, μεσαίες και μικρές. Για τον σκοπό αυτό συνεργαζόμαστε αποδοτικά με ένα σημαντικό αριθμό διεθνών εταίρων, κυρίως οργανισμών με διεθνή παρουσία και εξειδίκευση, όπως η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (EIB), το EIF, που είναι ο χρηματοδοτικός βραχίονας της EIB για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (EBRD), το International Finance Corporation (IFC), μέλος της Παγκόσμιας Τράπεζας (World Bank). Μέσα από αυτά τα προγράμματα οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να εξασφαλίσουν χρηματοδότηση για την ανάπτυξη τους, πιστώσεις για εξαγωγές, αλλά και κεφάλαια κίνησης με ανταγωνιστικό κόστος και με μειωμένες απαιτήσεις για παροχή εγγυοδοτήσεων, καθώς μέρος του πιστωτικού κινδύνου καλύπτεται από αυτούς τους διεθνείς οργανισμούς.

Στον τομέα της Τραπεζικής Επιχειρήσεων οι επιδόσεις της Τράπεζας παρέμειναν ισχυρές. Ο στρατηγικός μας στόχος στο πεδίο αυτό είναι να γίνει η Eurobank η τράπεζα επιλογής των δυναμικών επιχειρήσεων που θα πρωταγωνιστήσουν στον κύκλο της ανάπτυξης στην Ελλάδα, αλλά και η τράπεζα επιλογής των δυναμικών επιχειρήσεων σε όλη την ευρύτερη περιφέρεια.

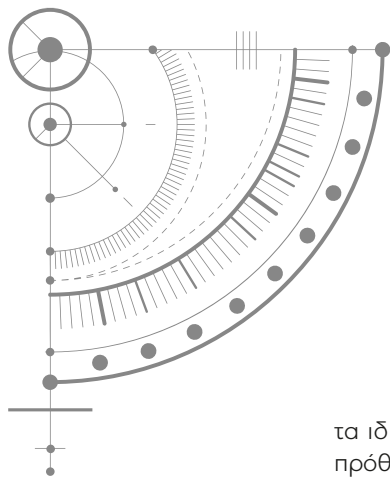
Με στόχο την ενίσχυση και στήριξη των ελληνικών εξαγωγικών επιχειρήσεων η Eurobank διοργάνωσε στην Κρήτη την Επιχειρηματική Αποστολή «Go in Crete», κατά την οποία πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 2.430 προκαθορισμένες συναντήσεις και δόθηκε η ευκαιρία σε περισσότερους από 100 Έλληνες εξαγωγείς να έρθουν σε επαφή με πάνω από 50 εξέχοντες διεθνείς αγοραστές. Παράλληλα, στο forum που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του «Go in Crete» ανακοινώθηκε η στρατηγική συμφωνία της Eurobank με τη Santander, η οποία δίνει τη δυνατότητα σε ελληνικές και κυπριακές εταιρίες-μέλη του Exportgate να ενταχθούν στο Eurobank Trade Club, ένα αξιόπιστο δίκτυο εταιριών που εστιάζουν στο διεθνές εμπόριο προκειμένου να αναπτύξουν τις εμπορικές τους δραστηριότητες εκτός των ελληνικών και κυπριακών συνόρων. Πρόκειται για το πρώτο παγκόσμιο ψηφιακό δίκτυο διασύνδεσης επιχειρήσεων, στο οποίο η Eurobank συμμετέχει ως ιδρυτικό μέλος, που υποστηρίζεται από διεθνείς Τράπεζες, όπως οι Banco Santander, Nordea, Rabobank, KBC, αλλά και πολλές άλλες κορυφαίες στη χώρα και την ευρύτερη περιφέρειά τους τράπεζες [Attijariwafa, Industrial Bank of Korea (IBK), SIAM, Banco BPM κ.ά.] συμμετέχουν ήδη καλύπτοντας σχεδόν 30 χώρες και ένα ευρύτατο φάσμα αγορών και κλάδων.

Η Eurobank όχι μόνο στηρίζει αλλά και επιθυμεί να προβάλλει το σύγχρονο και υγιές ελληνικό επιχειρείν, το οποίο μπορεί να πρωτοστατήσει στην προσπάθεια παραγωγικής και επενδυτικής ανασυγκρότησης και διατηρήσιμης ανάπτυξης. Σε αυτό το πλαίσιο, το 2017, μέσω των Βραβείων Ανάπτυξης και Επιχειρηματικότητας «Growth Awards», από κοινού με την Grant Thornton, ανέδειξε έξι επιχειρήσεις οι οποίες, παρά την κρίση, ξεχώρισαν και κατάφεραν να διακριθούν μεταξύ άλλων για την εξωστρέφειά τους, τις ισχυρές οικονομικές τους επιδόσεις, τη διαφάνεια, τη σύγχρονη εταιρική διακυβέρνηση και την κοινωνική ευθύνη.

Στον τομέα της χρηματοδότησης της ναυτιλίας, αυξάνουμε σταθερά και με ισχυρούς ρυθμούς την παρουσία και το μερίδιο αγοράς μας. Το 2017 η αύξηση ξεπέρασε το 25%, με αποτέλεσμα η Τράπεζα να έχει μεγαλύτερο ναυτιλιακό χαρτοφυλάκιο από οποτεδήποτε στο παρελθόν.

Για το δίκτυο λιανικής της Τράπεζας το 2017 ήταν μία χρονιά ορόσημο. Με την έναρξή της προχωρήσαμε στην αλλαγή της λειτουργικής του δομής, που αποτελεί και τη βάση για την υλοποίηση όλων των μελλοντικών στρατηγικών σχεδιασμών σε αυτό το πεδίο. Στην καρδιά των αλλαγών ήταν η απόφαση να εστιάσουμε τις προσπάθειές μας στο τμήμα εκείνο της πελατειακής μας βάσης με το οποίο διατηρούμε ή θα διαμορφώσουμε τους πιο ισχυρούς δεσμούς, και με το οποίο έχουμε συνεργασία σημαντικού εύρους και σε πολλαπλά προϊόντα και υπηρεσίες. Τα πρώτα δείγματα μέσα σε περίπου ένα 12μηνο από την υλοποίηση του μετασχηματισμού στο δίκτυο λιανικής δεν αφήνουν αμφιβολία ότι η στρατηγική στόχευση είναι ορθή και ήδη αποδίδει. Συγχρόνως, μέσω συγχωνεύσεων καταστημάτων του δικτύου επιχειρήθηκε η βελτιστοποίηση της ποσοτικής και γεωγραφικής κατανομής του, προσπάθεια η οποία ολοκληρώθηκε στις αρχές του 2018, με τον αριθμό των καταστημάτων Λιανικής Τραπεζικής να διαμορφώνεται στα περίπου 350 καταστήματα στην Ελλάδα.

Η Eurobank έχει δεσμευτεί να βρίσκεται δίπλα στους πελάτες της για όλες τις ανάγκες των ιδίων και των οικογενειών τους. Στο πλαίσιο αυτό, διευρύνουμε σημαντικά τη δραστηριότητά μας στο πεδίο των τραπεζοασφαλειών, με στρατηγικό συνεργάτη τον όμιλο Eurolife. Πέρα από



τα ιδιαίτερα θετικά οικονομικά αποτελέσματα αυτής της συνεργασίας, που έχουμε την κοινή πρόθεση να συνεχίσουμε και να επεκτείνουμε, μας δίνεται η ευκαιρία να ανταποκριθούμε σε μια εντεινόμενη ανάγκη των νοικοκυριών για κάθε είδους ασφαλιστικές καλύψεις, σε συνάρτηση με τη σύνθεση και τις δυνατότητές τους. Η εντυπωσιακή αύξηση των δεικτών που μετρούν την ικανοποίηση των πελατών μας ως προς τις τραπεζοασφαλιστικές υπηρεσίες επιβεβαιώνει την κοινωνική δυναμική της σχετικής ζήτησης αλλά και την ορθή στόχευση του σχεδιασμού Eurobank και Eurolife, για να ανταποκριθούμε στις προσδοκίες των νοικοκυριών που μας εμπιστεύονται.

Global Markets και Wealth Management

Μια από τις σημαντικές οικονομικές εξελίξεις της χρονιάς στην Ελλάδα ήταν η αναζωογόνηση της αγοράς εταιρικών ομολόγων. Πέρα από την προαναφερθείσα δραστηριότητα στις διεθνείς αγορές κεφαλαίου για την ενίσχυση της ρευστότητας του Ομίλου, η Eurobank είχε καθολική και κεντρική παρουσία στη διαμόρφωση της αγοράς Ομολόγων Ελληνικών Εταιριών και στην επιτυχή διάθεσή τους στο Επενδυτικό κοινό. Συμμετείχε ενεργά, είτε ως Σύμβουλος είτε ως Συντονιστής Κύριος Ανάδοχος, σχεδόν σε όλες τις ομολογιακές εκδόσεις (ΟΠΑΠ, Όμιλος ΜΥΤΙΛΗΝΑΙΟΥ, SUNLIGHT, TERNA Ενεργειακή). Η συνολική ζήτηση στις εκδόσεις αυτές ξεπέρασε το €1 δισ. και τα κεφάλαια που αντλήθηκαν από τις αντίστοιχες εταιρίες υπερέβησαν τα €600 εκατ.

Στον χώρο του Private Banking & Asset Management, για άλλη μια χρονιά, το 2017 η Eurobank διατήρησε τη θέση της ως ηγέτιδα δύναμη τόσο ως προς τα υπό διαχείριση κεφάλαια, όσο και ως προς την κερδοφορία. Στο Private Banking, τα συνολικά υπό διαχείριση κεφάλαια σε επίπεδο Ομίλου διαμορφώθηκαν σε €5,6 δισ., έχοντας σημειώσει ελαφρά θετική μεταβολή σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά. Μέσω του Private Banking στην Ελλάδα και των θυγατρικών μας σε Λουξεμβούργο, Λονδίνο και Κύπρο προσφέρουμε στους πελάτες μας από πολλαπλά οικονομικά κέντρα υπηρεσίες που αποτελούν μέτρο σύγκρισης για τον κλάδο στην Ελλάδα. Όσον αφορά στη θυγατρική μας Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ, το 2017 τα υπό διαχείριση κεφάλαια διαμορφώθηκαν σε €3,8 δισ., με μερίδιο αγοράς άνω του 30% στα Αμοιβαία Κεφάλαια, διατηρώντας έτσι την ηγετική θέση που επί χρόνια κατέχει στη διαχείριση Ιδιωτικών και Θεσμικών Χαρτοφυλακίων στην Ελλάδα και την Κύπρο.

Ένας περιφερειακός τραπεζικός Όμιλος

Οι διεθνείς δραστηριότητες είχαν για άλλη μια χρονιά ουσιαστική συνεισφορά στα αποτελέσματα της Τράπεζας. Το 2017 προχωρήσαμε την πώληση της ρουμανικής θυγατρικής μας Bancpost στην Banca Transilvania. Με τη συναλλαγή αυτή ολοκληρώσαμε ουσιαστικά τη μείωση του διεθνούς αποτυπώματος της Τράπεζας όπως είχε συμφωνηθεί με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και περιγραφεί στο σχέδιο αναδιάρθρωσης που είχαμε υποβάλει. Εστιάζουμε έτσι στις αγορές που επιλέξαμε να έχουμε στρατηγική παρουσία όπως η Κύπρος, όπου οι επιδόσεις της Eurobank Cyprus ξεχωρίζουν ως οι κορυφαίες στο τραπεζικό σύστημα της Μεγαλονήσου, η Βουλγαρία, όπου η Postbank είναι μία από τις πέντε μεγαλύτερες τράπεζες, αλλά και η Σερβία όπου συμπληρώνουμε 15 χρόνια δραστηριότητας. Η Eurobank είναι η μόνη ελληνική Τράπεζα που παραμένει ένας διεθνής τραπεζικός Όμιλος με κερδοφόρες εργασίες και συνεισφορά σε πολλές οικονομίες της γεωγραφικής μας περιφέρειας. Η δυνατότητα αυτή προέκυψε ως αποτέλεσμα της ανακεφαλαιοποίησής μας αποκλειστικά με ιδιωτικά κεφάλαια το 2015 και αποτελεί κατά την εκτίμησή μας ένα μείζον στρατηγικό πλεονέκτημα για την Eurobank, καθώς μπορούμε να προσφέρουμε επιτόπιες υπηρεσίες στους επιχειρηματίες πελάτες μας που αναπτύσσουν οικονομική δραστηριότητα σε περισσότερες από μία χώρες. Οι διεθνείς δραστηριότητες παρέμειναν για άλλη μία χρονιά σταθερά κερδοφόρες και τα καθαρά κέρδη για το 2017 προ έκτακτων αποτελεσμάτων και μη συνεχιζόμενων δραστηριοτήτων έφτασαν τα €130 εκατ. Αναμένουμε αντίστοιχα ή ακόμη καλύτερα αποτελέσματα τα επόμενα χρόνια. Οι αναπτυξιακές προοπτικές για τις χώρες της περιοχής, με την επιφύλαξη κάποιας εξωγενούς διαταραχής, είναι αισιόδοξες. Οι καταναλωτές ευνοούνται από τους αυξανόμενους πραγματικούς μισθούς, τον χαμηλό πληθωρισμό και τα ιστορικά χαμηλά επίπεδα επιτοκίων.

Ένα ψηφιακό μέλλον

Στη διάρκεια του 2017 σημειώθηκε ουσιαστική πρόοδος στον σχεδιασμό μας για τη μετάβαση της Τράπεζας στην ψηφιακή εποχή. Δεν υπάρχει πια αμφιβολία ότι το μέλλον της τραπεζικής θα στηρίζεται στην υιοθέτηση και την ενσωμάτωση των νέων ψηφιακών τεχνολογιών στη λειτουργία των χρηματοπιστωτικών οργανισμών. Για να ετοιμάσουμε την Eurobank ώστε να ανταποκριθεί στις νέες αυτές συνθήκες και τις νέες απαιτήσεις, έχουμε ένα ολοκληρωμένο και φιλόδοξο σχέδιο που στηρίζεται σε δύο πυλώνες. Ο πρώτος πυλώνας αφορά την ψηφιακή εμπειρία που θέλουμε να προσφέρουμε στους πελάτες μας με πρωτοποριακές υπηρεσίες και κυρίως μέσω της ενοποιημένης εμπειρίας που θα απολαμβάνει ο πελάτης από την επαφή του με την Τράπεζα, ανεξάρτητα από το κανάλι εξυπηρέτησης, φυσικό ή ψηφιακό, που εκείνος θα επιλέξει για κάθε συναλλαγή μαζί μας. Ορόσημο στην υλοποίηση αυτού του σχεδίου υπήρξε η παρουσίαση του νέου ιστότοπου της Τράπεζάς μας. Το νέο eurobank.gr δεν έφερε μόνο έναν καινούργιο σχεδιασμό, μια αισθητική αναβάθμιση, στο πρώτο σημείο επαφής της Τράπεζας με παλιούς και νέους πελάτες έτσι όπως έχουν διαμορφωθεί στην εποχή μας οι καταναλωτικές συμπεριφορές. Έφερε μαζί του ένα πλήθος από νέες λειτουργικότητες και καθώς στηρίζεται στην ιδέα της ομοιόμορφης πελατειακής εμπειρίας, θα λειτουργήσει πολλαπλασιαστικά όταν σύντομα θα προσφέρουμε στους πελάτες μας και άλλες πτυχές του digital offering όπως το νέο e-Banking και το νέο m-Banking. Ως συνεργάτες στην προσπάθεια αυτή έχουμε επιλέξει κορυφαίους διεθνείς εταίρους με μεγάλη εμπειρία και επιτυχίες σε παγκόσμια κλίμακα και ήδη η ανταπόκριση των χρηστών στο σχετικά μικρό τμήμα υπηρεσιών που έχουν ήδη στη διάθεσή τους αποδεικνύει την ποιότητα και τη λειτουργικότητα των νέων ψηφιακών μας μέσων.

Παράλληλα κάνουμε μία σημαντική επένδυση στη ριζική αναβάθμιση των τεχνολογικών υποδομών της Τράπεζας. Ψηφιακή εποχή σημαίνει χρήση των τεχνολογιών όχι μόνο προς τα έξω, προς τους πελάτες μας, αλλά και για τη μετάβαση της ίδιας της Τράπεζας σε έναν πιο ορθολογικά δομημένο οργανισμό. Το κόστος επενδύσεων για την αναβάθμιση των τεχνολογικών μας υποδομών είναι σημαντικό και αναγκαίο. Η κεφαλαιακή δαπάνη για το 2017 ήταν της τάξης των €43 εκατ. μέσα σε συνθήκες που απαιτούν μείωση του συνολικού κόστους. Είμαστε όμως πεπεισμένοι ότι συνιστά απόλυτη προτεραιότητα για την Τράπεζα η εξασφάλιση και αξιοποίηση των κορυφαίων διαθέσιμων τεχνολογιών σε παγκόσμια κλίμακα ως απαραίτητη προϋπόθεση για την παρουσία, την επιχειρηματική προοπτική και την κερδοφορία της στο μέλλον.

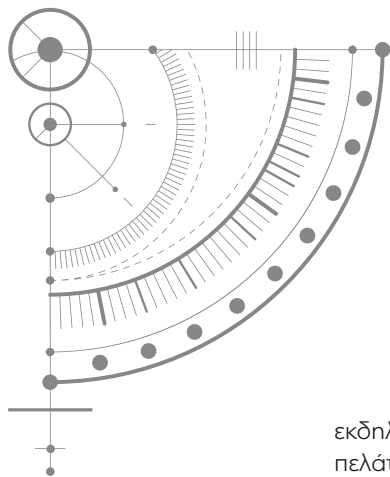
Διαφάνεια και Εταιρική Διακυβέρνηση

Τα προηγούμενα χρόνια η Eurobank είχε αναλάβει μία σειρά πρωτοβουλιών για την υιοθέτηση και ενσωμάτωση στον οργανισμό των βέλτιστων διεθνώς πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης, ελέγχου, λογοδοσίας και διασφάλισης της διαφάνειας. Το 2017 ήταν η πρώτη χρονιά κατά την οποία όλες οι διαδικασίες και οι καινοτομίες που είχαν εισαχθεί εφαρμόστηκαν πλήρως και επιβεβαιώθηκε η ουσιαστική συμβολή τους στην ομαλή και αποτελεσματική λειτουργία του οργανισμού.

Από το 2016, κατά τη διάρκεια της τελευταίας συνεδρίασης του Διοικητικού Συμβουλίου για το έτος, έχει καθιερωθεί η συζήτηση του ετήσιου προγραμματισμού της Τράπεζας, καθώς και του στρατηγικού σχεδιασμού για την επόμενη τριετία.

Στα μέσα Δεκεμβρίου του 2017, διοργανώθηκε στη Θεσσαλονίκη εβδομαδιαία περιοδεία της Διοίκησης, καθώς και η τελευταία συνεδρίαση του Διοικητικού Συμβουλίου για το 2017 με τη συμμετοχή του συνόλου των μελών, Ελλήνων και ξένων. Η Θεσσαλονίκη και η Βόρεια Ελλάδα έχουν κεντρική θέση στις επιλογές της Τράπεζας, καθώς εκεί βρίσκεται ένα μεγάλο μέρος της ελληνικής παραγωγής με σημαντικές προοπτικές ανάπτυξης εργασιών.

Παράλληλα με τις επαφές της Διοίκησης με φορείς, εκπροσώπους της επιχειρηματικής κοινότητας, πελάτες και στελέχη στον νομό Θεσσαλονίκης, η Διοίκηση συμμετείχε σε σειρά



εκδηλώσεων με ιδιώτες και επιχειρηματίες πελάτες, ενώ παρέθεσε δείπνο σε 150 επιχειρηματικούς πελάτες, παρουσία και των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου.

Μέσα σε ένα διαρκώς απαιτητικότερο ρυθμιστικό και κανονιστικό περιβάλλον, η Eurobank πληροί όλες τις προϋποθέσεις και τις απαιτήσεις των ευρωπαϊκών και εγχώριων εποπτικών αρχών. Με τη στήριξη των ισχυρών μετόχων της η Τράπεζα έχει ένα Διοικητικό Συμβούλιο με διεθνή χαρακτήρα, ευρύ πεδίο εμπειρίας, γνώση του τραπεζικού χώρου στην Ελλάδα, στις χώρες της περιοχής αλλά και σε παγκόσμια κλίμακα, που αποτελεί το κεντρικό όργανο για τη διαμόρφωση του στρατηγικού της σχεδιασμού. Στη διάρκεια της χρονιάς και μετά την αποπληρωμή των προνομιούχων μετοχών που κατείχε το Ελληνικό Δημόσιο, ο εκπρόσωπός του αποχώρησε από το Διοικητικό Συμβούλιο.

Οι Αξίες της Eurobank - Αρχές και Στόχοι του Στρατηγικού Μετασχηματισμού

Έχουμε επανειλημμένα υπογραμμίσει ότι η Eurobank είναι οι άνθρωποί της. Σε αυτούς στηρίζεται ο οργανισμός, αυτοί είναι το θεμέλιο κάθε προσπάθειας. Η σχέση όμως της Τράπεζας με τους ανθρώπους της στηρίζεται σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο αρχών. Αυτό το πλαίσιο παρουσιάσαμε σε μία δέσμη από 5 Αξίες, οι οποίες καθορίζουν το πλαίσιο της δουλειάς μας και τελικά συγκροτούν τη συλλογική ταυτότητα του οργανισμού. Οι αξίες μας είναι: Εμπιστοσύνη, Κατανόηση, Δυναμισμός, Καινοτομία, Συνεργασία. Η Εμπιστοσύνη αποτελεί ταυτόχρονα την προϋπόθεση και τον στόχο στις σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων της Τράπεζας και των πελατών μας. Η Κατανόηση είναι ένα εργαλείο για να χτιστεί η Εμπιστοσύνη, βάζοντας σε κάθε περίπτωση τον εαυτό μας στη θέση του συναδέλφου ή του πελάτη και αναλογιζόμενοι τις προσδοκίες που θα είχαμε εάν ήμασταν οι ίδιοι από την άλλη πλευρά. Ο Δυναμισμός χαρακτηρίζει την Eurobank σε όλη τη διαδρομή της, όπως και η Καινοτομία. Είμαστε ένας οργανισμός που δεν φοβάται το καινούργιο, αντίθετα το αναζητά, το ενσωματώνει το κάνει στοιχείο της καθημερινότητάς του και κεντρικό εφελτήριο για τις επιδόσεις του. Τέλος, η Συνεργασία αποτελεί όχι απλώς επαγγελματική μας επιλογή αλλά αναγκαιότητα. Στο πεδίο αυτό η Τράπεζα έχει κάνει πολύ σημαντικά βήματα τα τελευταία χρόνια, με την ανάδειξη της συλλογικότητας ως κεντρικής αρχής στη δομή και τη λειτουργία της να αποτελεί προτεραιότητα για τη Διοίκηση.

Έχουμε περιγράψει ένα στρατηγικό μετασχηματισμό της Eurobank σε μια Τράπεζα πιο αποτελεσματική, πιο φιλική για τον πελάτη, επειδή θα είναι απλή, λιτή και στοχευμένη. Το μέλλον και οι εξελίξεις που ήδη επηρεάζουν τον κλάδο σε παγκόσμια κλίμακα απαιτούν μια απλούστερη Τράπεζα. Πιο απλές εσωτερικές διαδικασίες σημαίνουν μεγαλύτερη διαφάνεια και καλύτερη συνεργασία με τον πελάτη. Σημαίνουν επίσης επανεκπαιδευμένο και δεσμευμένο στον οργανισμό προσωπικό, σε πιο ευχάριστο και παραγωγικό εργασιακό περιβάλλον. Ήδη έχουμε κάνει σημαντικά βήματα για τη λειτουργική απλοποίηση της Τράπεζας. Επανεξετάζουμε και απλοποιούμε ένα πλήθος διαδικασιών, ενοποιούμε υποστηρικτικές εργασίες και προχωρούμε στην κεντροποίηση υπηρεσιών, εκτιμώντας ότι ο συνδυασμός αυτών των πρωτοβουλιών θα συμβάλει όχι μόνον στον περιορισμό του κόστους, αλλά και στην ενδυνάμωση του οργανισμού, καθώς θα επιτρέψει να απελευθερώσουμε πόρους και να εστιάσουμε στη βασική μας δραστηριότητα. Η αξιοποίηση της τεχνολογίας στον μέγιστο βαθμό είναι το ασφαλέστερο όχημα για να επιτευχθεί αυτός ο στόχος.

Απλή Τράπεζα σημαίνει και μια πιο λιτή οργανωτική δομή. Τα μεγάλα, πολύπλοκα σχήματα, με τα πολλαπλά επίπεδα διοίκησης, τις επικαλυπτόμενες αρμοδιότητες και τις χρονοβόρες διαδικασίες μέχρι τη λήψη των αποφάσεων ανήκουν στο παρελθόν. Πρέπει να σκοτώσουμε τη γραφειοκρατία. Να έχουμε λιγότερους τίτλους, λιγότερες βαθμίδες στην ιεραρχία και περισσότερη ουσία. Να γίνουμε πιο ευέλικτοι. Αυτό σημαίνει περισσότερη γνώση, μεγαλύτερη ατομική ευθύνη.

Τέλος, ο επιχειρηματικός μας σχεδιασμός θα είναι πιο στοχευμένος. Η Eurobank θα συνεχίσει να προσφέρει το σύνολο των τραπεζικών υπηρεσιών όπως πάντα. Αλλά η έμφαση θα είναι ξεκάθαρη, στους τομείς και στους πελάτες που μπορούμε να είμαστε οι καλύτεροι στην εξυπηρέτησή τους και η συνεργασία μαζί τους να συνεισφέρει ουσιαστικά στις εργασίες μας.

Κύριοι Μέτοχοι,

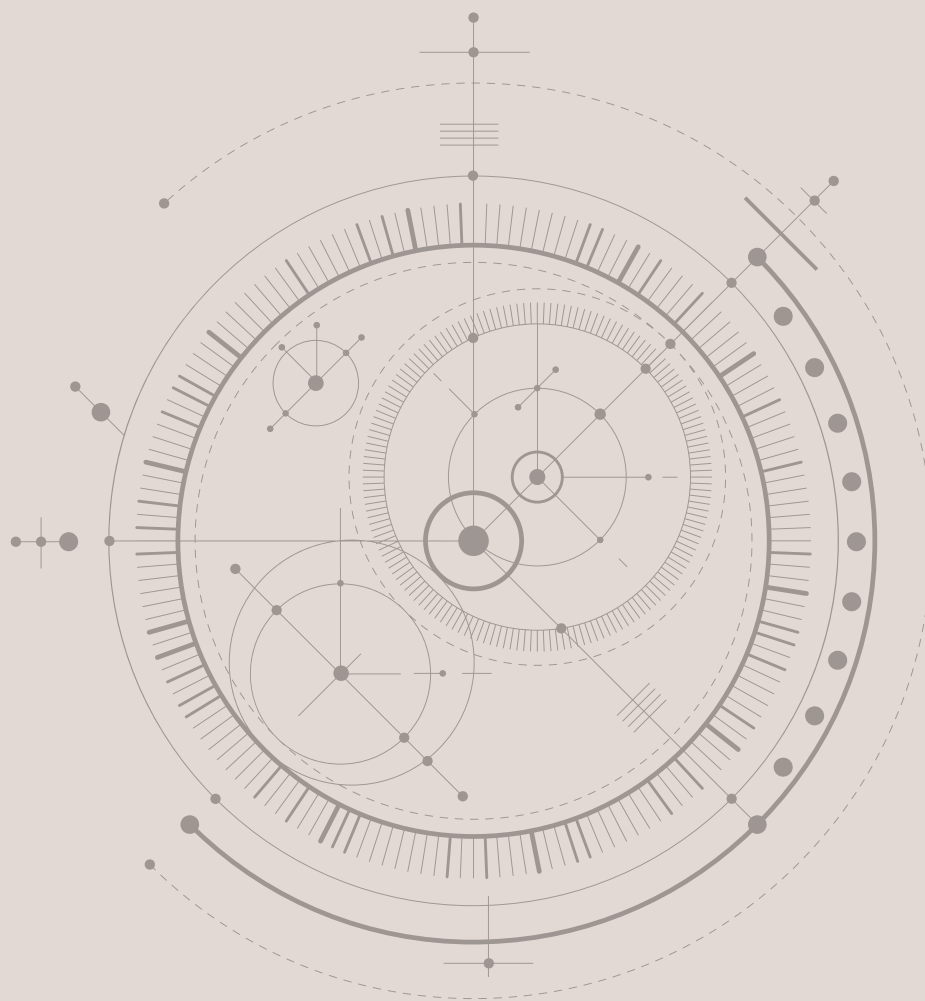
τίποτα από όλα αυτά δεν θα ήταν βέβαια εφικτό χωρίς τη δική σας ενεργή στήριξη. Αισθανόμαστε βαθιά, τόσο η Διοίκηση όσο και το σύνολο των εργαζομένων του Ομίλου, την υποχρέωση να ανταποδώσουμε τη διαρκή παρουσία σας στο πλευρό μας. Ο στόχος μας παραμένει κοινός. Να κάνουμε κάθε μέρα πράξη τη δέσμευσή μας, ότι δίνουμε προτεραιότητα στους πελάτες μας. Να έχουμε ορατή θετική συνεισφορά στην οικονομία. Να κάνουμε πρώτοι τα αναγκαία βήματα προς το μέλλον. Να είμαστε ο οργανισμός που θα προσελκύει τα πιο ταλαντούχα στελέχη της αγοράς και θα τους προσφέρει το περιβάλλον για την ανάπτυξη της δημιουργικότητάς τους. Να είμαστε μέτρο σύγκρισης για τον κλάδο μας εφαρμόζοντας πάντοτε τις βέλτιστες πρακτικές. Και να είμαστε για αυτόν τον λόγο η Τράπεζα της πρώτης επιλογής για τα νοικοκυριά και τις επιχειρήσεις, αναπτύσσοντας μαζί τους βαθιές και διαχρονικές σχέσεις εμπιστοσύνης, καλύπτοντας σφαιρικά όλες τις ανάγκες της προσωπικής, οικογενειακής και επιχειρησιακής διαδρομής τους και συμβάλλοντας έτσι ουσιαστικά στην ανάπτυξη των κοινωνιών και την πρόοδο των χωρών όπου αναπτύσσουμε τη δραστηριότητά μας.

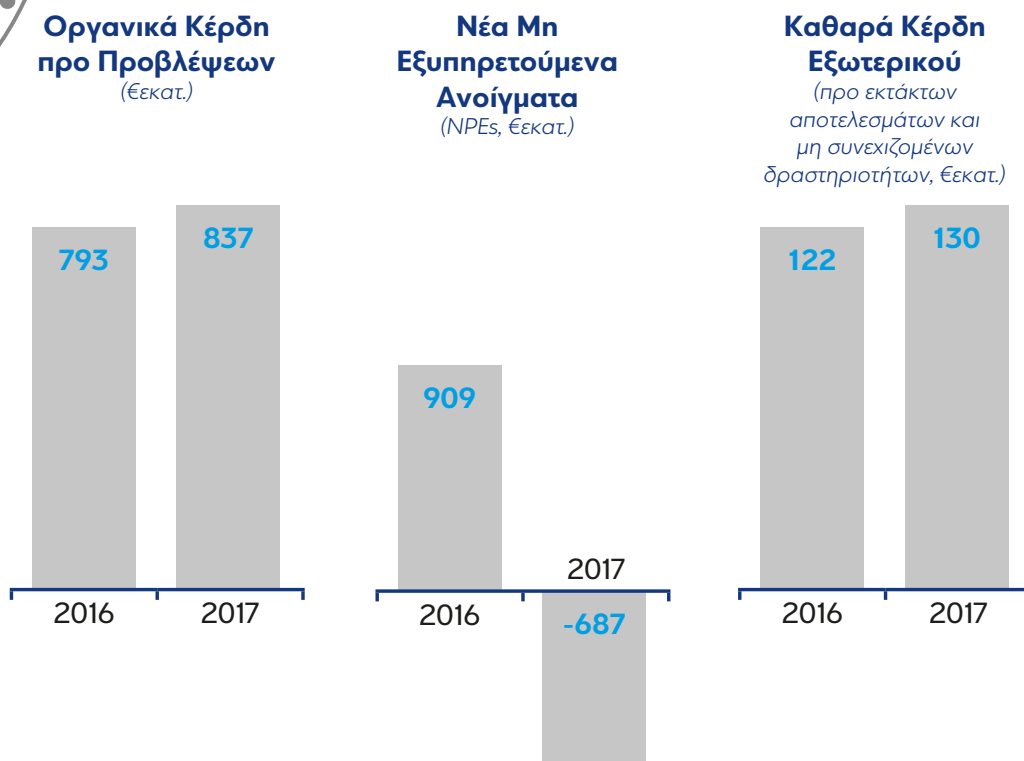
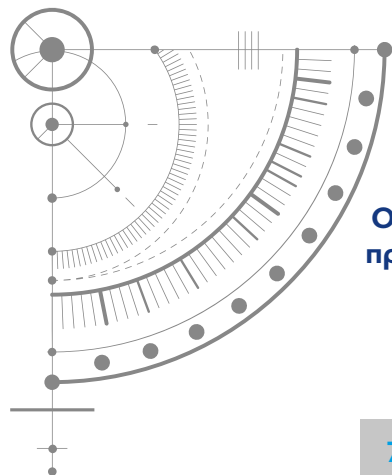


Νικόλαος Β. Καραμούζης
Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου



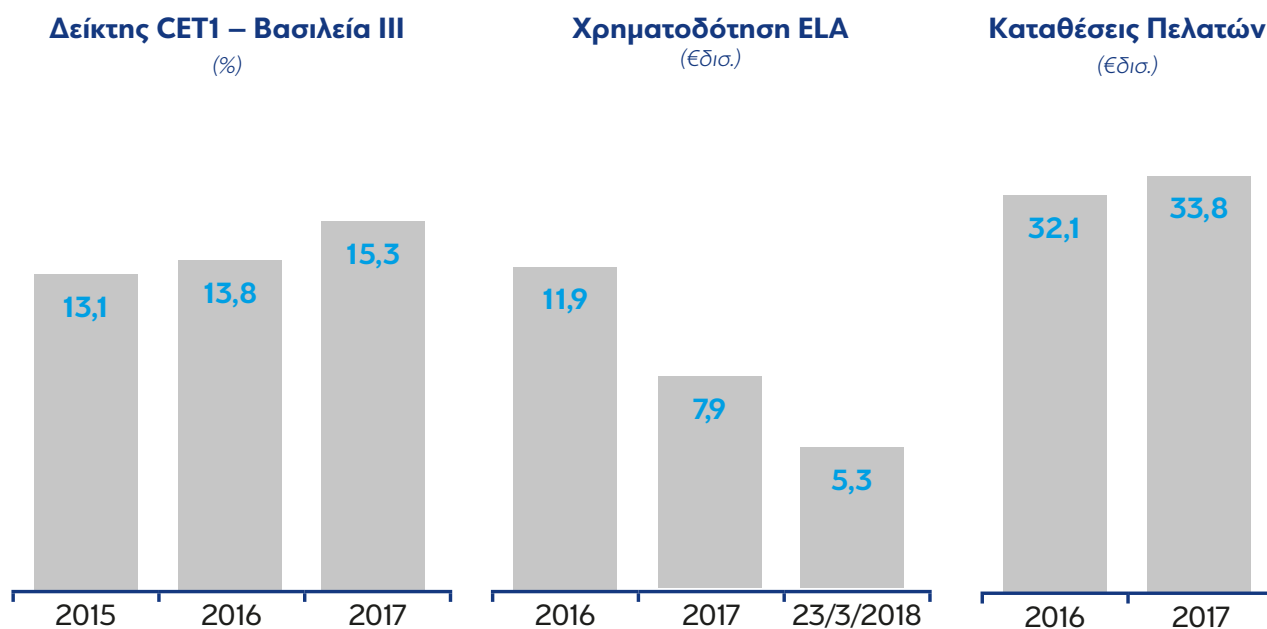
Φωκίων Χ. Καραβίας
Διευθύνων Σύμβουλος





Το 2017 ήταν μια ιδιαίτερα θετική χρονιά για την Eurobank, καθώς πέτυχε τη βελτίωση των οργανικών της αποτελεσμάτων, την ενίσχυση της κεφαλαιακής της βάσης και ρευστότητας και τη μείωση των συνολικών μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (NPEs) πέραν του ετήσιου στόχου που είχε τεθεί. Ειδικότερα:

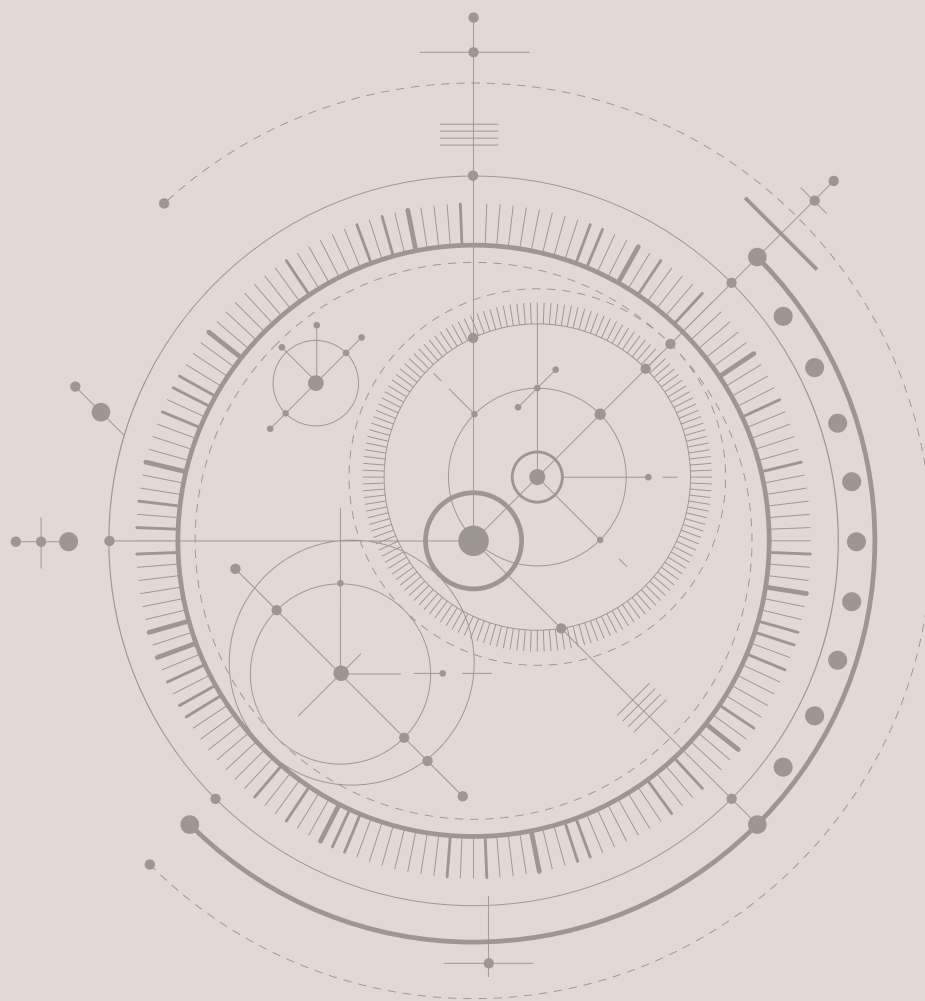
- Τα **καθαρά κέρδη** πριν από τις μη συνεχιζόμενες δραστηριότητες και τα έκτακτα αποτελέσματα διαμορφώθηκαν σε €186 εκατ. το 2017.
- Τα **καθαρά έσοδα από τόκους** παρέμειναν στα επίπεδα του 2016 και διαμορφώθηκαν σε €1,5 δισ., καθώς η μείωση του κόστους χρηματοδότησης από το ευρωσύστημα και της χρήσης εγγυήσεων του Πυλώνα II αντιστάθμισε τα χαμηλότερα έσοδα από χορηγήσεις.
- Το **καθαρό περιθώριο επιτοκίου** βελτιώθηκε κατά 19 μονάδες βάσης έναντι του 2016 σε 2,41%.
- Τα **καθαρά έσοδα από αμοιβές και προμήθειες** αυξήθηκαν κατά 14,5% το 2017 σε €268 εκατ., κυρίως λόγω χαμηλότερων δαπανών για τη χρήση των εγγυήσεων του Πυλώνα II.
- Τα **οργανικά έσοδα** αυξήθηκαν κατά 2,1% το 2017 σε €1,7 δισ., ενώ τα **λοιπά έσοδα** υποχώρησαν κατά 28,4% και διαμορφώθηκαν σε €151 εκατ.
- Τα **συνολικά έσοδα** υποχώρησαν κατά 1,3% σε €1,9 δισ.
- Οι **λειτουργικές δαπάνες** μειώθηκαν κατά 0,9% σε ετήσια βάση και διαμορφώθηκαν σε €894 εκατ., ενώ στην Ελλάδα υποχώρησαν κατά 2,0% το 2017. Ο **δείκτης κόστους προς έσοδα** σε επίπεδο Ομίλου παρέμεινε κάτω του 50% και διαμορφώθηκε σε 47,5%.
- Τα **οργανικά κέρδη προ προβλέψεων** αυξήθηκαν κατά 5,4% έναντι του 2016 σε €837 εκατ., ενώ τα **συνολικά κέρδη προ προβλέψεων** μειώθηκαν κατά 1,7% σε €987 εκατ.

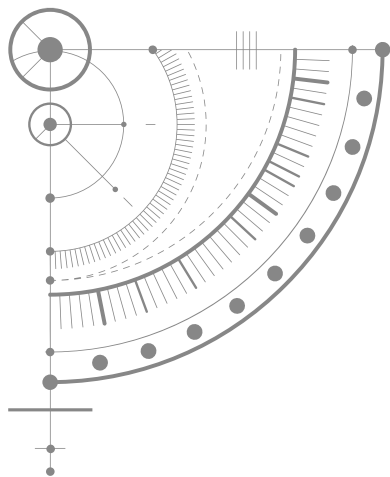


- Ο σχηματισμός των νέων μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων (NPE formation) ήταν αρνητικός όλα τα τρίμηνα του 2017 και διαμορφώθηκε σε -€687 εκατ. το 2017. Ο δείκτης των NPEs μειώθηκε κατά 340 μονάδες βάσης σε ετήσια βάση και διαμορφώθηκε σε 42,6% του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων, από 46,0% το 2016, ενώ τα συνολικά NPEs μειώθηκαν κατά €2,5 δισ. το 2017, ξεπερνώντας τον αρχικό στόχο που είχε τεθεί κατά €0,7 δισ. Η κάλυψη των NPEs από τις σωρευτικές προβλέψεις διαμορφώθηκε σε 50,4% στο τέλος του έτους. Pro-forma για την εφαρμογή του προτύπου IFRS9 για 1η φορά, η κάλυψη των NPEs βελτιώνεται κατά περισσότερες από 500 μονάδες βάσης σε 55,5%, ως αποτέλεσμα της αύξησης των συσσωρευμένων προβλέψεων κατά €1,0 δισ.
- Οι δραστηριότητες στο εξωτερικό παρέμειναν σταθερά κερδοφόρες, με τα καθαρά κέρδη πριν από έκτακτα αποτελέσματα και μη συνεχιζόμενες δραστηριότητες να ανέρχονται σε €130 εκατ. το 2017.
- Ο δείκτης κεφαλαίων κοινών μετοχών της κατηγορίας I (CET1) διαμορφώθηκε σε 15,8%¹ επί του σταθμισμένου ενεργητικού στο τέλος του 2017. Με την πλήρη εφαρμογή του πλαισίου της Βασιλείας III, ο ανωτέρω δείκτης διαμορφώνεται σε 15,3%² και έχει αυξηθεί κατά 150 μονάδες βάσης έναντι του 2016 και 220 μονάδες έναντι του 2015, ενώ ο συνολικός δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας διαμορφώνεται σε 17,9% και είναι αυξημένος κατά 450 μονάδες έναντι του 2015. Pro-forma για την εφαρμογή του προτύπου IFRS9 για 1η φορά, ο δείκτης CET1 με βάση τους κανόνες της Βασιλείας III διαμορφώνεται σε 12,4%.
- Η τρέχουσα χρηματοδότηση από τον έκτακτο μηχανισμό ELA ανέρχεται σε €5,3 δισ. και είναι χαμηλότερη κατά €7,2 δισ. από τα υψηλά του 2017.
- Οι καταθέσεις πελατών αυξήθηκαν κατά €1,2 δισ. στην Ελλάδα και €1,8 δισ. σε επίπεδο Ομίλου το 2017. Οι χορηγήσεις (προ προβλέψεων, διαγραφών, συναλλαγματικών διαφορών και πωλήσεων) αυξήθηκαν κατά €0,4 δισ. την ίδια περίοδο. Ο δείκτης χορηγήσεων προς καταθέσεις βελτιώθηκε σε 109,6%, από 117,6% το 2016.

¹ Pro-forma για τη μετατροπή €950 εκατ. προνομιούχων μετοχών σε ομόλογα μειωμένης εξασφάλισης και για την πώληση των δραστηριοτήτων στη Ρουμανία.

² Pro-forma για την πώληση των δραστηριοτήτων στη Ρουμανία.





Το 2017 συνεχίστηκε η υλοποίηση της δεύτερης φάσης του Προγράμματος Στρατηγικού Ανασχεδιασμού της Τράπεζας, ενός ολοκληρωμένου, ενιαίου προγράμματος, το οποίο βρίσκεται σε εξέλιξη από το 2013 και εστιάζει σε τρεις βασικούς πυλώνες:

- α. Τη βελτιστοποίηση της διαχείρισης κινδύνων και της διαχείρισης προβληματικών δανείων (risk management και remedial/NPL management).
- β. Τη βελτίωση του επιχειρηματικού μοντέλου εξυπηρέτησης πελατών, με σκοπό τη μεγιστοποίηση των εσόδων και της ρευστότητας.
- γ. Τον ανασχεδιασμό του λειτουργικού μοντέλου της Τράπεζας, με σκοπό την αύξηση της αποτελεσματικότητας και τη μείωση των εξόδων.

Σκοπός του προγράμματος είναι να καταστεί η Eurobank η πιο αποτελεσματική, ευέλικτη και πελατοκεντρική Τράπεζα στην Ελλάδα, ικανή να ανταποκριθεί με επιτυχία στις επιχειρησιακές και τεχνολογικές προκλήσεις της εποχής, και να συνεχίσει να παρέχει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες στους πελάτες της.

Στο πλαίσιο αυτό, το 2017 σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν οι παρακάτω δράσεις σε καθέναν από τους βασικούς πυλώνες του Προγράμματος Στρατηγικού Ανασχεδιασμού:

**Βελτιστοποίηση
Διαχείρισης Κινδύνων
και Διαχείρισης
Προβληματικών
Δανείων**

- ο Ανασχεδιάστηκε η στρατηγική και οι διαδικασίες χειρισμού των επιχειρηματικών δανείων της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου.
- ο Ανασχεδιάστηκαν η δομή και οι λειτουργίες του Τομέα Ανάκτησης Εξασφαλίσεων της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου, ώστε να καταστεί πιο αποτελεσματικός και εστιασμένος στη διαχείριση οφειλών σε τελικό στάδιο καθυστέρησης.
- ο Σχεδιάστηκε το νέο μοντέλο κατηγοριοποίησης των οφειλών ιδιωτών και επιλογής της βέλτιστης λύσης διευθέτησης.
- ο Δημιουργήθηκε η νέα Διεύθυνση Εξωδικαστικού Συμβιβασμού οφειλών ιδιωτών, σχεδιάστηκε η οργανωτική δομή και καταρτίστηκαν οι διαδικασίες χειρισμού των σχετικών υποθέσεων.

**Βελτίωση του
Επιχειρηματικού
Μοντέλου
Εξυπηρέτησης
Πελατών με Σκοπό τη
Μεγιστοποίηση Εσόδων
και Ρευστότητας**

- Στη Λιανική Τραπεζική υλοποιήθηκε η νέα δομή του δικτύου καταστημάτων με τη δημιουργία 90 περιφερειών, καθιερώθηκε δομημένη γύρω από ένα κεντρικό κατάστημα («Hub & Spoke» model), που επιτυγχάνουν βαθύτερη διείσδυση στις τοπικές αγορές και βέλτιστη εξυπηρέτηση της πελατείας.
- Στις κεντρικές μονάδες της Λιανικής Τραπεζικής ολοκληρώθηκε ευρεία αναδιοργάνωση ώστε να προσαρμοστούν στο πελατοκεντρικό μοντέλο λειτουργίας: Δημιουργήθηκαν διακριτά Segments (Personal Banking, Ιδιωτών και Μικρές Επιχειρήσεις) υπεύθυνα για τη στρατηγική, την εμπορική πολιτική και τα πρότυπα εξυπηρέτησης των πελατών τους, υποστηριζόμενα από ενιαίες μονάδες δημιουργίας προϊόντων, διαχείρισης πιστωτικού και λειτουργικού κινδύνου, παρακολούθησης της απόδοσης και σχεδιασμού λειτουργιών, ενώ δημιουργήθηκε ενοποιημένη μονάδα διαχείρισης των εξωτερικών δικτύων πωλήσεων.
- Στην Επιχειρηματική Τραπεζική το 2017 δημιουργήθηκε νέο, αναλυτικό μοντέλο τιμολόγησης δανείων, το οποίο συστηματοποίησε και εξατομίκευσε την τιμολόγηση βάσει του πιστωτικού και εμπορικού προφίλ κάθε επιχείρησης, ώστε να αντικατοπτρίζει με ακρίβεια τον πιστωτικό κίνδυνο και την αξία της για την Τράπεζα.

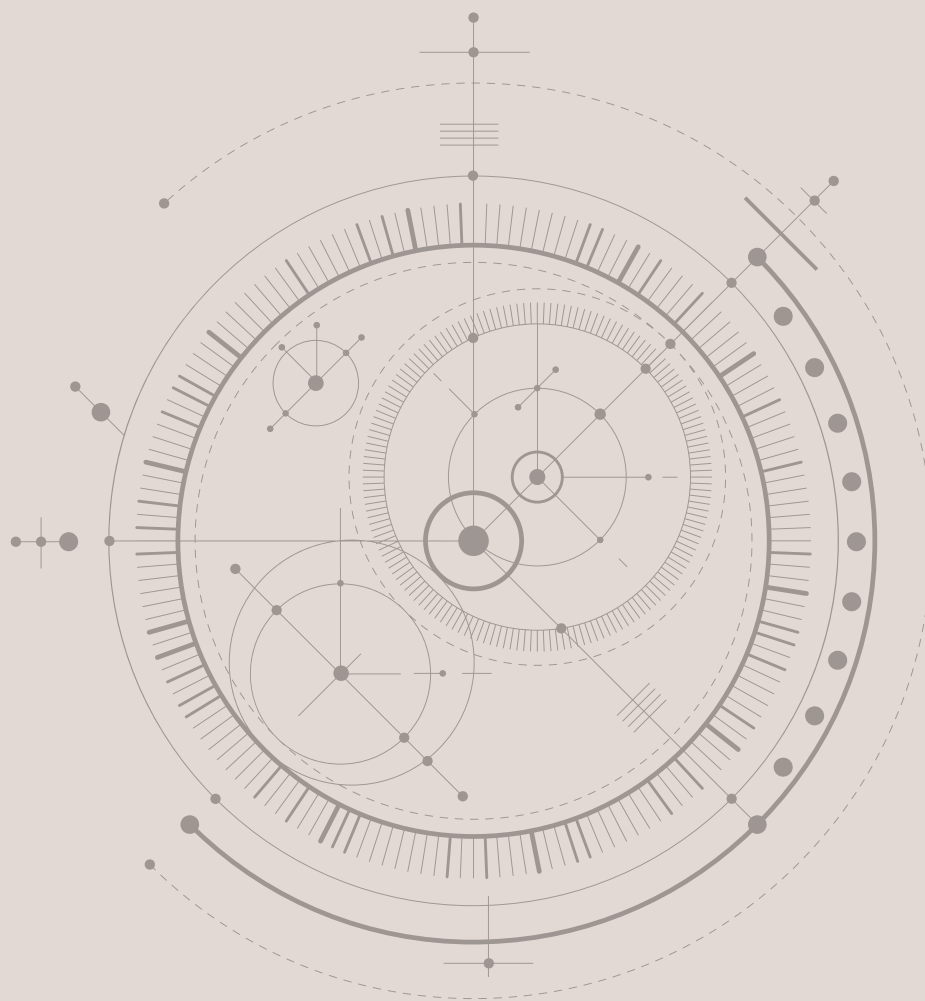
**Ανασχεδιασμός του
Λειτουργικού Μοντέλου της
Τράπεζας με Σκοπό την Αύξηση
της Αποτελεσματικότητας και τη
Μείωση των Εξόδων**

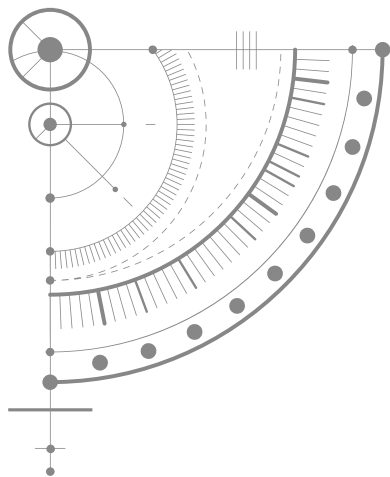
Το 2017 σχεδιάστηκε και υλοποιείται σταδιακά το νέο μοντέλο οργάνωσης και λειτουργίας της Γενικής Διεύθυνσης Πληροφορικής με σκοπό την προσαρμογή στις τεχνολογικές αλλαγές, τη βελτίωση της αποδοτικότητας και της υποστήριξης των μονάδων της Τράπεζας, καθώς και τη μείωση του κόστους. Επιπρόσθετα, συνεχίστηκαν οι στοχευμένες κεντροποιήσεις και αυτοματοποιήσεις για την επίτευξη καλύτερης λειτουργίας και οικονομικών κλίμακας.

**Συνέχιση Προγράμματος
Στρατηγικού
Ανασχεδιασμού**

Η εφαρμογή του Προγράμματος Στρατηγικού Ανασχεδιασμού θα συνεχισθεί με έμφαση στη βελτιστοποίηση της λειτουργίας του οργανισμού, την πελατοκεντρικότητα και την ψηφιοποίηση. Στο πλαίσιο αυτό έχουν προγραμματισθεί, μεταξύ άλλων οι ακόλουθες δράσεις:

- Η λεπτομερής εφαρμογή της νέας δομής της Λιανικής Τραπεζικής για την ενδυνάμωση της λειτουργίας του νέου μοντέλου.
- Η περαιτέρω κατηγοριοποίηση των πελατών με αντίστοιχη διαφοροποίηση του μοντέλου εξυπηρέτησής τους και των προσφερόμενων υπηρεσιών.
- Η βελτίωση των τεχνικών ανάλυσης δεδομένων ως κεντρικού πυλώνα ενός ολοκληρωμένου μοντέλου εξυπηρέτησης πελατών.
- Η ψηφιοποίηση και αυτοματοποίηση των λειτουργιών και η εφαρμογή νέων βελτιώσεων στην τεχνολογική υποδομή.
- Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση ενεργειών για την καλύτερη προσαρμογή στις επερχόμενες ρυθμιστικές και τεχνολογικές αλλαγές (π.χ. PSD II).
- Ο στοχευμένος ανασχεδιασμός των λειτουργιών της Τράπεζας, με στόχο την απλοποίηση των διαδικασιών και τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πελάτη.





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

Ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης αποτυπώνει τις αρχές και τις πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης που έχουν υιοθετηθεί, σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία, τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και τις συμβατικές υποχρεώσεις της Τράπεζας έναντι του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ). Οι αρχές εταιρικής διακυβέρνησης που εφαρμόζουν η Τράπεζα και ο Όμιλος διασφαλίζουν ότι:

- ο Η σύνθεση και λειτουργία του Διοικητικού Συμβουλίου (Δ.Σ.) εξασφαλίζουν διαφάνεια, αξιοπιστία και συνέπεια κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων.
- ο Όλοι οι μέτοχοι υφίστανται ίση μεταχείριση και προστασία των συμφερόντων τους. Επίσης, όλοι οι μέτοχοι λαμβάνουν επαρκή και έγκαιρη ενημέρωση για την πορεία των εργασιών της Τράπεζας και του Ομίλου.
- ο Το Internal Governance Control Manual της Τράπεζας, οι Κανονισμοί Εσωτερικής Διακυβέρνησης των θυγατρικών, καθώς και η οργανωτική διάρθρωση της Τράπεζας και των θυγατρικών της, έχουν ως αποτέλεσμα τη σαφή και διακριτή κατανομή ευθυνών και αρμοδιοτήτων και τη δημιουργία ισχυρού περιβάλλοντος εσωτερικού ελέγχου.
- ο Αποτρέπονται καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων.

Τέλος, η Τράπεζα έχει συστήσει εξειδικευμένο Τομέα Group Company Secretariat, με στόχο τη διασφάλιση της διαρκούς βέλτιστης εφαρμογής των αρχών της εταιρικής διακυβέρνησης σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της.

Διοικητικό Συμβούλιο - Επιτροπές Δ.Σ. - Ανώτατα Όργανα Διοίκησης

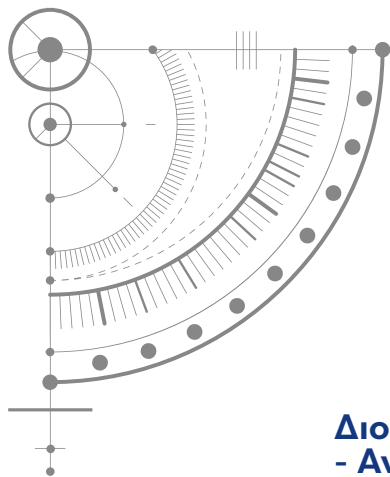
Διοικητικό Συμβούλιο

Η Τράπεζα διοικείται από το Δ.Σ. το οποίο είναι συλλογικά υπεύθυνο για τη μακροπρόθεσμη επιτυχία της. Το Δ.Σ. ασκεί τις αρμοδιότητές του αποτελεσματικά και σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία, τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και τις συμβατικές υποχρεώσεις της Τράπεζας έναντι του ΤΧΣ, σύμφωνα με τη Σύμβαση Πλαισίου Συνεργασίας (RFA) που υπογράφηκε μεταξύ της Τράπεζας και του ΤΧΣ.

Τα μέλη του Δ.Σ. εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων, η οποία αποτελεί το ανώτατο όργανο της Τράπεζας και καθορίζει επίσης τον ακριβή αριθμό των μελών του Δ.Σ., εντός των ορίων που προβλέπονται στον Νόμο και το Καταστατικό, τη θητεία τους και ορίζει τα ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη.

Η θητεία του υφιστάμενου Δ.Σ. της Τράπεζας, κατόπιν της απόφασης της Τακτικής Γενικής Συνέλευσης που συνεδρίασε στις 26 Ιουνίου 2015, λήγει στις 27 Ιουνίου 2018 και σε κάθε περίπτωση μέχρι την ημερομηνία που θα συνέλθει η Τακτική Γενική Συνέλευση της Τράπεζας για το έτος 2018.

Τα εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ. ασχολούνται με τα καθημερινά θέματα διοίκησης, την παρακολούθηση του Ομίλου και την εφαρμογή της στρατηγικής του. Τα μη εκτελεστικά μέλη είναι επιφορτισμένα με την προαγωγή και τη διασφάλιση των συμφερόντων της Τράπεζας, ενώ συμβάλλουν, μέσω εποικοδομητικής κριτικής, στην ανάπτυξη προτάσεων στρατηγικής και εγκρίνουν, αναθεωρούν και επιβλέπουν την εφαρμογή της πολιτικής αποδοχών της Τράπεζας και του Ομίλου. Το Δ.Σ. συνεδριάζει τακτικά κάθε τρίμηνο, καθώς και όποτε άλλοτε απαιτείται. Κατά το 2017, το Δ.Σ. πραγματοποίησε δεκαοκτώ συνεδριάσεις (έναντι είκοσι έξι το 2016) και η μέση συμμετοχή των μελών ήταν 95% (ίδια με το 2016). Οι αποφάσεις λαμβάνονται μετά από συζήτηση, κατά την οποία αναπτύσσονται διεξοδικά τα θέματα της ημερήσιας διάταξης προς ικανοποίηση όλων των παριστάμενων μελών.



Διοικητικό Συμβούλιο - Επιτροπές Δ.Σ. - Ανώτατα Όργανα Διοίκησης

Η σύνθεση του υφιστάμενου Δ.Σ. της Τράπεζας, κατόπιν των αποφάσεων του Δ.Σ. της Τράπεζας, έχει ως ακολούθως:

Διοικητικό Συμβούλιο

ΝΙΚΟΛΑΟΣ Β. ΚΑΡΑΜΟΥΖΗΣ

Πρόεδρος, Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος

ΦΩΚΙΩΝ Χ. ΚΑΡΑΒΙΑΣ

Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος

ΣΤΑΥΡΟΣ Ε. ΙΩΑΝΝΟΥ

Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος

ΘΕΟΔΩΡΟΣ Α. ΚΑΛΑΝΤΩΝΗΣ

Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος

ΑΝΔΡΟΝΙΚΗ Ε. ΜΠΟΥΜΗ

Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος

ΓΕΩΡΓΙΟΣ Κ. ΧΡΥΣΙΚΟΣ

Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος

RICHARD P. BOUCHER

Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος

STEPHEN L. JOHNSON

Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος

BRADLEY PAUL L. MARTIN

Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος

JAWAID A. MIRZA

Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος

GEORGE E. MYHAL

Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος

LUCREZIA REICHLIN

Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος

ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ Κ. ΜΠΕΡΙΤΣΗ

Εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας σύμφωνα με τον Ν. 3864/2010, Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος

Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου

Το Δ.Σ. υποβοηθείται στο έργο του από Επιτροπές στις οποίες αναθέτει ορισμένες από τις αρμοδιότητές του και εγκρίνει τη σύνθεση και τον Κανονισμό Λειτουργίας τους, εκτός από τη σύνθεση της Επιτροπής Ελέγχου τα μέλη της οποίας εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση.

Το Δ.Σ. λαμβάνει τακτικές και έκτακτες εκθέσεις από την Επιτροπή Ελέγχου, την Επιτροπή Κινδύνων, την Επιτροπή Υποψηφιοτήτων, την Επιτροπή Αποδοχών και την Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού και αξιολογεί την απόδοσή τους σύμφωνα με τις προβλέψεις της Πολιτικής Αξιολόγησης του Δ.Σ. και των Επιτροπών του Δ.Σ.

Επιτροπή Ελέγχου

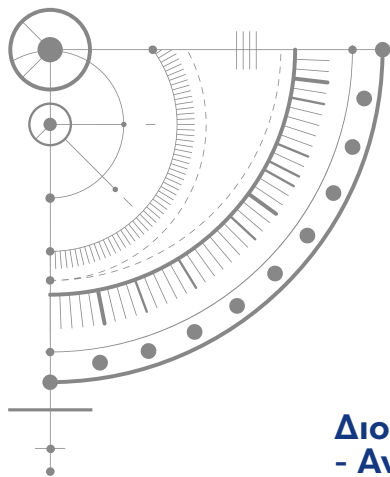
Ο κύριος ρόλος της Επιτροπής Ελέγχου συνίσταται στο να συνδράμει το Δ.Σ. αναφορικά με τη διεκπεραίωση των εποπτικών του αρμοδιοτήτων που, κατά κύριο λόγο, αφορούν την εξέταση της επάρκειας των συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου και Διαχείρισης Κινδύνων και τη συμμόρφωση με κανόνες και κανονισμούς της εποπτικής διαδικασίας, την επίβλεψη και αξιολόγηση της διαδικασίας κατάρτισης και έκδοσης των οικονομικών καταστάσεων της Τράπεζας και την εγκυρότητα αυτών, την επιλογή, αξιολόγηση της απόδοσης και την ανεξαρτησία των εξωτερικών ελεγκτών καθώς και την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του Εσωτερικού Ελέγχου και της Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Τα μέλη της Επιτροπής Ελέγχου εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων, μετά από πρόταση του Δ.Σ. Η θητεία των μελών της Επιτροπής συμπίπτει με τη θητεία των μελών του Δ.Σ. με τη δυνατότητα να την ανανεώσουν, ενώ σε κάθε περίπτωση η θητεία τους στην Επιτροπή δεν μπορεί να υπερβαίνει τα δώδεκα (12) έτη. Η Επιτροπή Ελέγχου στο σύνολό της έχει επαρκή κατάρτιση και διαθέτει τα απαραίτητα προσόντα και την εμπειρία για την εκτέλεση των καθηκόντων της.

Η Επιτροπή Ελέγχου συνεδριάζει τουλάχιστον οκτώ φορές τον χρόνο ή συχνότερα, όταν το απαιτούν οι περιστάσεις, αναφέρεται στο Δ.Σ. σε τριμηνιαία βάση σχετικά με τις δραστηριότητές της, υποβάλλει στο Δ.Σ. τα πρακτικά των συνεδριάσεών της καθώς και ετησίως Έκθεση πεπραγμένων της. Κατά το 2017 η Επιτροπή Ελέγχου πραγματοποίησε δεκαεπτά συνεδριάσεις (έναντι είκοσι το 2016) και η μέση συμμετοχή των μελών ήταν 93% (έναντι 94% το 2016).

Η σύνθεση της υφιστάμενης Επιτροπής Ελέγχου έχει ως ακολούθως:

Επιτροπή Ελέγχου	
Πρόεδρος	JAWAID A. MIRZA Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
Αντιπρόεδρος	STEPHEN L. JOHNSON Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
Μέλη	RICHARD P. BOUCHER Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
	BRADLEY PAUL L. MARTIN Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
	ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ Κ. ΜΠΕΡΙΤΣΗ Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος, Εκπρόσωπος ΤΧΣ



Διοικητικό Συμβούλιο - Επιτροπές Δ.Σ. - Ανώτατα Όργανα Διοίκησης

Επιτροπή Κινδύνων

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

- ο στη διασφάλιση ότι ο Όμιλος έχει ορθά ορισμένη στρατηγική διαχείρισης και διάθεση ανάληψης κινδύνων, σύμφωνα με το επιχειρησιακό σχέδιο και το σχέδιο αναδιάρθρωσης του Ομίλου, καθώς και ότι η διάθεση ανάληψης κινδύνων καθορίζεται με βάση ποιοτικά και ποσοτικά κριτήρια και όρια ανοχής για όλους τους σχετικούς κινδύνους,
- ο στη διασφάλιση ότι ο Όμιλος έχει κατάλληλο πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων, το οποίο είναι ενσωματωμένο στη διαδικασία λήψης αποφάσεων (π.χ. παρουσίαση νέων προϊόντων και υπηρεσιών, προσαρμοσμένη στον κίνδυνο τιμολόγηση, προσαρμοσμένα στον κίνδυνο μέτρα απόδοσης και κατανομή κεφαλαίων) του Ομίλου,
- ο στον καθορισμό αρχών διαχείρισης κινδύνων και στη διασφάλιση ότι η Τράπεζα διαθέτει κατάλληλες μεθοδολογίες, εργαλεία, υποδείγματα, πηγές δεδομένων καθώς και επαρκές και κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση, την παρακολούθηση και τον περιορισμό των κινδύνων,
- ο στην παρακολούθηση και αξιολόγηση του προφίλ κινδύνων που αναλαμβάνει ο Όμιλος, στην αποτελεσματικότητα των πολιτικών διαχείρισης κινδύνων του Ομίλου και στην ανάλογη καθοδήγηση του Δ.Σ. (η οποία παρακολούθηση υποστηρίζεται μέσω τακτικών αναφορών της Εκτελεστικής Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων, συμπεριλαμβανομένων θεμάτων λειτουργικού κινδύνου και κινδύνου φήμης),
- ο στη διασφάλιση ότι διενεργούνται οι κατάλληλες ασκήσεις προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων (stress tests), το λιγότερο σε ετήσια βάση και αναφορικά με τους βασικούς κινδύνους που αντιμετωπίζει ο Όμιλος,
- ο στην αξιολόγηση, τουλάχιστον σε ετήσια βάση, της συμμόρφωσης με τα εγκεκριμένα επίπεδα ανάληψης κινδύνων, της καταλληλότητας των ορίων έκθεσης σε κινδύνους, της επάρκειας των προβλέψεων και γενικότερα της κεφαλαιακής επάρκειας σε σχέση με τους κινδύνους που αναλαμβάνει ο Όμιλος, μεταξύ άλλων, μέσω της ετήσιας έκθεσης που εκπονείται από τη Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου και της έκθεσης που συντάσσεται από τη Γενική Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου,
- ο στην ενημέρωση του Δ.Σ. και της Επιτροπής Ελέγχου του Δ.Σ. σχετικά με ζητήματα διαχείρισης κινδύνων και στην εισήγηση προς το Δ.Σ. της μελλοντικής στρατηγικής για τη διαχείριση των κινδύνων.

Τα μέλη της Επιτροπής Κινδύνων ορίζονται από το Δ.Σ. σύμφωνα με το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο και η θητεία τους συμπίπτει με τη θητεία των μελών του Δ.Σ. με επιλογή ανανέωσης του διορισμού τους, αλλά σε κάθε περίπτωση η θητεία της Επιτροπής δεν θα πρέπει να ξεπερνά συνολικά τα δώδεκα (12) έτη. Η Επιτροπή Κινδύνων συνεδριάζει τουλάχιστον σε μηνιαία βάση και αναφέρεται στο Δ.Σ. σε τριμηνιαία βάση. Κατά τη διάρκεια του 2017 η Επιτροπή Κινδύνων πραγματοποίησε δεκαέξι συνεδριάσεις (έναντι δεκατριών το 2016) και η μέση συμμετοχή των μελών ήταν 91% (έναντι 90% το 2016).

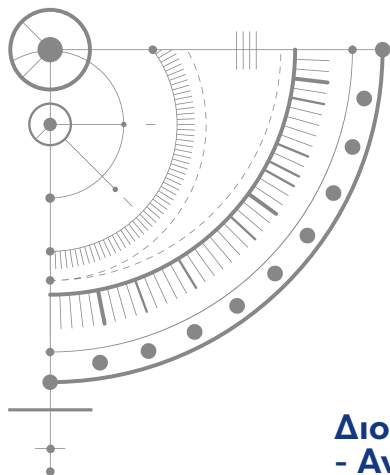
Η σύνθεση της υφιστάμενης Επιτροπής Κινδύνων έχει ως ακολούθως:

Επιτροπή Κινδύνων	
<i>Πρόεδρος</i>	RICHARD P. BOUCHER Ανεξάρτητος Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος
<i>Αντιπρόεδρος</i>	BRADLEY PAUL L. MARTIN Ανεξάρτητος Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος
<i>Μέλη</i>	ΝΙΚΟΛΑΟΣ Β. ΚΑΡΑΜΟΥΖΗΣ Πρόεδρος Δ.Σ., Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος JAWAID A. MIRZA Ανεξάρτητος Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ Κ. ΜΠΕΡΙΤΣΗ Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος, Εκπρόσωπος ΤΧΣ

Επιτροπή Αποδοχών

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

Τα μέλη της Επιτροπής Αποδοχών διορίζονται από το Δ.Σ.. Η θητεία των μελών της Επιτροπής συμπίπτει με τη θητεία των μελών του Δ.Σ. με επιλογή ανανέωσης του διορισμού τους, αλλά σε κάθε περίπτωση η θητεία της Επιτροπής δεν θα πρέπει να ξεπερνά συνολικά τα δώδεκα (12) έτη. Η Επιτροπή Αποδοχών συνέρχεται τουλάχιστον δύο φορές το χρόνο. Κατά τη διάρκεια του 2017, η Επιτροπή Αποδοχών πραγματοποίησε οκτώ συνεδριάσεις (έναντι ένδεκα το 2016) και η μέση συμμετοχή των μελών ήταν 88% (έναντι 90% το 2016).



Διοικητικό Συμβούλιο - Επιτροπές Δ.Σ. - Ανώτατα Όργανα Διοίκησης

Η σύνθεση της υφιστάμενης Επιτροπής Αποδοχών έχει ως ακολούθως:

Επιτροπή Αποδοχών	
Πρόεδρος	LUCREZIA REICHLIN Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
Αντιπρόεδρος	BRADLEY PAUL L. MARTIN Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
Μέλη	STEPHEN L. JOHNSON Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ Κ. ΜΠΕΡΙΤΣΗ Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος, Εκπρόσωπος ΤΧΣ

Επιτροπή Υποψηφιοτήτων

Το Δ.Σ. έχει αναθέσει στην Επιτροπή Υποψηφιοτήτων την ευθύνη για α) την καθοδήγηση της διαδικασίας διορισμού των μελών του Δ.Σ. και των Επιτροπών του, β) τον εντοπισμό, την ανάδειξη και τη σύσταση υποψηφίων για διορισμό στο Δ.Σ. και γ) την εξέταση θεμάτων που σχετίζονται με την επάρκεια, την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα του Δ.Σ., καθώς και τον διορισμό όλων των στελεχών της Τράπεζας σε επίπεδο Γενικού Διευθυντή και πάνω, καθώς και των Επικεφαλής των Γενικών Διευθύνσεων.

Τα μέλη της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων διορίζονται από το Δ.Σ. και η θητεία τους συμπίπτει με τη θητεία των μελών του Δ.Σ. με επιλογή ανανέωσης του διορισμού τους, αλλά σε κάθε περίπτωση η θητεία της Επιτροπής δεν θα πρέπει να ξεπερνά συνολικά τα δώδεκα (12) έτη. Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων συνέρχεται τουλάχιστον δύο φορές το χρόνο. Κατά τη διάρκεια του 2017, η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων πραγματοποίησε δέκα συνεδριάσεις (έναντι ένδεκα το 2016) και η μέση συμμετοχή των μελών ήταν 95% (έναντι 88 % το 2016).

Η σύνθεση της υφιστάμενης Επιτροπής Υποψηφιοτήτων έχει ως ακολούθως:

Επιτροπή Υποψηφιοτήτων	
Πρόεδρος	LUCREZIA REICHLIN Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
Αντιπρόεδρος	BRADLEY PAUL L. MARTIN Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
Μέλη	ΝΙΚΟΛΑΟΣ Β. ΚΑΡΑΜΟΥΖΗΣ Πρόεδρος Δ.Σ., Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος STEPHEN L. JOHNSON Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος GEORGE E. MYHAL Ανεξάρτητος Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ Κ. ΜΠΕΡΙΤΣΗ Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος, Εκπρόσωπος ΤΧΣ

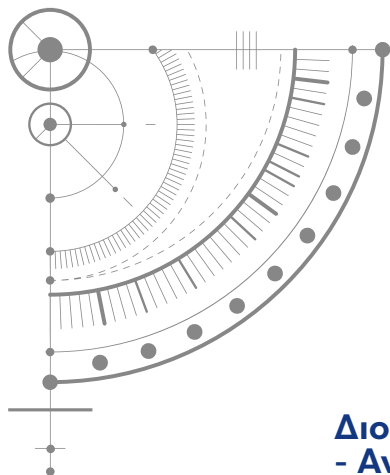
**Επιτροπή Στρατηγικού
Σχεδιασμού**

Ο ρόλος της Επιτροπής είναι να συνδράμει τα εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ. στον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την υλοποίηση της στρατηγικής του Ομίλου, καθώς και να προτείνει στο Δ.Σ. συγκεκριμένες πρωτοβουλίες σε σχέση με τη στρατηγική του Ομίλου. Τα μέλη της Επιτροπής διορίζονται από το Δ.Σ. με εισήγηση του Προέδρου του, κατόπιν πρότασης της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων, για θητεία τριών ετών, η οποία δύναται να ανανεωθεί έως τρεις (3) φορές.

Η Επιτροπή συνεδριάζει κάθε δύο εβδομάδες ή όποτε είναι απαραίτητο και αναφέρεται στο Δ.Σ. σε τριμηνιαία βάση και όποτε κρίνεται αναγκαίο. Κατά τη διάρκεια του 2017 η Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού πραγματοποίησε σαράντα μια συνεδριάσεις (έναντι σαράντα δύο το 2016) και η μέση συμμετοχή των μελών ήταν 91% (έναντι 88% το 2016).

Η σύνθεση της υφιστάμενης Επιτροπής Στρατηγικού Σχεδιασμού έχει ως ακολούθως:

Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού	
<i>Πρόεδρος</i>	ΝΙΚΟΛΑΟΣ Β. ΚΑΡΑΜΟΥΖΗΣ Πρόεδρος Δ.Σ., Μν Εκτελεστικός Σύμβουλος
<i>Μέλη</i>	ΦΩΚΙΩΝ Χ. ΚΑΡΑΒΙΑΣ Διευθύνων Σύμβουλος ΣΤΑΥΡΟΣ Ε. ΙΩΑΝΝΟΥ Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Group Chief Operating Officer (Group COO) & Διεθνείς Δραστηριότητες ΘΕΟΔΩΡΟΣ Α. ΚΑΛΑΝΤΩΝΗΣ Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Troubled Assets Group ΧΡΗΣΤΟΣ Ν. ΑΔΑΜ Γενικός Διευθυντής Risk Management Ομίλου, Group Chief Risk Officer (Group CRO) ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Β. ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ Γενικός Διευθυντής Τραπεζικής Επιχειρήσεων & Επενδυτικής Τραπεζικής Ομίλου ΧΑΡΗΣ Β. ΚΟΚΟΛΟΓΙΑΝΝΗΣ Γενικός Διευθυντής Finance Ομίλου, Group Chief Financial Officer (Group CFO) ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Α. ΒΟΥΣΒΟΥΝΗΣ Senior Advisor, Risk Management Ομίλου



Διοικητικό Συμβούλιο - Επιτροπές Δ.Σ. - Ανώτατα Όργανα Διοίκησης

Ανώτατα Όργανα Διοίκησης

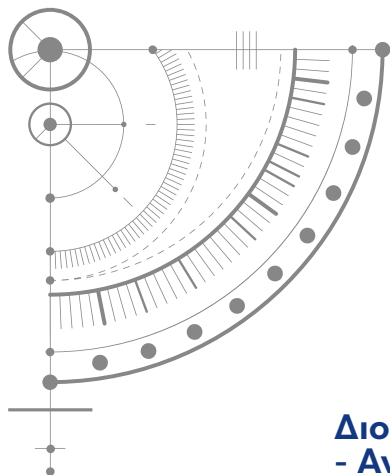
Ο Διευθύνων Σύμβουλος της Τράπεζας συστήνει Επιτροπές προς υποβοήθηση του έργου του. Οι σημαντικότερες Επιτροπές συνιστώμενες από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο είναι η Διοικητική Επιτροπή (Executive Board), η Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων (ΕΕΔΚ), η Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού - Παθητικού του Ομίλου, οι Κεντρικές Επιτροπές Πιστοδοτήσεων (I & II) και η Επιτροπή Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων (Troubled Assets Committee).

Διοικητική Επιτροπή

Η Διοικητική Επιτροπή είναι υπεύθυνη για την υλοποίηση της στρατηγικής του Ομίλου, όπως έχει διαμορφωθεί από την Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού και σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές του Δ.Σ. της Τράπεζας. Η Επιτροπή συνεδριάζει σε εβδομαδιαία βάση ή όποτε κρίνεται απαραίτητο.

Η σύνθεση της υφιστάμενης Διοικητικής Επιτροπής έχει ως ακολούθως:

Διοικητική Επιτροπή	
Πρόεδρος	ΦΩΚΙΩΝ Χ. ΚΑΡΑΒΙΑΣ Διευθύνων Σύμβουλος
Μέλη	ΣΤΑΥΡΟΣ Ε. ΙΩΑΝΝΟΥ Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Group Chief Operating Officer (Group COO) & Διεθνείς Δραστηριότητες ΘΕΟΔΩΡΟΣ Α. ΚΑΛΑΝΤΩΝΗΣ Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Troubled Assets Group ΧΡΗΣΤΟΣ Ν. ΑΔΑΜ Γενικός Διευθυντής Risk Management Ομίλου, Group Chief Risk Officer (Group CRO) ΔΗΜΟΣΘΕΝΗΣ Ι. ΑΡΧΟΝΤΙΔΗΣ Γενικός Διευθυντής Global Markets & Wealth Management, Επικεφαλής της Διαχείρισης Ακίνητης Περιουσίας Ομίλου ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Β. ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ Γενικός Διευθυντής Τραπεζικής Επιχειρήσεων & Επενδυτικής Τραπεζικής Ομίλου ΙΑΚΩΒΟΣ Δ. ΓΙΑΝΝΑΚΛΗΣ Γενικός Διευθυντής Retail Banking ΧΡΙΣΤΙΝΑ Θ. ΘΕΟΦΙΛΙΔΗ Γενική Διευθύντρια Προϊόντων Retail Banking ΑΠΟΣΤΟΛΟΣ Π. ΚΑΖΑΚΟΣ Γενικός Διευθυντής Στρατηγικής Ομίλου ΧΑΡΗΣ Β. ΚΟΚΟΛΟΓΙΑΝΝΗΣ Γενικός Διευθυντής Group Finance, Group Chief Financial Officer (Group CFO) ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ Α. ΠΑΝΟΥΣΗΣ Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Λιανικής Τραπεζικής ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Α. ΒΟΥΣΒΟΥΝΗΣ Senior Advisor, Risk Management Ομίλου ΜΙΧΑΛΗΣ Α. ΛΟΥΗΣ Επικεφαλής της Γενικής Διεύθυνσης Διεθνών Δραστηριοτήτων



Διοικητικό Συμβούλιο - Επιτροπές Δ.Σ. - Ανώτατα Όργανα Διοίκησης

Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων

Η Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων (ΕΕΔΚ) επιβλέπει το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων της Τράπεζας, διασφαλίζει ότι οι σημαντικοί κίνδυνοι αναγνωρίζονται και τίθενται άμεσα υπόψη της Ε.Κ., καθώς και ότι οι ισχύουσες πολιτικές και διαδικασίες είναι επαρκείς για την ορθή διαχείριση των κινδύνων και τη συμμόρφωση της Τράπεζας με τις εποπτικές απαιτήσεις.

Η Επιτροπή παρακολουθεί το προφίλ κινδύνων της Τράπεζας και των θυγατρικών της έναντι της καθορισμένης διάθεσης ανάληψης κινδύνων και εξετάζει προτεινόμενες τροποποιήσεις του πλαισίου διάθεσης ανάληψης κινδύνων, εξετάζει και εγκρίνει τη μεθοδολογία, τις παραμέτρους και τα αποτελέσματα του προγράμματος Stress Testing της Τράπεζας και καθορίζει τα κατάλληλα μέτρα διαχείρισης, τα οποία παρουσιάζονται και συζητούνται στη Διοικητική Επιτροπή και στη συνέχεια υποβάλλονται στην Ε.Κ. για έγκριση και διατηρεί ανά πάσα στιγμή προληπτική προσέγγιση στη διαχείριση κινδύνων. Η Επιτροπή συνεδριάζει σε μηνιαία βάση ή όποτε κρίνεται απαραίτητο. Η σύνθεση της υφιστάμενης Εκτελεστικής Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων έχει ως ακολούθως:

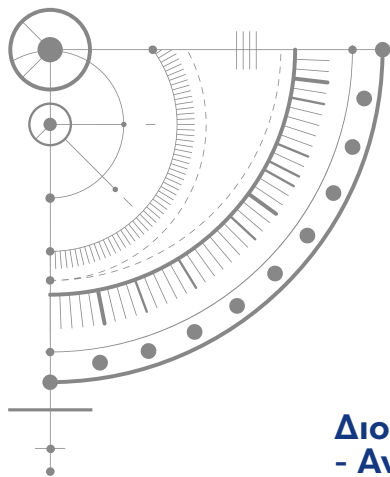
Εκτελεστική Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων	
Πρόεδρος	ΧΡΗΣΤΟΣ Ν. ΑΔΑΜ Γενικός Διευθυντής Risk Management Ομίλου, Group Chief Risk Officer (Group CRO)
Αντιπρόεδρος	ΧΑΡΗΣ Β. ΚΟΚΟΛΟΓΙΑΝΝΗΣ Γενικός Διευθυντής Group Finance, Group Chief Financial Officer (Group CFO)
Μέλη	ΦΩΚΙΩΝ Χ. ΚΑΡΑΒΙΑΣ Διευθύνων Σύμβουλος
	ΣΤΑΥΡΟΣ Ε. ΙΩΑΝΝΟΥ Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Group Chief Operating Officer (Group COO) & Διεθνείς Δραστηριότητες
	ΘΕΟΔΩΡΟΣ Α. ΚΑΛΑΝΤΩΝΗΣ Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Troubled Assets Group
	ΔΗΜΟΣΘΕΝΗΣ Ι. ΑΡΧΟΝΤΙΔΗΣ Γενικός Διευθυντής Global Markets & Wealth Management, Επικεφαλής της Διαχείρισης Ακίνητης Περιουσίας Ομίλου
	ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Β. ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ Γενικός Διευθυντής Τραπεζικής Επιχειρήσεων & Επενδυτικής Τραπεζικής Ομίλου
	ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΒΟΥΣΒΟΥΝΗΣ Senior Advisor, Risk Management Ομίλου

**Επιτροπή Διαχείρισης
Ενεργητικού - Παθητικού
του Ομίλου**

Η πρωταρχική αρμοδιότητα της Επιτροπής Διαχείρισης Ενεργητικού - Παθητικού Ομίλου (G-ALCO) είναι να διαμορφώνει, να εφαρμόζει και να ελέγχει με τον πλέον κατάλληλο τρόπο α) τις στρατηγικές και πολιτικές χρηματοδότησης και ρευστότητας του Ομίλου, β) τις κατευθυντήριες οδηγίες των επιτοκίων του Ομίλου, γ) τις κεφαλαιακές επενδύσεις καθώς και την έκθεσή τους σε συναλλαγματικό κίνδυνο και τις στρατηγικές αντιστάθμισης κινδύνου του Ομίλου και δ) τις επιχειρηματικές πρωτοβουλίες ή/και επενδύσεις του Ομίλου που έχουν σημαντική επίδραση στο προφίλ κινδύνων αγοράς και ρευστότητας της Τράπεζας, καθώς και να εγκρίνει ή να προτείνει αλλαγές στις πολιτικές αυτές ώστε να συνάδουν με τη διάθεση ανάληψης κινδύνου και τα επίπεδα έκθεσης κινδύνων όπως ορίζονται από την Ε.Κ. και τη Διοίκηση, ενώ παράλληλα να συμμορφώνεται με το πλαίσιο που έχουν θέσει οι ρυθμιστικές και εποπτικές αρχές. Η G-ALCO συνεδριάζει μία φορά το μήνα ή/και οποτεδήποτε κρίνεται αναγκαίο.

Η σύνθεση της υφιστάμενης Επιτροπής Διαχείρισης Ενεργητικού - Παθητικού του Ομίλου (G-ALCO) έχει ως ακολούθως:

Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού - Παθητικού του Ομίλου	
Πρόεδρος	ΧΑΡΗΣ Β. ΚΟΚΟΛΟΓΙΑΝΝΗΣ Γενικός Διευθυντής Group Finance, Group Chief Financial Officer (Group CFO)
Μέλη	ΣΤΑΥΡΟΣ Ε. ΙΩΑΝΝΟΥ Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Group Chief Operating Officer (Group COO) & Διεθνείς Δραστηριότητες ΘΕΟΔΩΡΟΣ Α. ΚΑΛΑΝΤΩΝΗΣ Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Troubled Assets Group ΧΡΗΣΤΟΣ Ν. ΑΔΑΜ Γενικός Διευθυντής Risk Management Ομίλου, Group Chief Risk Officer (Group CRO) ΔΗΜΟΣΘΕΝΗΣ Ι. ΑΡΧΟΝΤΙΔΗΣ Γενικός Διευθυντής Global Markets & Wealth Management, Επικεφαλής της Διαχείρισης Ακίνητης Περιουσίας Ομίλου ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Β. ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ Γενικός Διευθυντής Τραπεζικής Επιχειρήσεων & Επενδυτικής Τραπεζικής Ομίλου ΙΑΚΩΒΟΣ Δ. ΓΙΑΝΝΑΚΛΗΣ Γενικός Διευθυντής Retail Banking ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ Χ. ΙΩΑΝΝΙΔΗΣ Γενικός Διευθυντής Global Markets & Treasury ΙΩΑΝΝΗΣ Α. ΣΥΝΟΔΙΝΟΣ Βοηθός Γενικός Διευθυντής, Επικεφαλής Τομέα Διαχείρισης Κινδύνων Αγορών και Αντισυμβαλλομένων Ομίλου



Διοικητικό Συμβούλιο - Επιτροπές Δ.Σ. - Ανώτατα Όργανα Διοίκησης

Κεντρικές Επιτροπές Πιστοδοτήσεων - ΚΕΠ (Central Credit Committee)

Κεντρική Επιτροπή
Πιστοδοτήσεων Ι

Ο βασικός σκοπός της Κεντρικής Επιτροπής Πιστοδοτήσεων Ι (ΚΕΠ Ι) είναι να διασφαλίσει αντικειμενική αξιολόγηση για όλο το ελληνικό χαρτοφυλάκιο επιχειρηματικών εξυπηρετούμενων δανείων όπως αυτά ορίζονται στο Εγχειρίδιο Πιστοδοτικής Πολιτικής Εξυπηρετούμενων Δανείων, έτσι ώστε ο αναλαμβανόμενος κίνδυνος να καταλήγει σε ικανοποιητική απόδοση με παράλληλη διατήρηση της ποιότητας του δανειακού χαρτοφυλακίου.

Η ΚΕΠ Ι συνεδριάζει τουλάχιστον μία (1) φορά την εβδομάδα. Ο Πρόεδρος της ΚΕΠ Ι είναι Σύμβουλος Διοίκησης και μέλη της Ανώτερα Διοικητικά Στελέχη της Τράπεζας. Η κύρια αρμοδιότητα της ΚΕΠ Ι είναι να αξιολογεί και να εγκρίνει όλα τα πιστοδοτικά αιτήματα του ελληνικού επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου εξυπηρετούμενων δανείων με συνολικό άνοιγμα άνω των €50 εκατ. και μη εξασφαλισμένων δανείων με συνολικό άνοιγμα άνω των €35 εκατ. Για κάθε συνολικό άνοιγμα που υπερβαίνει τα €75 εκατ. και μη εξασφαλισμένο άνοιγμα που υπερβαίνει τα €50 εκατ., απαιτείται η επιπρόσθετη υπογραφή του Γενικού Διευθυντή Risk Management Ομίλου, ενώ για κάθε συνολικό άνοιγμα που υπερβαίνει τα €150 εκατ. και μη εξασφαλισμένο άνοιγμα που υπερβαίνει τα €100 εκατ. απαιτείται η επιπρόσθετη υπογραφή του Διευθύνοντος Συμβούλου. Επιπλέον, για κάθε άνοιγμα που υπερβαίνει το 10% των εποπτικών ιδίων κεφαλαίων της Τράπεζας απαιτείται η επιπρόσθετη έγκριση της Διοικητικής Επιτροπής.

Κεντρική Επιτροπή
Πιστοδοτήσεων ΙΙ

Ο βασικός σκοπός της Κεντρικής Επιτροπής Πιστοδοτήσεων ΙΙ (ΚΕΠ ΙΙ) είναι ίδιος με αυτόν της ΚΕΠ Ι αλλά για μικρότερα ανοίγματα. Η ΚΕΠ ΙΙ συνεδριάζει τουλάχιστον μία (1) φορά την εβδομάδα. Ο Πρόεδρος της ΚΕΠ ΙΙ είναι Σύμβουλος Διοίκησης και μέλη της Ανώτερα Διοικητικά Στελέχη της Τράπεζας. Η κύρια αρμοδιότητα της ΚΕΠ ΙΙ είναι να αξιολογεί και να εγκρίνει όλα τα πιστοδοτικά αιτήματα του ελληνικού επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου εξυπηρετούμενων δανείων με συνολικό άνοιγμα μέχρι €50 εκατ. και μη εξασφαλισμένων δανείων με συνολικό άνοιγμα μέχρι €35 εκατ.

Επιτροπή Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων

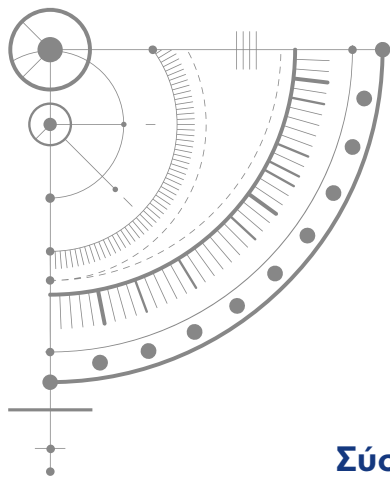
Η Επιτροπή Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων της Τράπεζας συνιστάται σύμφωνα με τις διατάξεις της Πράξης Εκτελεστικής Επιτροπής (ΠΕΕ) της Τράπεζας της Ελλάδος (ΤτΕ) 42/30.5.2014.

Κύρια αρμοδιότητα της Επιτροπής είναι η στρατηγική καθοδήγηση και παρακολούθηση της διαχείρισης των προβληματικών δανείων, διασφαλίζοντας ανεξαρτησία από τις Επιχειρηματικές Μονάδες και συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της ΠΕΕ 42 ΤτΕ. Η Επιτροπή συνεδριάζει τουλάχιστον

σε μηνιαία βάση, ενώ τουλάχιστον σε τριμηνιαία βάση ενημερώνει το Δ.Σ. και τις αρμόδιες Επιτροπές για τα αποτελέσματα του έργου της.

Η σύνθεση της υφιστάμενης Επιτροπής Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων έχει ως ακολούθως:

Επιτροπή Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων	
Πρόεδρος	ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Α. ΒΟΥΣΒΟΥΝΗΣ Senior Advisor, Risk Management Ομίλου
Μέλη	ΧΑΡΗΣ Β. ΚΟΚΟΛΟΓΙΑΝΝΗΣ Γενικός Διευθυντής Group Finance, Group Chief Financial Officer (Group CFO)
	ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ Α. ΠΑΝΟΥΣΗΣ Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Λιανικής Τραπεζικής
	ΓΕΩΡΓΙΟΣ Η. ΝΙΚΟΛΑΚΟΠΟΥΛΟΣ Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής, Επικεφαλής Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Τραπεζικής Επιχειρήσεων
	ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ Μ. ΛΥΓΕΡΟΥ Βοηθός Γενική Διευθύντρια, Επικεφαλής Τομέα Ανάκτησης Εξασφαλίσεων
	ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ ΝΙΚΟΛΑΟΥ Βοηθός Γενικός Διευθυντής, Επικεφαλής Τομέα Πιστωτικού Ελέγχου



Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου

Αρχές Εσωτερικού Ελέγχου

Η Διοίκηση έχει θεσπίσει ένα Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου που βασίζεται σε βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και έχει σχεδιαστεί για να παρέχει εύλογη διασφάλιση όσον αφορά στην επίτευξη των στόχων στις ακόλουθες κατηγορίες: την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των εργασιών, την αξιοπιστία και την πληρότητα τόσο των οικονομικών καταστάσεων όσο και των καταστάσεων διοικητικής πληροφόρησης, τη συμμόρφωση με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Εσωτερικός Έλεγχος

Ο βασικός ρόλος της Γενικής Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου (ΓΔΕΕ) είναι η υποστήριξη του Διοικητικού Συμβουλίου και της Επιτροπής Ελέγχου με την παροχή εύλογης διασφάλισης, υπό τη μορφή ανεξάρτητης γνώμης, ως προς την επάρκεια, την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα του συστήματος εσωτερικού ελέγχου της Τράπεζας και των θυγατρικών της. Οι περιοχές που υπάγονται στον έλεγχο της ΓΔΕΕ περιλαμβάνουν τόσο την Τράπεζα όσο και τις θυγατρικές της στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Η απευθείας γραμμή αναφοράς στην Επιτροπή Ελέγχου ενδυναμώνει τη λειτουργία της ΓΔΕΕ και κατοχυρώνει την ανεξαρτησία της. Ο επικεφαλής της ΓΔΕΕ πραγματοποιεί επίσης χωριστές συναντήσεις με την Επιτροπή Ελέγχου. Η ΓΔΕΕ είναι ανεξάρτητη από μονάδες της Τράπεζας που έχουν επιχειρησιακές αρμοδιότητες, ενώ για διοικητικά θέματα αναφέρεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο.

Η μεθοδολογία που εφαρμόζει η ΓΔΕΕ είναι βασισμένη στην αξιολόγηση κινδύνων (risk based) και εξετάζει την ύπαρξη και την επάρκεια των μηχανισμών ελέγχου που απαιτούνται για την κάλυψη των αντίστοιχων κινδύνων. Η αξιολόγηση των κινδύνων καλύπτει όλες τις μονάδες, τις λειτουργίες, τις διαδικασίες και τα πληροφορικά συστήματα της Τράπεζας και συνιστά τη βάση της εκπόνησης του πλάνου ελέγχου το οποίο οδηγεί στη διενέργεια των ελέγχων.

Τα αποτελέσματα των ελέγχων καταγράφονται στις εκθέσεις ελέγχου, οι οποίες διανέμονται στη Διοίκηση, στην Επιτροπή Ελέγχου και στους εξωτερικούς ελεγκτές. Η ΓΔΕΕ έχει θεσπίσει περιοδικές τακτικές συναντήσεις με την Ανώτερη Διοίκηση, προκειμένου να συζητηθούν τα ευρήματα των ελέγχων και η πρόοδος που έχει σημειωθεί για την επίλυσή τους και εκπονεί τριμηνιαίες εκθέσεις προς την Επιτροπή Ελέγχου.

Η ΓΔΕΕ στην Ελλάδα διαθέτει 81 άτομα με σημαντική τραπεζική και ελεγκτική εμπειρία. Η πλειοψηφία του προσωπικού διαθέτει πιστοποιήσεις από διεθνώς αναγνωρισμένους φορείς και σώματα ελεγκτών, όπως ICAEW, ACCA, CIA και CISA. Η ΓΔΕΕ ακολουθεί το Πλαίσιο Επαγγελματικής Εφαρμογής Εσωτερικού Ελέγχου του Διεθνούς Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών (IIA) και έχει πιστοποιηθεί για τη διενέργεια ελέγχων σύμφωνα με τα Πρότυπα του IIA.

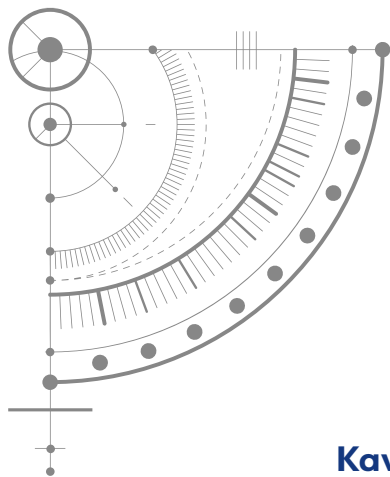
Εξωτερικοί Ελεγκτές

Η Τακτική Γενική Συνέλευση των μετόχων στις 16.6.2017 όρισε τακτικό ελεγκτή των ετήσιων οικονομικών καταστάσεων (ενοποιημένων και μη ενοποιημένων) της Τράπεζας για τη χρήση 2017 την εταιρία «ΠράιςγουωτερχαουςΚούπερς, Ανώνυμος Ελεγκτική Εταιρία», η οποία ανέθεσε τη διενέργεια του τακτικού ελέγχου στο μέλος της κ. Κωνσταντίνο Ι. Μιχαλάτο, ορκωτό ελεγκτή λογιστή (ΑΜ ΣΟΕΛ 17701) ως τακτικό ελεγκτή, ορίζοντας ως αναπληρωτή, σε περίπτωση κωλύματος του τακτικού ελεγκτή, το μέλος της κ. Φώτιο Γ. Σμυρνή, ορκωτό ελεγκτή λογιστή (ΑΜ ΣΟΕΛ 52861).

Η Τράπεζα, στο πλαίσιο διαφύλαξης της ανεξαρτησίας των εξωτερικών ελεγκτών, εφαρμόζει με συνέπεια πολιτική για την ανεξαρτησία των τακτικών εξωτερικών ελεγκτών και πολιτική σχετικά με τη διαγωνιστική διαδικασία που ακολουθείται από την ίδια για την ανάθεση του τακτικού ελέγχου των οικονομικών καταστάσεων της σε εξωτερικούς ελεγκτές.

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

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



Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου

Η Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου (ΚΣΟ) υποστηρίζει την Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου και τη Διοίκηση στη διαχείριση του κανονιστικού κινδύνου και συμβάλλει στη διαμόρφωση εταιρικής κουλτούρας που προάγει τη συμμόρφωση με το θεσμικό πλαίσιο και τα διεθνή πρότυπα εταιρικής διακυβέρνησης. Για τον σκοπό αυτόν η ΚΣΟ εποπτεύει, παρακολουθεί, συντονίζει και αξιολογεί τη συμμόρφωση της Eurobank και όλων των θυγατρικών του Ομίλου στην Ελλάδα και το εξωτερικό με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, τους κανόνες των Εποπτικών Αρχών, καθώς και τους εσωτερικούς κανόνες που έχουν υιοθετηθεί.

Η ΚΣΟ λειτουργεί ανεξάρτητα από τις επιχειρησιακές μονάδες που ελέγχει. Για να ενισχυθεί και να κατοχυρωθεί η ανεξαρτησία της, η ΚΣΟ αναφέρεται απευθείας στην Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου της Eurobank και τον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, η ΚΣΟ:

- ο Παρακολουθεί τις εξελίξεις στο κανονιστικό πλαίσιο και διασφαλίζει τη διαρκή ενημέρωση της Επιτροπής Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου και της Διοίκησης για τις συνέπειες που αυτές επιφέρουν στον Όμιλο.
- ο Διασφαλίζει ότι ο Όμιλος διαθέτει το απαραίτητο πλαίσιο εσωτερικών μηχανισμών αντιμετώπισης κανονιστικών κινδύνων, ώστε να εναρμονίζει τη λειτουργία του με τις απαιτήσεις του θεσμικού πλαισίου και των εσωτερικών κανόνων δεοντολογίας.
- ο Αξιολογεί την εφαρμογή των υφιστάμενων μηχανισμών αντιμετώπισης κανονιστικών κινδύνων και συμβουλεύει τη Διοίκηση και τις εμπλεκόμενες μονάδες για τη βελτιστοποίηση αυτών.
- ο Εντοπίζει, διερευνά, αξιολογεί και αναφέρει στις Εποπτικές Αρχές ύποπτες συναλλαγές πελατών. Παράλληλα υποστηρίζει τις επιχειρηματικές μονάδες στην παρακολούθηση και τον εντοπισμό ύποπτων συναλλαγών με την παροχή εξειδικευμένης εκπαίδευσης και κατευθυντήριων οδηγιών.
- ο Εποπτεύει και συντονίζει τη συμμόρφωση των θυγατρικών του Ομίλου στην Ελλάδα και το εξωτερικό, στις κανονιστικές απαιτήσεις όπως αυτές προσαρμόζονται στο θεσμικό πλαίσιο της κάθε χώρας.

Για την εφαρμογή της 10ης Αρχής του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ για την καταπολέμηση της διαφθοράς η Τράπεζα έχει υιοθετήσει:

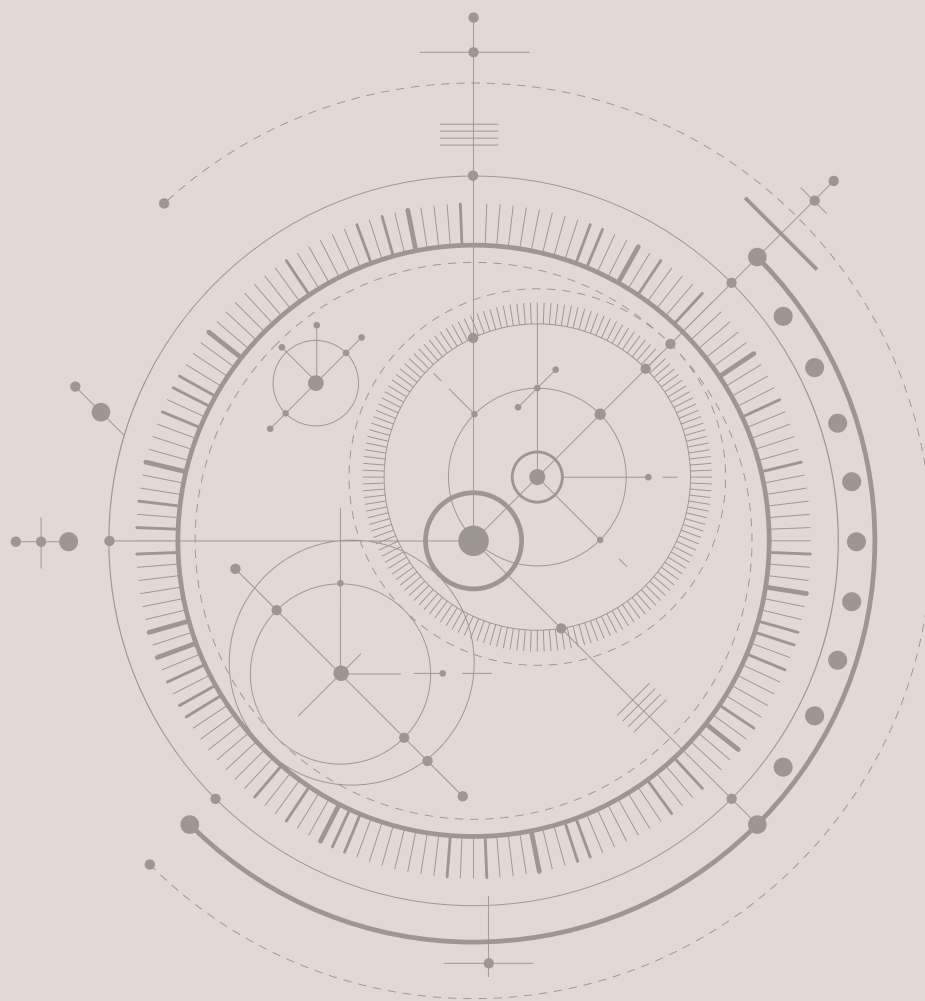
- ο Κώδικα Επαγγελματικής Δεοντολογίας Προσωπικού και Οδηγία Εφαρμογής κατά της Δωροδοκίας.
- ο Εξειδικευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα για το προσωπικό σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης και καταπολέμησης της απάτης.
- ο Μηχανισμούς και διαδικασίες ελέγχου, με τη χρήση μηχανογραφικών συστημάτων για την πρόληψη και καταστολή νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και για τον εντοπισμό ύποπτων συναλλαγών (fraud detection).

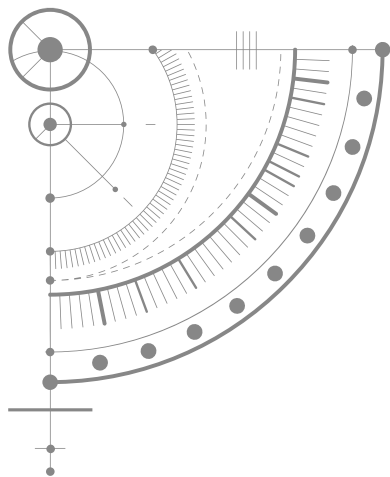
Στο πλαίσιο των ανωτέρω, εντός του 2017 η ΚΣΟ επικεντρώθηκε στις ακόλουθες περιοχές:

- Το οικονομικό έγκλημα (συμπεριλαμβανομένων των νόμων και των κανονισμών για την καταπολέμηση του ξεπλύματος χρήματος, τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας και τη φοροδιαφυγή), υιοθετώντας τις απαραίτητες πολιτικές και διαδικασίες και παρακολουθώντας την εφαρμογή τους.
- Την ακεραιότητα των αγορών χρηματοπιστωτικών μέσων, αναπτύσσοντας πολιτικές και διαδικασίες σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο για τη χειραγώγηση της αγοράς, την αθέμιτη χρήση εμπιστευτικών πληροφοριών και τις κανονιστικές διατάξεις MiFID.
- Την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και το τραπεζικό απόρρητο, μέσω συνεργασίας με άλλες μονάδες του Ομίλου για τη συμμόρφωση στο ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.
- Την προστασία καταναλωτή, ελέγχοντας τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς προστασίας του καταναλωτή και εποπτεύοντας τον χειρισμό των παραπόνων που έχουν κοινοποιηθεί στις ρυθμιστικές αρχές.
- Το κανονιστικό πλαίσιο για το Ταμείο Εγγύησης Καταθέσεων και Επενδύσεων (ΤΕΚΕ), διασφαλίζοντας την ποιότητα των πληροφοριών που υποβάλλονται σε αυτό.
- Την επικοινωνία με τις Εποπτικές Αρχές, επιτηρώντας την έγκαιρη ανταπόκριση στα αιτήματά τους και ελέγχοντας ότι όλες οι μονάδες της Τράπεζας τηρούν τις υποχρεώσεις και τις προθεσμίες υποβολής στοιχείων.
- Τους εσωτερικούς κανόνες δεοντολογίας, καταρτίζοντας μεταξύ άλλων τον αναθεωρημένο Κώδικα Επαγγελματικής Δεοντολογίας, που βασίστηκε στις Αρχές, στις Αξίες και στο Όραμα του Ομίλου.
- Τη διαχείριση του κινδύνου κανονιστικής συμμόρφωσης, θέτοντας τις βάσεις για την υιοθέτηση ενός Γενικού Πλαισίου Αξιολόγησης Κανονιστικού Κινδύνου.

Για το 2018, η Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου θα δώσει έμφαση στις ακόλουθες περιοχές:

- Την πλήρη εναρμόνιση του Ομίλου στις αλλαγές του ρυθμιστικού πλαισίου που θα τεθούν σε ισχύ εντός του 2018, συμπεριλαμβανομένων μεταξύ άλλων των αλλαγών στη νομοθεσία για την Καταπολέμηση Νομιμοποίησης Εσόδων από Παράνομες Δραστηριότητες (4th AML Directive) και για τις Αγορές Χρηματοπιστωτικών Μέσων (MiFID II, MIFIR).
- Την επικαιροποίηση της Πολιτικής Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου.
- Την περαιτέρω ανάπτυξη της μεθοδολογίας αξιολόγησης του κινδύνου κανονιστικής συμμόρφωσης, μέσω της χρήσης εξειδικευμένων εργαλείων και ελεγκτικών μηχανισμών.
- Την αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων που υποστηρίζουν τον εντοπισμό ασυνήθιστων και ύποπτων συναλλαγών.
- Την ανάπτυξη ή επικαιροποίηση εσωτερικών πολιτικών που αφορούν στην επαγγελματική δεοντολογία του προσωπικού της Τράπεζας, όπως μεταξύ άλλων η Πολιτική Εξωτερικής Απασχόλησης και η Οδηγία Εφαρμογής κατά της Δωροδοκίας.
- Την επέκταση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων με σκοπό την ενδυνάμωση του γνωστικού επιπέδου του προσωπικού στα θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης.





Ο Όμιλος αναγνωρίζει ότι η ανάληψη κινδύνων είναι ένα αναπόσπαστο μέρος των δραστηριοτήτων του για την επίτευξη των στρατηγικών και επιχειρηματικών του στόχων.

Ως εκ τούτου, η Διοίκηση του Ομίλου θεσπίζει επαρκείς μηχανισμούς για την έγκαιρη αναγνώριση και παρακολούθηση των κινδύνων και την αξιολόγηση των πιθανών επιπτώσεών τους στην επίτευξη των στόχων που έχει θέσει.

Το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) έχει παραχωρήσει συγκεκριμένες αρμοδιότητες στην Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων, αναφορικά με τον σχεδιασμό και τη διαμόρφωση της στρατηγικής διαχείρισης κινδύνων, τη διαχείριση ενεργητικού - παθητικού και τη δημιουργία αποτελεσματικών μηχανισμών αναγνώρισης, αξιολόγησης και διαχείρισης των κινδύνων που απορρέουν συνολικά από τις δραστηριότητες του Ομίλου. Η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων απαρτίζεται από πέντε μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ., συνεδριάζει σε μηνιαία βάση και αναφέρεται στο Δ.Σ. κάθε τρίμηνο.

Η Διοίκηση του Ομίλου έχει διαθέσει επαρκή μέσα για την αναβάθμιση των πολιτικών, μεθόδων και υποδομών, προκειμένου να εξασφαλίζεται η συμμόρφωση του Ομίλου με τις απαιτήσεις της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (ΕΚΤ), του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού (ΕΕΜ) και του Ενιαίου Μηχανισμού Εξυγίανσης (ΕΜΕ), με τις κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (ΕΑΤ) και της Επιτροπής της Βασιλείας για την τραπεζική εποπτεία και με τις βέλτιστες διεθνείς τραπεζικές πρακτικές.

Πλαίσιο Διάθεσης για Ανάληψη Κινδύνων

Το μέγιστο ύψος των κινδύνων που προτίθεται ο Όμιλος να αναλάβει για την επιδίωξη των στρατηγικών του στόχων, καθορίζεται στο εσωτερικό έγγραφο «Πλαίσιο διάθεσης για ανάληψη κινδύνων» (Risk Appetite Framework) μέσω ποσοτικών και ποιοτικών διατυπώσεων, που συμπεριλαμβάνουν και συγκεκριμένα όρια ανοχής, τόσο ανά είδος κινδύνου, όσο και σε συνολικό επίπεδο. Οι βασικοί στόχοι του προσδιορισμού της διάθεσης ανάληψης κινδύνων είναι η συμμόρφωση με τις εποπτικές απαιτήσεις, η διαφύλαξη της δυνατότητας του Ομίλου να συνεχίσει απρόσκοπτα τις δραστηριότητές του και η διατήρηση ισχυρής κεφαλαιακής επάρκειας σε συνδυασμό με την επίτευξη υψηλής αποδοτικότητας των ιδίων κεφαλαίων.

Το πλαίσιο διάθεσης για ανάληψη κινδύνων επικοινωνείται εντός του Ομίλου και διαμορφώνει την κουλτούρα διαχείρισης κινδύνων στον οργανισμό, αποτελώντας τη βάση για τη διαμόρφωση των Πολιτικών και των ορίων κινδύνου, τόσο σε συνολικό επίπεδο, όσο και ανά επιχειρηματική δραστηριότητα. Το πλαίσιο διάθεσης για ανάληψη κινδύνων αποτελείται από τις παρακάτω συνιστώσες:

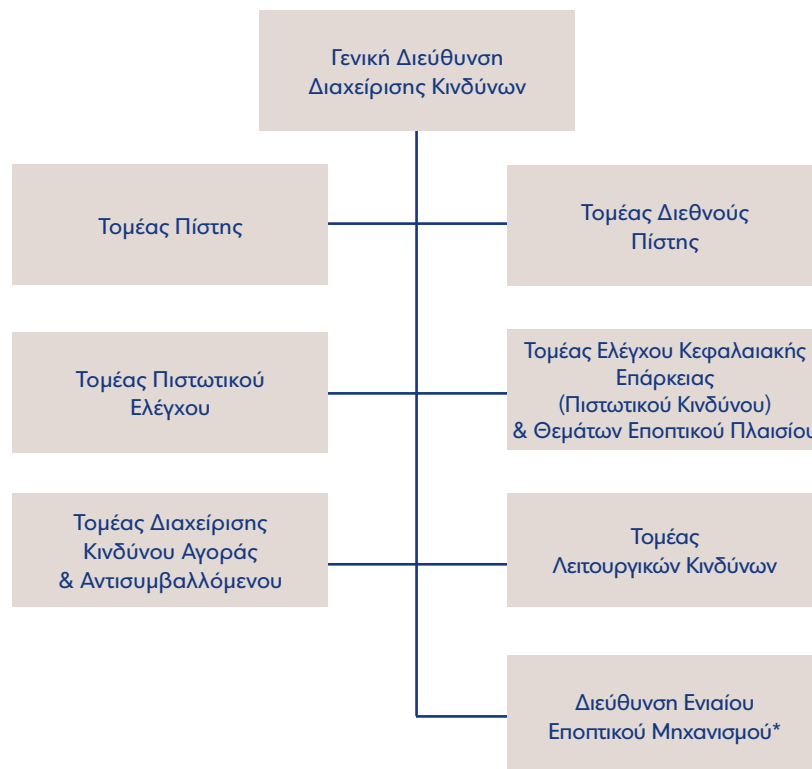
- Μέγιστη ανοχή κινδύνου – αντικατοπτρίζει το μέγιστο επίπεδο κινδύνου που μπορεί να αναλάβει ο Όμιλος, δεδομένων των εποπτικών και λειτουργικών περιορισμών (περιορισμοί κεφαλαιακής επάρκειας, περιορισμοί ρευστότητας και άλλες υποχρεώσεις).
- Διάθεση ανάληψης κινδύνου – αντικατοπτρίζει το μέγιστο επίπεδο κινδύνου που είναι διατεθειμένος να αναλάβει ο Όμιλος, προκειμένου να επιτύχει τους στρατηγικούς και επιχειρηματικούς του στόχους.
- Όρια κινδύνου – τιμές καθορισμένες με σαφήνεια που τίθενται ανά είδος κινδύνου, οι οποίες αποτελούν τα μέγιστα επίπεδα ανάληψης κινδύνων.

Το πλαίσιο διάθεσης για ανάληψη κινδύνων είναι επαρκώς καταγεγραμμένο. Οι διατυπώσεις για τη διάθεση ανάληψης κινδύνων καθώς και τα σχετικά όρια ανάληψης κινδύνων αξιολογούνται και εγκρίνονται από την Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων του Δ.Σ. της Τράπεζας σε ετήσια βάση, εξασφαλίζοντας τη συμμόρφωση με τη στρατηγική του Ομίλου και το επιχειρηματικό περιβάλλον.

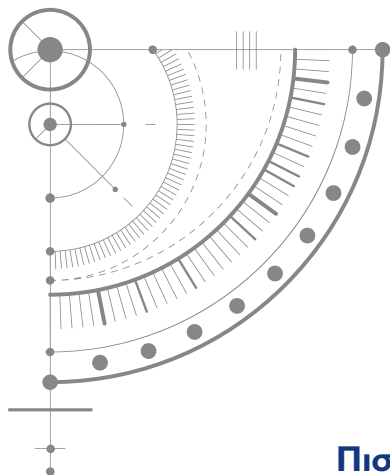
Η Διοίκηση του Ομίλου έχει θεσπίσει επαρκείς μηχανισμούς για την παρακολούθηση του πλαισίου διάθεσης για ανάληψη κινδύνων και των σχετικών με αυτό ορίων. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες υπάρχει υπέρβαση των εν λόγω ορίων, ο Όμιλος εφαρμόζει σαφώς καθορισμένες διαδικασίες κλιμάκωσης ενεργειών προκειμένου να λαμβάνονται οι κατάλληλες αποφάσεις και δράσεις ανά περίπτωση.

Οργάνωση Διαχείρισης Κινδύνων

Η Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου έχει Επικεφαλής τον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου (Group Chief Risk Officer - GCRO), λειτουργεί ανεξάρτητα από τις επιχειρηματικές μονάδες και είναι πλήρως υπεύνη για την παρακολούθηση του πιστωτικού κινδύνου, του κινδύνου αγοράς, του κινδύνου ρευστότητας και του λειτουργικού κινδύνου. Αποτελείται από τον Τομέα Πίστης, τον Τομέα Διεθνούς Πίστης, τον Τομέα Πιστωτικού Ελέγχου, τον Τομέα Ελέγχου Κεφαλαιακής Επάρκειας (Πιστωτικού Κινδύνου) & Θεμάτων Εποπτικού Πλαισίου, τον Τομέα Διαχείρισης Κινδύνου Αγοράς & Αντισυμβαλλόμενου, τον Τομέα Λειτουργικών Κινδύνων καθώς και τη Διεύθυνση Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού.



*Η Διεύθυνση Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού αναφέρεται και στον Γενικό Διευθυντή Finance Ομίλου (Group Chief Financial Officer).



Πιστωτικός Κίνδυνος

Ορισμός του Πιστωτικού Κινδύνου

Πιστωτικός κίνδυνος είναι ο κίνδυνος αδυναμίας ενός αντισυμβαλλόμενου να ανταποκριθεί πλήρως στις συμβατικές δανειακές υποχρεώσεις του κατά την ημερομηνία απαίτησης της οφειλής. Περιλαμβάνει δε και κινδύνους όπως της χώρας κατοικίας / έδρας / δραστηριοποίησης του αντισυμβαλλόμενου, καθώς και κινδύνους που απορρέουν από απομείωση (dilution) δικαιωμάτων και από τον διακανονισμό συναλλαγών (settlement risk).

Ο πιστωτικός κίνδυνος προέρχεται κυρίως από τα χαρτοφυλάκια επιχειρηματικής και Λιανικής Τραπεζικής του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένων πιστωτικών διευκολύνσεων, όπως οι χρηματοοικονομικές εγγυήσεις και οι ενέγγυες πιστώσεις. Ο Όμιλος εκτίθεται επίσης σε πιστωτικό κίνδυνο που απορρέει από άλλες δραστηριότητες, όπως οι επενδύσεις σε χρεόγραφα, οι πράξεις διαπραγμάτευσης και οι δραστηριότητες διακανονισμού συναλλαγών.

Ο πιστωτικός κίνδυνος ελέγχεται και παρακολουθείται από τις κεντροποιημένες εξειδικευμένες μονάδες που αναφέρονται στον Επικεφαλής Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου.

Οργάνωση Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου

Το διάγραμμα που εμφανίζεται ακολούθως απεικονίζει την οργάνωση της διαχείρισης του πιστωτικού κινδύνου στην Τράπεζα. Ανάλογη οργάνωση της διαχείρισης του πιστωτικού κινδύνου ακολουθείται στις θυγατρικές τράπεζες του εξωτερικού (Βουλγαρία, Σερβία, Κύπρο και Λουξεμβούργο).

Όλες οι θυγατρικές τράπεζες ακολουθούν την ίδια δομή διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου και τις ίδιες διαδικασίες ελέγχου με τη μητρική Τράπεζα. Οι Επικεφαλής Διαχείρισης Κινδύνων των θυγατρικών τραπεζών έχουν απευθείας γραμμή αναφοράς στον Επικεφαλής Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου. Οι πολιτικές και διαδικασίες διαχείρισης κινδύνου εγκρίνονται και παρακολουθούνται από τις μονάδες Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου της Τράπεζας, εξασφαλίζοντας με αυτόν τον τρόπο την ενιαία εφαρμογή τους σε όλο τον Όμιλο. Επιπρόσθετα, οι διαδικασίες έγκρισης των πιστοδοτήσεων και αξιολόγησης της πιστοληπτικής ικανότητας των πιστούχων είναι κεντροποιημένες σε επίπεδο χώρας. Βασική αρχή της Τράπεζας είναι η διασφάλιση της ανεξαρτησίας μεταξύ του Τομέα που είναι υπεύθυνος για τη σχέση με τον πελάτη με τον αντίστοιχο μηχανισμό/Τομέα που είναι υπεύθυνος για την έγκριση εκταμίευσης και παρακολούθησης του δανείου σε όλη τη διάρκειά του.



Οι εγκρίσεις των επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων λαμβάνονται σε κλιμακούμενα εγκριτικά επίπεδα από τις παρακάτω επιτροπές:

- ο Επιτροπές Πιστοδοτήσεων, οι οποίες είναι εξουσιοδοτημένες να εγκρίνουν νέα πιστοδοτικά όρια, ανανεώσεις ή τροποποιήσεις επί υφισταμένων ορίων, σύμφωνα με τις εγκριτικές ευχέρειες, λαμβάνοντας υπόψη την πιστοληπτική ικανότητα και την κατηγορία κινδύνου του πιστούχου (υψηλή, μεσαία, χαμηλή), καθώς και την αξία και το είδος των παρεχόμενων εξασφαλίσεων.
- ο Επιτροπές Πιστωτικών Χειρισμών, οι οποίες αποφασίζουν για θέματα πιστοδοτήσεων και για τις ενέργειες που θα ληφθούν για περιπτώσεις προβληματικών πιστούχων (high risk customers).
- ο Διεθνείς Επιτροπές Πιστοδοτήσεων, οι οποίες είναι εξουσιοδοτημένες να εγκρίνουν νέα πιστοδοτικά όρια, ανανεώνουν ή τροποποιούν τα υφιστάμενα, καθώς και να αποφασίζουν για θέματα χειρισμού προβληματικών δανείων για εταιρικούς πιστούχους των θυγατρικών εξωτερικού όταν τα όρια αυτά ξεπερνούν τα εγκριτικά όρια που έχει κάθε χώρα.

Επιπλέον, έχουν θεσπιστεί και άλλες εξειδικευμένες επιτροπές, με σκοπό την παρακολούθηση συγκεκριμένων χαρτοφυλακίων (π.χ. δάνεια προσωπικού). Όλες οι Επιτροπές συνεδριάζουν σε εβδομαδιαία βάση ή και συχνότερα, όταν αυτό απαιτείται.

Τομέας Πίστης

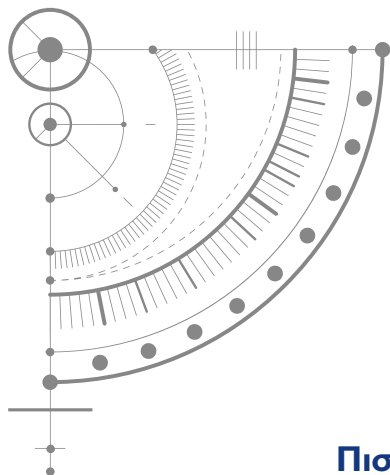
Ο Τομέας Πίστης ασχολείται με την αξιολόγηση πιστοδοτικών αιτημάτων που αφορούν μεγάλου και μεσαίου μεγέθους επιχειρήσεις και εξειδικευμένα χαρτοφυλάκια, καθώς και με την αξιολόγηση πιστοδοτήσεων προς ιδιώτες πελάτες (μικρές επιχειρήσεις και δάνεια λιανικής τραπεζικής), σε περίπτωση που η συνολική τους έκθεση υπερβαίνει ένα προκαθορισμένο όριο. Συμμετέχει στις Επιτροπές Πιστοδοτήσεων με δικαίωμα ψήφου ενώ έχει ενεργό ρόλο στους κανονιστικούς και στους εξωτερικούς ελέγχους της Τράπεζας. Μέσω της εξειδικευμένης μονάδας Early Warning Unit (EWU) είναι υπεύθυνος να αξιολογεί το επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο και να εντοπίζει σημάδια πιθανής δυσκολίας αποπληρωμής στο μέλλον (distress signals) για συγκεκριμένους πιστούχους μέσω μιας πολυπαραμετρικής εφαρμογής (Early Warning System) που λειτουργεί παράλληλα με τα συστήματα αξιολόγησης της Τράπεζας (rating systems).

Τομέας Διεθνούς Πίστης

Ο Τομέας Διεθνούς Πίστης έχει ως κύριο αντικείμενο την ενεργή συμμετοχή στον σχεδιασμό, υλοποίηση και επισκόπηση της πιστοδοτικής διαδικασίας για τους εταιρικούς πιστούχους των διεθνών θυγατρικών. Επιπρόσθετα, ο Τομέας παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες και υποστήριξη στις Διευθύνσεις Διαχείρισης Κινδύνων των θυγατρικών του εξωτερικού. Ο επικεφαλής του Τομέα προεδρεύει στις Επιτροπές Κινδύνων των θυγατρικών, ενώ ο Τομέας είναι υπεύθυνος και για τη λειτουργική υποστήριξη των Διεθνών Επιτροπών Πιστοδοτήσεων όπου στελέχη του συμμετέχουν με δικαίωμα ψήφου.

Τομέας Πιστωτικού Ελέγχου

Η ποιότητα των δανειακών χαρτοφυλακίων του Ομίλου (επιχειρηματικά, καταναλωτικά και στεγαστικά δάνεια στην Ελλάδα και στο εξωτερικό) παρακολουθείται και αξιολογείται από τον Τομέα Πιστωτικού Ελέγχου. Ο Τομέας Πιστωτικού Ελέγχου λειτουργεί ανεξάρτητα από τις άλλες μονάδες της Τράπεζας και πραγματοποιεί ελέγχους (field reviews & follow ups) στις επιχειρηματικές μονάδες της Τράπεζας (corporate και retail). Κατά τη διάρκεια του 2017 πραγματοποιήθηκαν συνολικά 18 έλεγχοι στο σύνολο των μονάδων που ασχολούνται με τη διαχείριση ενήμερων ή και προβληματικών (μη ενήμερων) πιστοδοτήσεων.



Πιστωτικός Κίνδυνος

Ο Τομέας Πιστωτικού Ελέγχου είναι επίσης υπεύθυνος για τη δημιουργία και αναθεώρηση των πολιτικών πιστοδοτήσεων όλων των δανειακών χαρτοφυλακίων, καθώς και για τη διαμόρφωση/αναθεώρηση των αντίστοιχων πολιτικών προβλέψεων (σύμφωνα με την εφαρμογή του νέου λογιστικού προτύπου IFRS 9 από 1/1/2018). Πλέον της διαμόρφωσης των πολιτικών προβλέψεων, ο Τομέας Πιστωτικού Ελέγχου είναι υπεύθυνος και για τον υπολογισμό του ύψους των προβλέψεων των δανειακών χαρτοφυλακίων τόσο βάσει συλλογικής αξιολόγησης (Collective Assessment) όσο και βάσει εξατομικευμένης αξιολόγησης (Individual Assessment).

Τέλος, ο Τομέας έχει την ευθύνη για την τακτική παραγωγή πλήθους εποπτικών αναφορών σχετικά, με τον πιστωτικό κίνδυνο και την εξέλιξή του. Επίσης προετοιμάζει εξειδικευμένες αναφορές προς τη Διοίκηση της Τράπεζας σε τακτή βάση και παρέχει την εξειδικευμένη γνώση και εμπειρία του σε άλλες διευθύνσεις της Τράπεζας, σε σχέση με επιχειρηματικές και πιστοδοτικές διαδικασίες, πολιτικές καλύψεων, νέα δανειακά προϊόντα και σχήματα ρύθμισης.

Τομέας Ελέγχου
Κεφαλαιακής Επάρκειας
(Πιστωτικού Κινδύνου) και
Θεμάτων Εποπτικού
Πλαισίου

Οι κύριες αρμοδιότητες του Τομέα Ελέγχου Κεφαλαιακής Επάρκειας (Πιστωτικού Κινδύνου) και Θεμάτων Εποπτικού Πλαισίου, είναι η ανάπτυξη και η εφαρμογή της μεθόδου Εσωτερικών Διαβαθμίσεων (IRB), σύμφωνα με το πλαίσιο της Βασιλείας και την οδηγία κεφαλαιακής επάρκειας (CRD) για τα δανειακά χαρτοφυλάκια του Ομίλου. Επίσης, ασχολείται με την επικύρωση σε ετήσια βάση της αξιοπιστίας των μοντέλων που χρησιμοποιεί η Τράπεζα για τη μέτρηση και παρακολούθηση των παραμέτρων κινδύνου και των κεφαλαιακών απαιτήσεων των δανειακών χαρτοφυλακίων. Ο Τομέας έχει υπό την ευθύνη του τη διαχείριση εποπτικών θεμάτων που αφορούν στον πιστωτικό κίνδυνο, όπως ο έλεγχος ποιότητας στοιχείων ενεργητικού (AQR) και οι ασκήσεις προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων (stress tests).

Κατά τη διάρκεια του 2017 διενεργήθηκε από τις εποπτικές αρχές έλεγχος των μοντέλων IRB (Targeted Review of Internal Models – TRIM) για το στεγαστικό χαρτοφυλάκιο, ενώ αναπτύχθηκαν μοντέλα για την προσαρμογή της Τράπεζας στις απαιτήσεις του IFRS 9 (κριτήρια κατάταξης – staging criteria, εκτιμήσεις παραμέτρων κινδύνου κατά τη διάρκεια ζωής του δανείου – π.χ. lifetime PD).

**Μέτρηση Κεφαλαιακών
Απαιτήσεων
Πιστωτικού Κινδύνου**

Από 1.1.2008 ο Όμιλος εφαρμόζει:

- Την Θεμελιώδη Μέθοδο των Εσωτερικών Διαβαθμίσεων (Foundation IRB) για τον υπολογισμό των σταθμισμένων στοιχείων ενεργητικού για τα επιχειρηματικά δάνεια, προς μεγάλες και μεσαίες επιχειρήσεις, της Τράπεζας στην Ελλάδα.
- Την Εξελιγμένη Προσέγγιση των Εσωτερικών Διαβαθμίσεων (Advanced IRB) για την πλειονότητα του δανειακού χαρτοφυλακίου λιανικής τραπεζικής της Τράπεζας, π.χ. στεγαστικά δάνεια, δάνεια προς μικρομεσαίες επιχειρήσεις, πιστωτικές κάρτες και ανακυκλούμενα δάνεια καταναλωτικής πίστης.

Η εφαρμογή της Προσέγγισης των Εσωτερικών Διαβαθμίσεων καλύπτει το 76,9% του δανειακού χαρτοφυλακίου του Ομίλου, εξαιρώντας τμήματα του δανειακού χαρτοφυλακίου που είναι μη σημαντικά σε όρους μεγέθους και προφίλ κινδύνου, καθώς και λοιπές μόνιμες εξαιρέσεις.

Η Τράπεζα είναι στη διαδικασία αναθεώρησης του πλάνου σταδιακής Προσέγγισης των Εσωτερικών Διαβαθμίσεων. Το αναθεωρημένο πλάνο σταδιακής εφαρμογής της Προσέγγισης των Εσωτερικών Διαβαθμίσεων θα υποβληθεί προς έγκριση από την ΕΚΤ/ΕΕΜ εντός του 2018.

Συστήματα Διαβάθμισης**Διαβάθμιση Μεγάλων και
Μεσαίων Επιχειρήσεων**

Η Τράπεζα χρησιμοποιεί διαφορετικά συστήματα αξιολόγησης των επιχειρήσεων-πιστούχων, προκειμένου να προσδιορίζονται ορθότερα οι κίνδυνοι από πιστούχους με διαφορετικά χαρακτηριστικά. Τα συστήματα αυτά είναι:

- Corporate χρηματοδοτήσεις: Moody's Risk Advisor (MRA) / Εσωτερικά αναπτυγμένο σύστημα διαβάθμισης (Internal Credit Rating - ICR) για πελάτες που δεν είναι δυνατόν να αξιολογηθούν με το MRA.
- Εξειδικευμένες χρηματοδοτήσεις (ναυτιλία, χρηματοδότηση ακινήτων και μεγάλων έργων-project finance): ειδική διαβάθμιση (slotting methodology).

Το MRA και το ICR συγκεντρώνουν ποσοτικές και ποιοτικές πληροφορίες για τις επιχειρήσεις, προκειμένου να αξιολογήσουν τη φερεγγυότητά τους και να διαβαθμίσουν την πιστοληπτική τους ικανότητα.

Επιπρόσθετα, η Τράπεζα διενεργεί συνολική αξιολόγηση των επιχειρήσεων, η οποία βασίζεται τόσο στη διαβάθμιση πιστοληπτικής ικανότητας του πιστούχου (MRA ή ICR), όσο και στις εξασφαλίσεις και εγγυήσεις της παρεχόμενης πίστωσης, με χρήση δεκατεταρτοβάθμιας (14) κλίμακας.

Για τα χαρτοφυλάκια των ειδικών χρηματοδοτήσεων, δηλαδή αυτά για τα οποία κύρια πηγή αποπληρωμής είναι τα έσοδα που δημιουργούνται από τα περιουσιακά στοιχεία που χρηματοδοτούνται, η Τράπεζα χρησιμοποιεί ειδική διαβάθμιση (slotting methodology).

Τα συστήματα διαβάθμισης που αναφέρθηκαν παραπάνω αποτελούν βασικό παράγοντα στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και διαχείρισης κινδύνων στις πιστοδοτήσεις μεγάλων και μεσαίων επιχειρήσεων (του χαρτοφυλακίου corporate):

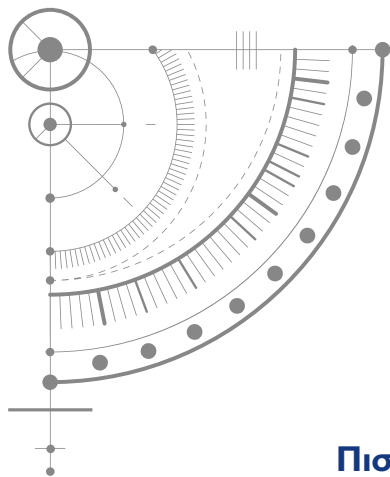
- Στην εγκριτική διαδικασία, τόσο στην αρχική έγκριση, όσο και στην ανανέωση πιστοδοτικών ορίων και στη διαδικασία αξιολόγησης/ελέγχου απομείωσης της αξίας των πιστοδοτήσεων (impairment assessment).
- Στον υπολογισμό της προστιθέμενης αξίας από μια δανειακή σχέση (Economic Value Added).
- Στην τιμολόγηση βάσει πιστωτικού κινδύνου (Risk Adjusted Pricing).

**Διαβάθμιση Δανείων
Λιανικής Τραπεζικής**

Η Τράπεζα αξιολογεί τον πιστωτικό κίνδυνο των δανείων λιανικής τραπεζικής, βάσει στατιστικών υποδειγμάτων, τόσο κατά την έναρξη όσο και σε διαρκή βάση, λαμβάνοντας υπόψη και τα υποδείγματα συμπεριφοράς (behavioral scorecards).

Τα υποδείγματα αυτά έχουν αναπτυχθεί για να προβλέπουν, με βάση τις διαθέσιμες πληροφορίες, την πιθανότητα αθέτησης υποχρέωσης (probability of default), τη ζημία αθέτησης (loss given default) και την έκθεση (exposure at default) κατά την αθέτηση. Επίσης, καλύπτουν ολόκληρο το φάσμα των προϊόντων της λιανικής τραπεζικής (πιστωτικές κάρτες, καταναλωτικά δάνεια, δάνεια για αγορά αυτοκινήτου, στεγαστικά δάνεια και χρηματοδοτήσεις μικρών και μικρομεσαίων επιχειρήσεων - small business banking).

Τα προαναφερθέντα υποδείγματα χρησιμοποιούνται ευρέως για την υλοποίηση αρκετών εργασιών όπως για παράδειγμα στην εγκριτική διαδικασία, στη διαχείριση των πιστοδοτικών ορίων, στη διαδικασία είσπραξης καθυστερημένων οφειλών, στην κατηγοριοποίηση των πελατών κατά πιστωτικό κίνδυνο (risk based segmentation), στην τιμολόγηση προϊόντων και υπηρεσιών (risk based pricing) καθώς και στον υπολογισμό των αναγκαίων προβλέψεων.



Πιστωτικός Κίνδυνος

Τα συστήματα διαβάθμισης που χρησιμοποιούνται από την Τράπεζα πληρούν τις απαιτήσεις της Προσέγγισης Εσωτερικών Διαβαθμίσεων της Βασιλείας III (IRB approach). Η Τράπεζα εφαρμόζει πολιτική επικύρωσης (validation) των υποδειγμάτων αξιολόγησης πιστωτικού κινδύνου και των παραμέτρων κινδύνου τόσο με ποσοτικά, όσο και με ποιοτικά κριτήρια, σύμφωνα με τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και τις εποπτικές απαιτήσεις.

Διαχείριση Ληξιπρόθεσμων Οφειλών

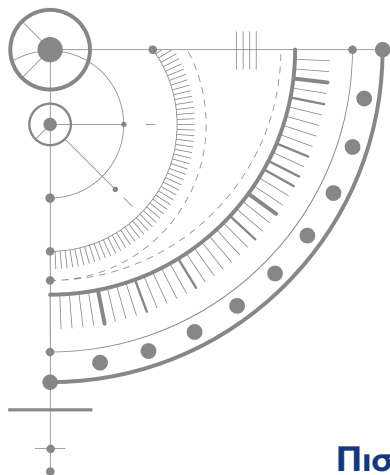
Η Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου έχει τη γενικότερη ευθύνη για τη διαχείριση των χαρτοφυλακίων προβληματικών δανείων του Ομίλου και διασφαλίζει τη στενή παρακολούθηση, τον αυστηρό έλεγχο και την προσαρμογή των προγραμμάτων, αναγνωρίζοντας και λαμβάνοντας υπόψη τις μακροοικονομικές εξελίξεις, το εποπτικό και νομοθετικό πλαίσιο, τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και τις νέες εξελιγμένες εσωτερικές απαιτήσεις.

Η Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου συνεργάζεται με τη Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου, για την αμοιβαία κατανόηση και ανάπτυξη της κατάλληλης μεθοδολογίας, σχετικά με την αξιολόγηση των κινδύνων που απορρέουν από κάθε τύπο ρύθμισης (και κατηγορία καθυστέρησης) ανά δανειακό χαρτοφυλάκιο. Οι εισηγήσεις και αναφορές της Γενικής Διεύθυνσης στην Επιτροπή Κινδύνων υποβάλλονται και στον Επικεφαλής Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου σε τριμηνιαία βάση ή συχνότερα εφόσον είναι αναγκαίο.

Δάνεια και Απαιτήσεις

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει τα συνολικά δάνεια και τις απαιτήσεις από πελάτες του Ομίλου ανά γεωγραφική κατανομή και ανά κλάδο δραστηριότητας στις 31.12.2017, όπως δημοσιοποιήθηκαν για σκοπούς ΔΠΧΑ.

31 Δεκεμβρίου 2017									
	Ελλάδα			Λοιπές ευρωπαϊκές χώρες			Λοιπές χώρες		
	Σύνολο δανείων € εκατ.	Εκ των οποίων: απομειωμένα δάνεια € εκατ.	Συσσωρευμένη πρόβλεψη απομείωσης € εκατ.	Σύνολο δανείων € εκατ.	Εκ των οποίων: απομειωμένα δάνεια € εκατ.	Συσσωρευμένη πρόβλεψη απομείωσης € εκατ.	Σύνολο δανείων € εκατ.	Εκ των οποίων: απομειωμένα δάνεια € εκατ.	Συσσωρευμένη πρόβλεψη απομείωσης € εκατ.
Λιανική Τραπεζική	26.251	12.839	(6.159)	2.636	629	(304)	4	0	(0)
- Στεγαστικά δάνεια	15.295	6.153	(2.204)	1.368	303	(114)	4	-	(0)
- Καταναλωτικά δάνεια	3.225	2.003	(1.607)	588	47	(27)	0	0	(0)
- Πιστωτικές κάρτες	1.320	609	(439)	118	4	(3)	0	-	(0)
- Μικρές επιχειρήσεις	6.411	4.074	(1.909)	562	275	(160)	-	-	-
Επιχειρηματικά	12.610	5.626	(3.018)	3.231	846	(506)	1.847	164	(137)
- Εμπόριο και Υπηρεσίες	5.764	2.730	(1.631)	1.316	353	(201)	638	103	(96)
- Βιομηχανία	2.802	1.033	(519)	438	74	(47)	10	-	(0)
- Ναυτιλία	94	31	(18)	160	68	(61)	973	60	(40)
- Κατασκευές	2.265	1.250	(658)	934	317	(178)	90	1	(1)
- Τουρισμός	1.478	570	(181)	143	2	(1)	0	-	(0)
- Ενέργεια	196	9	(11)	51	17	(5)	11	-	(0)
- Λοιπές	11	2	(0)	188	15	(14)	125	-	(0)
Δημόσιος τομέας	661	1	(10)	2	-	-	-	-	-
Σύνολο	39.522	18.465	(9.187)	5.869	1.475	(810)	1.851	164	(137)



Πιστωτικός Κίνδυνος

Ποιότητα Δανειακού Χαρτοφυλακίου

Στο τέλος του έτους οι συσσωρευμένες προβλέψεις διαμορφώθηκαν σε €10,13 δισ., καλύπτοντας το 64,3% των δανείων σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών, που αποτελούν το 33,4% του συνολικού δανειακού χαρτοφυλακίου. Όσον αφορά στα μη εξυπηρετούμενα ανοίγματα (NPEs), οι αντίστοιχοι δείκτες είναι 50,4% & 42,6%.

Στους παρακάτω πίνακες παρουσιάζεται συνοπτικά η ποιότητα του δανειακού χαρτοφυλακίου:

31 Δεκεμβρίου 2017

	>90+ ημέρες καθυστέρησης (Δείκτης σε %)	>90+ ημέρες καθυστέρησης (σε € δισ.)	Δείκτης κάλυψης 90+ (%)
Καταναλωτικά	43,5	2,3	91,1
Στεγαστικά	30,0	5,0	46,4
Μικρές Επιχειρήσεις	52,6	3,7	56,3
Επιχειρηματικά	26,3	4,8	76,2
Σύνολο	33,4	15,8	64,3

31 Δεκεμβρίου 2017

	NPE Υπόλοιπα	Προβλέψεις	NPE (Δείκτης σε %)	NPE (Δείκτης σε %)
Καταναλωτικά	2,66	2,08	50,8	78,0
Στεγαστικά	6,46	2,32	38,7	35,9
Μικρές Επιχειρήσεις	4,35	2,07	62,2	47,6
Επιχειρηματικά	6,64	3,67	36,2	55,3
Σύνολο	20.105	10,13	42,6	50,4

Κίνδυνος Αγοράς, Αντισυμβαλλόμενου και Ρευστότητας

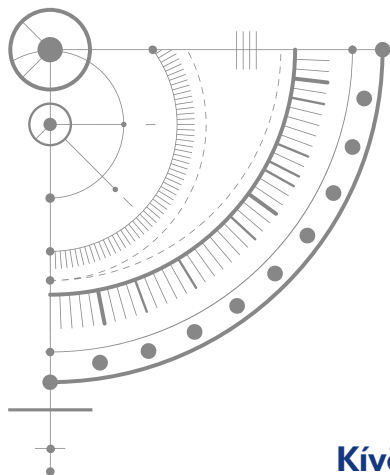
Κίνδυνος Αγοράς	Ο Όμιλος εκτίθεται σε κινδύνους αγοράς, οι οποίοι προκύπτουν από ανοικτές θέσεις σε προϊόντα επιτοκίων, προϊόντα συναλλάγματος και μετοχών ή συνδυασμό αυτών, τα οποία επηρεάζονται από τις γενικές και ειδικές διακυμάνσεις της αγοράς.
Ορισμοί και Πολιτικές	Για να εξασφαλιστεί ο αποτελεσματικός έλεγχος των κινδύνων αγοράς που προέρχονται από το σύνολο των δραστηριοτήτων του, ο Όμιλος τηρεί συγκεκριμένες αρχές και πολιτικές, με σκοπό να: - Καθιερώσει ένα αποτελεσματικό πλαίσιο διαχείρισης του κινδύνου αγοράς σε επίπεδο Ομίλου. - Διασφαλίσει τη συμμόρφωση με το υφιστάμενο κανονιστικό και θεσμικό πλαίσιο. - Κάνει χρήση σημαντικών πλεονεκτημάτων της πιο ακριβούς και αποτελεσματικής εκτίμησης των αναλαμβανόμενων κινδύνων.
Εσωτερικά Υποδείγματα	Η Τράπεζα χρησιμοποιεί το δικό της εσωτερικό υπόδειγμα διαχείρισης κινδύνων Value at Risk (VaR), επικυρωμένο από την Τράπεζα της Ελλάδος από το 2005, για τον υπολογισμό των κεφαλαιακών απαιτήσεων έναντι του κινδύνου αγοράς στο χαρτοφυλάκιο συναλλαγών, για τις δραστηριότητές της στην Ελλάδα. Παράλληλα, η Τράπεζα χρησιμοποιεί αντίστοιχα εσωτερικά υποδείγματα για προσμέτρηση και διαχείριση του κινδύνου αγοράς, τόσο του χαρτοφυλακίου συναλλαγών όσο και του επενδυτικού χαρτοφυλακίου. Η μέθοδος VaR υπολογίζει την πιθανή αρνητική μεταβολή της αγοραίας αξίας ενός χαρτοφυλακίου σε συγκεκριμένο διάστημα εμπιστοσύνης και για προκαθορισμένη διάρκεια. Τα μοντέλα VaR είναι σχεδιασμένα για την επιμέτρηση του κινδύνου αγοράς σε ομαλές συνθήκες και γίνεται η υπόθεση ότι οι ενδεχόμενες μεταβολές στους παράγοντες κινδύνου, που επηρεάζουν τις ομαλές συνθήκες αγοράς, θα ακολουθήσουν κανονική κατανομή. Παρόλο που το VaR είναι ένα σημαντικό εργαλείο για τη μέτρηση του κινδύνου αγοράς, οι υποθέσεις πάνω στις οποίες βασίζεται εγείρουν συγκεκριμένους περιορισμούς. Για τον λόγο αυτόν τα πραγματικά αποτελέσματα παρακολουθούνται συστηματικά μέσω της διενέργειας εκ των υστέρων ελέγχων (back testing), ώστε να ελεγχθεί η εγκυρότητα των υποθέσεων και των παραμέτρων που χρησιμοποιήθηκαν.

Μέσο VaR ανά κατηγορία κινδύνου (εμπορικό και επενδυτικό χαρτοφυλάκιο) – Ελλάδα και Κύπρος

	2017 Μέσος όρος € εκατ.	2016 Μέσος όρος € εκατ.
Κίνδυνος Επιτοκίων ¹	17	17
Κίνδυνος Συναλλαγματικών Ισοτιμιών	1	1
Κίνδυνος Μετοχών	1	2
Συνολικό VaR	18	18

¹ Η μεταβλητότητα των επιτοκίων εφαρμόστηκε σε όλα τα χαρτοφυλάκια.

Η μεταβλητότητα του credit spread εφαρμόστηκε στις θέσεις του χαρτοφυλακίου συναλλαγών και στου διαθέσιμου-προς-πώληση χαρτοφυλακίου.



Κίνδυνος Αγοράς, Αντισυμβαλλόμενου και Ρευστότητας

Κίνδυνος πτώχευσης και υποβάθμισης στο χαρτοφυλάκιο συναλλαγών

Ως τμήμα του κινδύνου αγοράς του χαρτοφυλακίου συναλλαγών νοείται και ο κίνδυνος που σχετίζεται με την πτώχευση ή την πιστωτική υποβάθμιση χρεωστικών τίτλων. Η Τράπεζα προσμετρά επιπρόσθετα κεφάλαια για τον συγκεκριμένο κίνδυνο (Incremental Risk Charge - IRC) μέσω της μεθοδολογίας Credit Var. Η εν λόγω μεθοδολογία υπολογίζει την πιθανή αρνητική μεταβολή της αγοραίας αξίας ενός χαρτοφυλακίου τίτλων που σχετίζεται με γεγονότα πτώχευσης ή υποβάθμισης, για έναν μεσοπρόθεσμο ορίζοντα (τυπικά έναν χρόνο).

Τυποποιημένη Προσέγγιση για τον Κίνδυνο της Αγοράς

Η Τράπεζα χρησιμοποιεί την Τυποποιημένη Μέθοδο για τη μέτρηση του κινδύνου αγοράς για τον υπολογισμό των κεφαλαιακών απαιτήσεων των θυγατρικών της στην Ελλάδα και των διεθνών της δραστηριοτήτων. Ο ακόλουθος πίνακας συνοψίζει τις κεφαλαιακές απαιτήσεις για τον κίνδυνο αγοράς ανά παράγοντα κινδύνου, βασισμένες στην Τυποποιημένη Μεθοδολογία στις 31.12.2017 και στις 31.12.2016:

	2017 € εκατ.	2016 € εκατ.
Γενικός κίνδυνος διαπραγματεύσιμων χρεωστικών τίτλων	1	1
Ειδικός κίνδυνος διαπραγματεύσιμων χρεωστικών τίτλων		
Γενικός και ειδικός κίνδυνος μετοχών	2	1
Κίνδυνος προσαρμογής πιστωτικής αποτίμησης (CVA)	11	9
Κίνδυνος Τιμών Συναλλαγματικών Ισοτιμιών	4	6
Σύνολο	18	17

Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2017 η Τράπεζα συμμετείχε στο TRIM (Targeted Review of Internal Models). Κατά τη διάρκεια του TRIM ελέγχθηκαν από τις εποπτικές αρχές όλα τα μοντέλα που χρησιμοποιούνται από την Τράπεζα για την αποτίμηση και τη διαχείριση του κινδύνου αγοράς και κινδύνου πτώχευσης και υποβάθμισης στο χαρτοφυλάκιο συναλλαγών.

Τυποποιημένη Προσέγγιση για τον πιστωτικό κίνδυνο του επενδυτικού χαρτοφυλακίου

Η Τράπεζα χρησιμοποιεί την Τυποποιημένη Μέθοδο για τη μέτρηση του πιστωτικού κινδύνου του επενδυτικού χαρτοφυλακίου και τον υπολογισμό των αντίστοιχων κεφαλαιακών απαιτήσεων. Οι απαιτήσεις αυτές συνοψίζονται στον ακόλουθο πίνακα:

	2017 € εκατ.	2016 € εκατ.
Χρεωστικοί τίτλοι	53	56
Μετοχές	17	19
Σύνολο	70	75

Κίνδυνος Αντισυμβαλλόμενου Ο κίνδυνος αντισυμβαλλόμενου αναφέρεται στον κίνδυνο ο αντισυμβαλλόμενος, σε μια συναλλαγή εκτός ισολογισμού (π.χ. συναλλαγή παραγώγων), να χρεοκοπήσει πριν από τη λήξη της συναλλαγής και η Τράπεζα να έχει αξίωση από αυτόν (η τρέχουσα αξία της συναλλαγής είναι θετική για την Τράπεζα).

Παρακολούθηση
Κινδύνου
Αντισυμβαλλόμενου

Το τρέχον άνοιγμα στις 31.12.2017 παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

31 Δεκεμβρίου 2017					
	Τρέχον Άνοιγμα προ συμφητισμού € εκατ.	Τρέχον Άνοιγμα μετά συμφητισμού € εκατ.	Αποτέλεσμα συμφητισμού € εκατ.	Ενέχυρο που ανταλλάχθηκε € εκατ.	Συνολικό άνοιγμα μετά την εφαρμογή συμφητισμού και ανταλλαγής ενεχύρου € εκατ.
Συναλλαγές βάσει ISDA και CSA (παράγωγα)	1.887	1.288	599	(132)	216
Συναλλαγές βάσει GMRA (repos και reverse repos)	1.536	1.536	-	(32)	1.568
Άλλες συναλλαγές (παράγωγα και repos χωρίς συμβάσεις ISDA, CSA, GMRA)	78	78	-	-	78
Σύνολο	3.501	2.902	599	(164)	1.862

Σημειώσεις

1. Συμφητισμός και ανταλλαγή ενεχύρου εφαρμόζεται σε αντισυμβαλλόμενους μόνο για συμβόλαια ISDA, CSA και GMRA.
2. Τα Repos και reverse repos με κεντρικές τράπεζες (Τράπεζα της Ελλάδος, Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα κ.λπ.) εξαιρούνται.
3. Στον υπολογισμό ανοιγμάτων συναλλαγών κάτω από GMRA, τα haircuts λαμβάνονται υπόψη και αυξάνουν το άνοιγμα.
4. Στον υπολογισμό ανοιγμάτων συναλλαγών κάτω από CSA τα threshold & independent amounts λαμβάνονται υπόψη και αυξάνουν το άνοιγμα.
5. Στη στήλη «Ενέχυρο που ανταλλάχθηκε/πληρώθηκε», περιλαμβάνονται Έντοκα Γραμμάτια του Ελληνικού Δημοσίου που δόθηκαν ως ενέχυρα μέσω CSA signed with Public Debt Management Agency (PDMA).

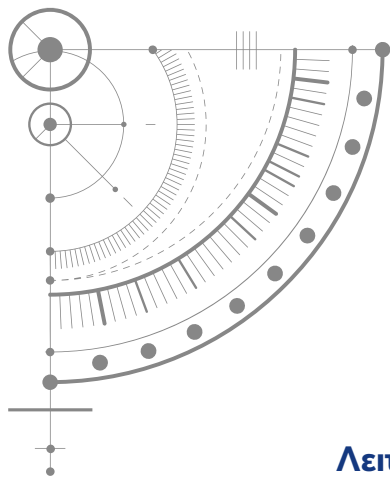
Κίνδυνος Ρευστότητας

Η διαχείριση του κινδύνου ρευστότητας είναι κομβικής σημασίας για την εύρυθμη λειτουργία και την κερδοφορία ενός τραπεζικού ομίλου.

Στον Όμιλο Eurobank η οργάνωση της διαχείρισης του κινδύνου ρευστότητας έχει ως εξής:

- Το Board Risk Committee έχει τη συνολική ευθύνη της χάραξης στρατηγικής διαχείρισης ρευστότητας.
- Η Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού και Παθητικού του Ομίλου (G-ALCO) έχει την ευθύνη της διαμόρφωσης και παρακολούθησης της εφαρμογής των πολιτικών ρευστότητας, καθώς και την ευθύνη της περιοδικής (μηνιαίας) παρακολούθησης της ρευστότητας του Ομίλου.
- Το Treasury του Ομίλου έχει την ευθύνη της υλοποίησης της στρατηγικής ρευστότητας του Ομίλου και της καθημερινής διαχείρισης της ρευστότητας.
- Ο Τομέας Group Market and Counterparty Risk Sector έχει την ευθύνη της μέτρησης και παρακολούθησης της ρευστότητας, καθώς και τη σύνταξη των τακτικών ή έκτακτων εσωτερικών και εποπτικών αναφορών.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η Τράπεζα αποστέλλει σε ετήσια βάση το ILAAP (Internal Liquidity Adequacy Assessment Process - Εσωτερική Διαδικασία Ελέγχου της Επάρκειας για τη Ρευστότητα) στους εποπτικούς φορείς. Στο κείμενο του ILAAP περιγράφονται διεξοδικά όλα τα θέματα που αφορούν στη διαχείριση της ρευστότητας, καθώς και τα στοιχεία εκείνα που απεικονίζουν την τρέχουσα κατάσταση σχετικά με τη ρευστότητα.



Λειτουργικός Κίνδυνος

Διακυβέρνηση

Ο λειτουργικός κίνδυνος εμπεριέχεται σε κάθε επιχειρηματική δραστηριότητα που αναλαμβάνει ο Όμιλος. Ο πρωταρχικός στόχος της διαχείρισης λειτουργικών κινδύνων είναι να διασφαλίσει την ακεραιότητα του Ομίλου και τη φήμη του, περιορίζοντας τις επιπτώσεις τους. Ωστόσο, ο λειτουργικός κίνδυνος – από τη φύση του – δεν μπορεί να εξαλειφθεί πλήρως. Ο Όμιλος έχει θεσπίσει ένα Πλαίσιο Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων, το οποίο καθορίζει την προσέγγιση της Eurobank για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση, τη διαχείριση, την παρακολούθηση και την αναφορά των λειτουργικών κινδύνων.

Η ευθύνη διακυβέρνησης για τη διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου πηγάζει από το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) μέσω της Εκτελεστικής Επιτροπής και των Ανώτερων Διοικητικών Στελεχών και καταλήγει στους επικεφαλής και τα στελέχη κάθε επιχειρηματικής μονάδας. Το Δ.Σ. καθιερώνει τους μηχανισμούς μέσω των οποίων ο Όμιλος διαχειρίζεται τον λειτουργικό κίνδυνο, καθορίζοντας την προσέγγιση και τις προσδοκίες, ξεκινώντας από την κορυφή και αναθέτοντας στα επόμενα επίπεδα της ιεραρχίας. Η Επιτροπή Κινδύνων Ομίλου (Board Risk Committee - BRC) και η Επιτροπή Ελέγχου Ομίλου (Audit Committee - AC) παρακολουθούν το επίπεδο και το προφίλ του λειτουργικού κινδύνου, περιλαμβανομένου του ύψους των λειτουργικών ζημιών, της συχνότητας και της σοβαρότητάς τους.

Ο Επικεφαλής Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου είναι αρμόδιος για κάθε πρόγραμμα που σχετίζεται με τον λειτουργικό κίνδυνο και διασφαλίζει την εφαρμογή του Πλαισίου Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων. Επίσης, έχει τη συνολική ευθύνη και εποπτεία των Μονάδων Λειτουργικού Κινδύνου στις χώρες όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος. Η Επιτροπή Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων αξιολογεί τον Λειτουργικό Κίνδυνο που προκύπτει από τις δραστηριότητες του Ομίλου, διασφαλίζει ότι κάθε επιχειρηματική μονάδα διαθέτει τις κατάλληλες πολιτικές και διαδικασίες για τη διαχείρισή του και εξασφαλίζει ότι λαμβάνονται άμεσα τα απαιτούμενα διορθωτικά μέτρα όταν εντοπίζονται περιπτώσεις υψηλού κινδύνου.

Ο Τομέας Λειτουργικών Κινδύνων Ομίλου είναι υπεύθυνος για τον καθορισμό και την επικαιροποίηση του πλαισίου Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων, καθώς και για την εποπτεία του λειτουργικού κινδύνου σε επίπεδο Ομίλου. Σε κάθε θυγατρική του Ομίλου λειτουργεί Μονάδα Λειτουργικού Κινδύνου, η οποία είναι υπεύθυνη για την εφαρμογή του πλαισίου λειτουργικού κινδύνου. Ο Τομέας Λειτουργικών Κινδύνων (GORS) είναι υπεύθυνος για:

- ο τον καθορισμό της μεθοδολογίας, τον προσδιορισμό, την αξιολόγηση και την αναφορά των λειτουργικών κινδύνων,
- ο την εφαρμογή των ρυθμιστικών απαιτήσεων και των κατευθυντήριων γραμμών του Ομίλου,
- ο την παρακολούθηση του επιπέδου και του προφίλ λειτουργικού κινδύνου και την υποβολή σχετικών αναφορών στην Επιτροπή Κινδύνων Ομίλου (BRC), και
- ο τον καθορισμό και την εφαρμογή της μεθοδολογίας για τον υπολογισμό κεφαλαιακών απαιτήσεων για τον λειτουργικό κίνδυνο.

Οι επικεφαλής κάθε επιχειρηματικής μονάδας, καθώς και οι επιχειρηματικές μονάδες που ευθύνονται για την εκδήλωση γεγονότων λειτουργικού κινδύνου (risk owners) έχουν την πρωταρχική ευθύνη για την καθημερινή διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου και για τη συμμόρφωση προς τους σχετικούς μηχανισμούς ελέγχου. Για τον σκοπό αυτό, κάθε επιχειρηματική μονάδα:

- ο προσδιορίζει, αξιολογεί και παρακολουθεί τους λειτουργικούς κινδύνους και εφαρμόζει ελέγχους και τεχνικές περιορισμού του κινδύνου,
- ο αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των μηχανισμών ελέγχου,
- ο αναφέρει όλα τα σχετικά θέματα,
- ο έχει πρόσβαση και χρησιμοποιεί τις μεθόδους και τα εργαλεία που καθορίζονται από τον Τομέα Λειτουργικών Κινδύνων Ομίλου, προκειμένου να διευκολύνει τον εντοπισμό, την αξιολόγηση και την παρακολούθηση του λειτουργικού κινδύνου.

Κάθε επιχειρηματική μονάδα έχει ορίσει έναν OpRisk Partner, που λειτουργεί ως εσωτερικός συντονιστής για τη διαχείριση των λειτουργικών κινδύνων της μονάδας του και ως σύνδεσμος με τη Μονάδα Λειτουργικού Κινδύνου της χώρας του. Ορισμένες επιχειρησιακές μονάδες έχουν συστήσει Μονάδα/Λειτουργία Καταπολέμησης της Απάτης, συνεκτιμώντας τον κίνδυνο απάτης στον οποίο είναι εκτεθειμένες. Ο κύριος σκοπός τους είναι η διαρκής ταυτοποίηση του κινδύνου απάτης και η έγκαιρη ανάληψη όλων των απαιτούμενων ενεργειών για την αντιμετώπιση και μείωση του κινδύνου αυτού.

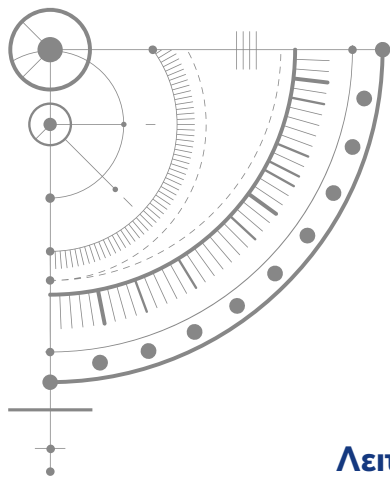
Πλαίσιο Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου

Το Πλαίσιο Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων του Ομίλου βασίζεται σε τέσσερα στοιχεία:

- ο αρχές,
- ο διακυβέρνηση & οργάνωση,
- ο διαδικασίες και
- ο υποδομή

Οι διαδικασίες διαχείρισης λειτουργικού κινδύνου αποτελούνται από τον εντοπισμό και την αξιολόγηση (συμπεριλαμβανομένης της μέτρησης και της αποτίμησης) του κινδύνου, τη διαχείριση των ελεγκτικών μηχανισμών, τους μηχανισμούς μεταφοράς κινδύνου, την προετοιμασία αναφορών, καθώς και τη βελτίωση της απόδοσης. Οι διαδικασίες αυτές υποστηρίζονται από τα ακόλουθα εργαλεία και μεθόδους λειτουργικού κινδύνου:

- ο **Αυτοαξιολόγηση Λειτουργικών Κινδύνων & Ελέγχων (RCSA)**
Η Αυτοαξιολόγηση Λειτουργικών Κινδύνων & Ελέγχων είναι μια ομαδική μέθοδος που έχει σκοπό να εντοπίσει, να αξιολογήσει και να περιορίσει τον λειτουργικό κίνδυνο. Με αυτόν τον τρόπο δημιουργείται ένα μητρώο λειτουργικών κινδύνων ανά επιχειρηματική μονάδα, το οποίο καθορίζει το περίγραμμα λειτουργικών κινδύνων (risk profile).
- ο **Δείκτες Λειτουργικών Κινδύνων (Key Risk Indicators - KRIs)**
Οι Δείκτες Λειτουργικών Κινδύνων είναι ενδείξεις που βασίζονται σε ιστορικά δεδομένα και στηρίζονται σε συγκεκριμένες μετρήσιμες δραστηριότητες οι οποίες καταδεικνύουν την έκθεση σε λειτουργικό κίνδυνο. Οι δείκτες είναι μετρήσιμοι και εκφράζονται ως ποσό, ποσοστό ή αναλογία, αντιστοιχούν σε συγκεκριμένους λειτουργικούς κινδύνους και συνδέονται με την ανεκτικότητα στον κίνδυνο (risk tolerance).
- ο **Γεγονότα Λειτουργικού Κινδύνου (Operational Risk Events)**
Τα γεγονότα λειτουργικού κινδύνου εντοπίζονται και καταγράφονται με σκοπό την ενημέρωση της εσωτερικής βάσης δεδομένων και τη δημιουργία αναφορών.
- ο **Ανάλυση Σεναρίων Λειτουργικού Κινδύνου (Scenario Analysis)**
Η Ανάλυση Σεναρίων Λειτουργικού Κινδύνου αξιολογεί την έκθεση σε σημαντικούς λειτουργικούς κινδύνους μέσω της εξέτασης ακραίων/καταστροφικών και ταυτόχρονα πιθανών μελλοντικών γεγονότων. Στα σενάρια λαμβάνεται υπόψη το υφιστάμενο και το προβλεπόμενο επιχειρηματικό, οικονομικό, κοινωνικό και γεωπολιτικό περιβάλλον.



Λειτουργικός Κίνδυνος

- **Δημιουργία Αναφορών Λειτουργικού Κινδύνου**
Αναφορές λειτουργικού κινδύνου δημιουργούνται για εσωτερική χρήση και για εποπτικούς σκοπούς.
- **Τεχνικές Διαχείρισης και Μείωσης Λειτουργικού Κινδύνου**
Η κύρια στρατηγική που χρησιμοποιεί ο Όμιλος για τον περιορισμό της έκθεσής του στον λειτουργικό κίνδυνο είναι η διατήρηση ενός αποτελεσματικού περιβάλλοντος ελέγχου. Επιπρόσθετα, στο πλαίσιο της μεταφοράς-κάλυψης κινδύνου, η Eurobank καλύπτεται από ασφαλιστικά συμβόλαια Εγκλήματος & Επαγγελματικής Ευθύνης από την αγορά του Λονδίνου, τα οποία περιλαμβάνουν το σύνολο των δραστηριοτήτων της σε επίπεδο Ομίλου.
- **Κουλτούρα Λειτουργικού Κινδύνου**
Μία Κουλτούρα Λειτουργικού Κινδύνου περιλαμβάνει την ευαισθητοποίηση, τη στάση και τη συμπεριφορά των εργαζομένων κατά την ανάληψη κινδύνου, αλλά και την τήρηση των μηχανισμών ελέγχου. Ο Όμιλος συνεχώς επιδιώκει τη βελτίωση της Κουλτούρας Λειτουργικού Κινδύνου.
- **Διαχείριση Κινδύνου Απάτης**
Η διαχείριση του κινδύνου απάτης αποτελεί μια σημαντική δέσμευση του Ομίλου, η οποία ως στόχο έχει να περιορίσει τον κίνδυνο απάτης (fraud risk) και να μειώσει τις σχετικές ζημιές.

Μέθοδος Υπολογισμού του Λειτουργικού Κινδύνου

Σύμφωνα με τις απαιτήσεις του κανονισμού για τις κεφαλαιακές απαιτήσεις [Capital Requirements Regulation (EU) No. 575/2013] για την εφαρμογή της Τυποποιημένης Προσέγγισης (Standardised Approach), οι επιχειρηματικές δραστηριότητες του Ομίλου έχουν χωριστεί σε οκτώ τομείς και τα ακαθάριστα λειτουργικά έσοδα υπολογίζονται για τα έτη 2015, 2016 και 2017 για κάθε τομέα. Τα ετήσια ακαθάριστα λειτουργικά έσοδα σταθμίζονται με καθορισμένους συντελεστές, ώστε να υπολογισθούν τα απαιτούμενα εποπτικά κεφάλαια ανά επιχειρηματική δραστηριότητα. Το άθροισμα των ποσών αυτών σχηματίζει τις συνολικές εποπτικές κεφαλαιακές απαιτήσεις του Πυλώνα 1 για τον λειτουργικό κίνδυνο. Κατά την 31.12.2017 το σχετικό ποσό για τον λειτουργικό κίνδυνο ανήλθε σε €250 εκατ.

Ενιαίος Εποπτικός Μηχανισμός

Ο Ενιαίος Εποπτικός Μηχανισμός (EEM) είναι το σύστημα τραπεζικής εποπτείας στην Ευρώπη, το οποίο περιλαμβάνει την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) και τις εθνικές εποπτικές αρχές των συμμετεχουσών χωρών. Οι βασικοί σκοποί του είναι:

- ο η διαφύλαξη της ασφάλειας και της ευρωστίας του ευρωπαϊκού τραπεζικού συστήματος,
- ο η ενίσχυση της χρηματοπιστωτικής ολοκλήρωσης και σταθερότητας και
- ο η διασφάλιση συνεπούς εποπτείας.

Η ΕΚΤ, ως ανεξάρτητο όργανο της ΕΕ, συντονίζει την τραπεζική εποπτεία από ευρωπαϊκή προοπτική:

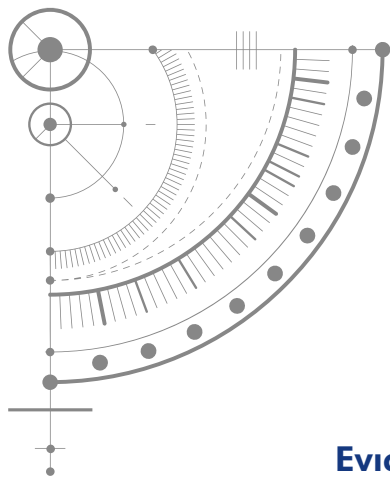
- ο θεσπίζοντας κοινή προσέγγιση σε ό,τι αφορά την καθημερινή εποπτεία των πιστωτικών ιδρυμάτων,
- ο προβαίνοντας σε εναρμονισμένες εποπτικές ενέργειες και λαμβάνοντας διορθωτικά μέτρα,
- ο διασφαλίζοντας τη συνεπή εφαρμογή κανονισμών και πολιτικών εποπτείας.

Η ΕΚΤ, σε συνεργασία με τις εθνικές εποπτικές αρχές, είναι υπεύθυνη να διασφαλίζει ότι η ευρωπαϊκή τραπεζική εποπτεία είναι αποτελεσματική και συνεπής.

Οι αρμοδιότητες της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας περιλαμβάνουν:

- ο τη διενέργεια εποπτικών ελέγχων, επιτόπιων επιθεωρήσεων και ερευνών,
- ο τη χορήγηση ή την ανάκληση αδειών λειτουργίας τραπεζών,
- ο την αξιολόγηση της απόκτησης και της διάθεσης ειδικών συμμετοχών από τις τράπεζες,
- ο τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τους κανόνες προληπτικής εποπτείας της ΕΕ,
- ο τον καθορισμό αυστηρότερων κεφαλαιακών απαιτήσεων («κεφαλαιακά αποθέματα ασφαλείας») προκειμένου να αντιμετωπίζονται τυχόν χρηματοοικονομικοί κίνδυνοι.

Ο ΕΕΜ αποτελεί έναν από τους δύο πυλώνες της τραπεζικής ένωσης της ΕΕ. Ο δεύτερος πυλώνας είναι ο Ενιαίος Μηχανισμός Εξυγίανσης (ΕΜΕ), βασικός σκοπός του οποίου είναι η διασφάλιση της εύρυθμης εξυγίανσης των προβληματικών τραπεζών, με τις ελάχιστες δυνατές επιπτώσεις στην πραγματική οικονομία και τα δημόσια οικονομικά των συμμετεχόντων κρατών μελών της ΕΕ. Ο ΕΜΕ συνίσταται από το Ενιαίο Συμβούλιο Εξυγίανσης (ΕΣΕ), το οποίο αποτελεί την αρχή εξυγίανσης για σημαντικές τράπεζες και άλλους διασυννοριακούς ομίλους εντός της τραπεζικής ένωσης, και από τις εθνικές αρχές εξυγίανσης. Ως εποπτική αρχή, η ΕΚΤ διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στη λήψη απόφασης για το αν μια τράπεζα τελεί υπό πτώχευση ή αν είναι αντιμετώπιση με τέτοιο ενδεχόμενο.



Ενιαίος Εποπτικός Μηχανισμός

Τα κύρια καθήκοντα του Ενιαίου Συμβουλίου Εξυγίανσης είναι:

- ο η θέσπιση τυποποιημένων κανόνων και διαδικασιών για την εξυγίανση πιστωτικών ιδρυμάτων,
- ο η λήψη αποφάσεων εξυγίανσης εντός της τραπεζικής ένωσης σύμφωνα με τυποποιημένη διαδικασία,
- ο η θέσπιση αξιόπιστων και εφαρμόσιμων ρυθμίσεων για την εξυγίανση,
- ο η εξάλειψη των εμποδίων στην εξυγίανση των τραπεζών, ώστε να καταστεί ασφαλέστερο το τραπεζικό σύστημα στην Ευρώπη,
- ο η ελαχιστοποίηση του κόστους εξυγίανσης και η αποτροπή της απομείωσης της αξίας, εκτός αν αυτό είναι αναγκαίο για την επίτευξη των στόχων της εξυγίανσης,
- ο η παροχή ουσιαστικών οφελών στους φορολογουμένους, τις τράπεζες και τους καταθέτες,
- ο η προώθηση της δημοσιονομικής και οικονομικής σταθερότητας της ΕΕ.

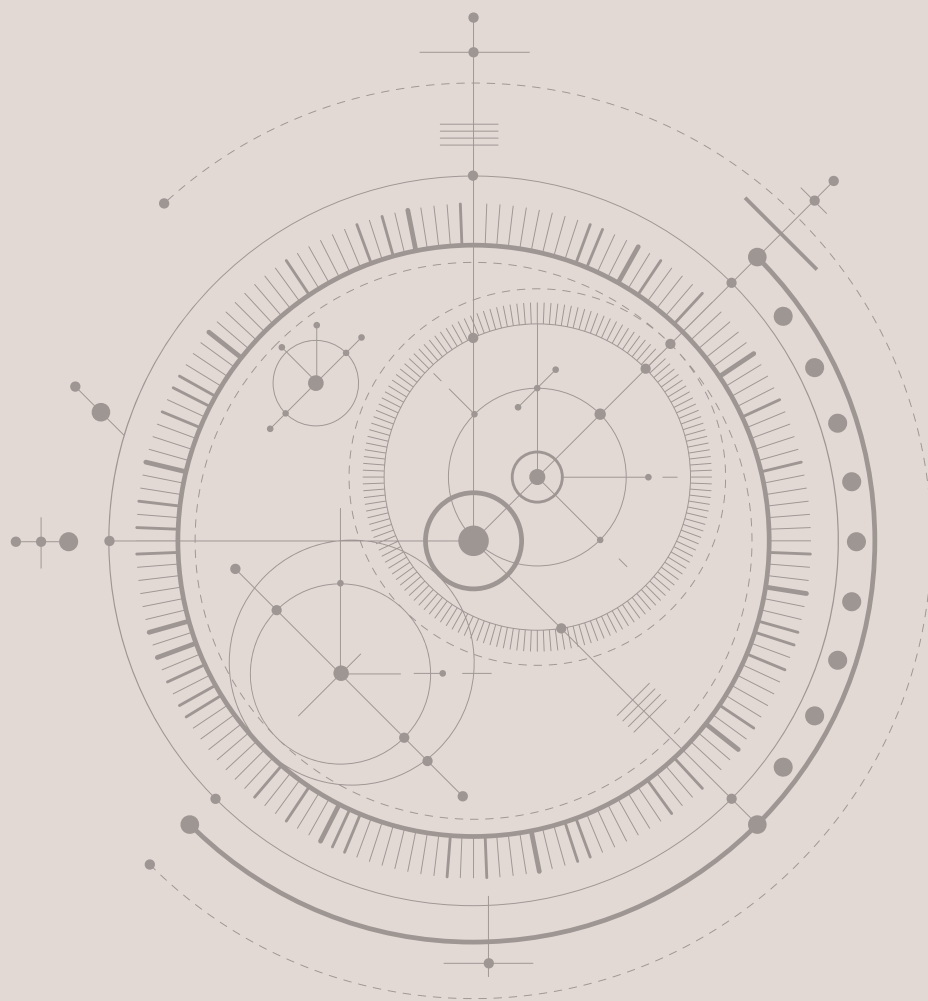
Στο πλαίσιο αυτό, έχει θεσπιστεί «ενιαίο εγχειρίδιο κανόνων», στο οποίο καθορίζονται νομικά και διοικητικά πρότυπα για την πιο αποτελεσματική ρύθμιση, εποπτεία και διαχείριση του χρηματοπιστωτικού τομέα σε όλες τις χώρες της ΕΕ. Οι κανόνες αφορούν μεταξύ άλλων στις κεφαλαιακές απαιτήσεις, στις διαδικασίες ανάκαμψης και εξυγίανσης, καθώς και σε ένα σύστημα εναρμονισμένων εθνικών σχημάτων εγγύησης των καταθέσεων.

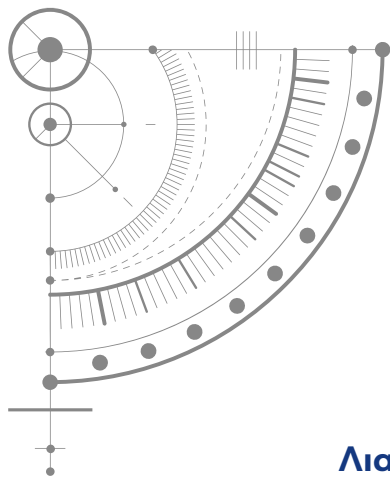
Με γνώμονα την ανταπόκρισή της στις αυξημένες απαιτήσεις των εποπτικών αρχών, η Τράπεζα έχει συστήσει τη Διεύθυνση Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού (Single Supervisory Mechanism Office από το 2015), η οποία έχει συντονιστικό και εποπτικό ρόλο σε πρωτοβουλίες και έργα που σχετίζονται με το θεσμικό πλαίσιο του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού και του Ενιαίου Μηχανισμού Εξυγίανσης, και αποτελεί κεντρικό σημείο αναφοράς για αιτήματα των ρυθμιστικών αρχών. Ως εκ τούτου, καθίσταται βασικός σύνδεσμος με σκοπό την ενίσχυση των σχέσεων με τις εποπτικές αρχές και την έγκαιρη ανταπόκριση της Τράπεζας στις εποπτικές απαιτήσεις.

Ο Επικεφαλής της Διεύθυνσης Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού (ΔΕΕΜ) αναφέρεται στον Γενικό Διευθυντή Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου (Group CRO) και στον Γενικό Διευθυντή Οικονομικών Υπηρεσιών του Ομίλου (Group CFO). Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, η ΔΕΕΜ συνεργάζεται στενά με όλους τους Τομείς του Ομίλου που υπάγονται στον Group CRO και στον Group CFO, καθώς επίσης με τη Γενική Διεύθυνση Στρατηγικής του Ομίλου και τις θυγατρικές τράπεζες του Ομίλου στο εξωτερικό.

Οι βασικότερες αρμοδιότητες της ΔΕΕΜ είναι οι εξής:

- η ενίσχυση των σχέσεων με τις εποπτικές αρχές και η διασφάλιση της έγκαιρης και αποτελεσματικής ανταπόκρισης της Τράπεζας στις εποπτικές απαιτήσεις (ΕΚΤ, ΤτΕ, ΕΣΕ),
- η παρακολούθηση του εποπτικού πλαισίου και των σχετικών οδηγιών, κειμένων προς διαβούλευση, ανακοινώσεων κ.λπ. που εκδίδονται από τον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό, τον Ενιαίο Μηχανισμό Εξυγίανσης και την Ευρωπαϊκή Τραπεζική Αρχή (European Banking Authority), και η αξιολόγηση των επιπτώσεων τους στην Τράπεζα,
- η έγκαιρη αναγνώριση των εποπτικών απαιτήσεων με τις οποίες θα πρέπει να συμμορφωθεί η Τράπεζα, η ενημέρωση της Διοίκησης και η άμεση υποστήριξη του Group CRO και του Group CFO στο πλαίσιο ευθυγράμμισης της επιχειρηματικής στρατηγικής με τις εποπτικές απαιτήσεις,
- η εσωτερική οργάνωση και η διαχείριση της υλοποίησης έργων/αναφορών που σχετίζονται με εποπτικές απαιτήσεις, όπως π.χ.:
 - οι Εσωτερικές Διαδικασίες Αξιολόγησης Κεφαλαιακής Επάρκειας και Επάρκειας Ρευστότητας,
 - το Σχέδιο Ανάκαμψης,
 - το Πλαίσιο Διάθεσης για Ανάλυση Κινδύνων,
 - η Στρατηγική Διαχείρισης Κινδύνων και Κεφαλαίου,
 - οι Ασκήσεις Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων,
 - τα απαιτούμενα από το ΕΣΕ στοιχεία





Λιανική Τραπεζική

Το 2017 αποτέλεσε μια σημαντική χρονιά για τη Λιανική Τραπεζική με μια σειρά από αξιοσημείωτες επιτυχίες που έχουν στηριχθεί στη συνεργασία, την ομαδικότητα, την προσήλωση στους στόχους και τον επαγγελματισμό των στελεχών της. Μέσα σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο εγχώριο και διεθνές οικονομικό περιβάλλον η Λιανική Τραπεζική, έχοντας πάντα στο επίκεντρο τις ανάγκες των πελατών της και με στόχο τη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης και αμοιβαίου οφέλους:

- Εφάρμοσε στο Δίκτυο καταστημάτων της ένα νέο μοντέλο διοίκησης και λειτουργίας με προτεραιότητα στον πελάτη και τις ανάγκες του, επιτυγχάνοντας μεγάλη αύξηση της παραγωγικότητας σε όλα τα μετρήσιμα μεγέθη, ενώ ταυτόχρονα, με την ένταξη ψηφιακών υπηρεσιών όπως η ηλεκτρονική υπογραφή αλλά και η ψηφιοποίηση των εγγράφων, βελτίωσε αισθητά την καθημερινότητα των πελατών.
- Απευθύνθηκε για άλλη μια χρονιά μέσω του Business Banking στη ραχοκοκαλιά της επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα, ήτοι τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, κατακτώντας την 1η θέση σε νέες χρηματοδοτήσεις στο πλαίσιο του προγράμματος για την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων και ιδίως των μικρομεσαίων επιχειρήσεων («πρόγραμμα COSME»), το οποίο υποστηρίζεται από το χρηματοοικονομικό εργαλείο με τη μορφή μηχανισμού εγγύησης χρηματοδοτήσεων COSME LGF. Ειδικότερα, η χρηματοδότηση στο πλαίσιο του προγράμματος COSME είναι δυνατή χάρη στην Εγγύηση που παρέχεται από το COSME και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Στρατηγικών Επενδύσεων (ΕΤΣΕ), που δημιουργήθηκε στο πλαίσιο του Επενδυτικού Σχεδίου για την Ευρώπη. Ο σκοπός του ΕΤΣΕ είναι να συμβάλει στη χρηματοδότηση και την υλοποίηση παραγωγικών επενδύσεων εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και να εξασφαλίσει αυξημένη πρόσβαση σε χρηματοδοτήσεις. Επίσης στήριξε για 7^η συνεχή χρονιά τον βραχίονα της ελληνικής οικονομίας, τον Τουρισμό, με το πρόγραμμα Business Banking Τουρισμός.
- Απευθύνθηκε στους αγρότες και τις αγροτικές επιχειρήσεις της χώρας δημιουργώντας το πρόγραμμα Business Banking Αγροτικός Τομέας, με στόχο να τους στηρίξει στις ιδιαίτερες συνθήκες του κλάδου, με σταθερότητα και ευελιξία, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες τους, την εποχικότητα των εργασιών τους και τους αστάθμητους παράγοντες που αντιμετωπίζουν.
- Στήριξε τις ευάλωτες κατηγορίες πολιτών και τη νεανική επιχειρηματικότητα, με τη συνεργασία της AFI, μέσω της παροχής μικροπιστώσεων.
- Εισήγαγε την πρωτοποριακή υπηρεσία v-Banking, η οποία, με τη βοήθεια της τεχνολογίας, παρέχει τη δυνατότητα στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις να εξυπηρετούνται από τον χώρο τους μέσω βιντεοκλήσης.
- Με αφορμή τον εορτασμό των 10 χρόνων Personal Banking, συνέχισε να προσφέρει στους Affluent πελάτες τόσο του πελατολογίου της Eurobank όσο και του Δικτύου Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο υψηλού επιπέδου προσωπική εξυπηρέτηση ενισχύοντας τα προνόμιά της με νέες αποκλειστικές εξωτραπεζικές υπηρεσίες.
- Στάθηκε δίπλα στους ιδιώτες πελάτες της προσφέροντας ολοκληρωμένες λύσεις για την καθημερινότητά τους μέσα από ειδικά διαμορφωμένα προγράμματα. Παράλληλα με το Πρόγραμμα Επιβράβευσης Κατόχων Καρτών «Επιστροφή», στο οποίο πλέον συμμετέχουν άνω των 8.000 συνεργαζόμενων εμπορικών επιχειρήσεων από όλους τους κλάδους, έδωσε την ευκαιρία στους πελάτες να έχουν όφελος από τη συγκέντρωση ακόμη περισσότερων ευρώ Επιστροφή στις αγορές τους.

- Εδραίωσε τη θέση της στο χώρο της Γενικής Κυβέρνησης και των ΜΚΟ, υπερδιπλασιάζοντας τον αριθμό των πελατών που επιλέγουν πλέον την Eurobank ως Τράπεζα του οργανισμού τους.
- Στήριξε όλους τους δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην εξυπηρέτηση των οφειλών τους, αντιμετωπίζοντας την κάθε περίπτωση με ευαισθησία και σεβασμό, ώστε να προκύψει η βέλτιστη, βιώσιμη λύση.
- Ξεκίνησε ένα φιλόδοξο Πρόγραμμα Απλοποίησης (LEAN) του τρόπου λειτουργίας, με απώτερο στόχο τη μείωση κόστους και την αύξηση του χρόνου ενασχόλησης των στελεχών της με τους υψηλής αξίας πελάτες.
- Αύξησε τα καταθετικά υπόλοιπα των νοικοκυριών, συμβάλλοντας στο κύριο μέλημα της Τράπεζας για διασφάλιση επαρκούς ρευστότητας, καθώς και προάσπιση και βελτίωση της κερδοφορίας.
- Συνέβαλε στην αύξηση μεριδίου αγοράς στις εκδόσεις πιστωτικών και χρεωστικών καρτών καθώς και στα καταναλωτικά δάνεια.

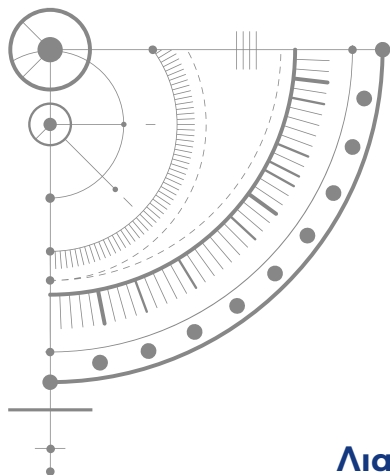
Όλες οι παραπάνω προσπάθειες επιβραβεύθηκαν περαιτέρω με διακρίσεις από έγκριτους φορείς, όπως αυτές της «Καλύτερης Διαδικτυακής Τράπεζας για Επιχειρήσεις και Θεσμικούς Πελάτες» για 6η συνεχή χρονιά από το περιοδικό Global Finance και της «Καλύτερης Τράπεζας Λιανικής Τραπεζικής στην Ελλάδα» (Best Retail Bank in Greece) από το περιοδικό World Finance για 4η συνεχόμενη χρονιά.

Με αυτά τα εφόδια η Λιανική Τραπεζική της Eurobank με οδηγό την εμπιστοσύνη, την κατανόηση, τον δυναμισμό, την καινοτομία, τη συνεργασία, το σύνολο των αξιών που προσβέβει και υπηρετεί, συνθέτει σταδιακά την εικόνα για να διαδραματίσει ουσιαστικό ρόλο στις προσπάθειες ανάκαμψης της κοινωνίας και των ελληνικών νοικοκυριών πάντα με προτεραιότητα στον πελάτη.

Δίκτυα Καταστημάτων

Το 2017 ήταν μια χρονιά κατά την οποία στα καταστήματα Eurobank και Δικτύου Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο:

- Ολοκληρώθηκε η αναδιοργάνωση του Δικτύου Καταστημάτων θέτοντας τις βάσεις και τις υποδομές για τον εκσυγχρονισμό και τον εξορθολογισμό του μοντέλου εξυπηρέτησης. Το νέο μοντέλο είναι ένα σύστημα διοίκησης με προτεραιότητα στον πελάτη και τις ανάγκες του και βασίζεται στη λειτουργία των καταστημάτων με οργανωτική δομή σε Περιφερειακές Αγορές. Κάθε Περιφερειακή Αγορά ορίζεται από γεωγραφικά κριτήρια και περιλαμβάνει ένα κατάστημα έδρας και έως και 5 καταστήματα που αναφέρονται στον Διευθυντή της έδρας. Τα καταστήματα της Περιφερειακής Αγοράς εξυπηρετούν όλους τους ιδιώτες πελάτες, ενώ παράλληλα στα καταστήματα έδρας στεγάζονται οι εξειδικευμένοι Σύμβουλοι που εξυπηρετούν τους Πελάτες Personal Banking και Business Banking (ελεύθεροι επαγγελματίες και μικρομεσαίες επιχειρήσεις). Τα υπόλοιπα καταστήματα εξυπηρετούν ιδιώτες Πελάτες με στόχο την ανάδειξη ευκαιριών στη συνεργασία μαζί τους αλλά και την υιοθέτηση από αυτούς χρήσης ηλεκτρονικών δικτύων. Τα πρώτα αποτελέσματα έδειξαν μεγάλη αύξηση της παραγωγικότητας ενώ με την ένταξη ψηφιακών υπηρεσιών όπως η ηλεκτρονική υπογραφή αλλά και η ψηφιοποίηση των εγγράφων βελτιώθηκε σημαντικά η καθημερινότητα των στελεχών των καταστημάτων.
- Δεδομένου ότι οι επιχειρήσεις βρίσκονται στο επίκεντρο της προσπάθειας για έξοδο από την κρίση, δόθηκε προτεραιότητα στην επιχείρηση και τον επαγγελματία, εστιάζοντας σε ολοκληρωμένη κάλυψη των αναγκών τους.



Λιανική Τραπεζική

- Υλοποιήθηκαν ενέργειες με στόχο τη διευκόλυνση αποπληρωμής των δανειακών οφειλών των πελατών, ιδίως όσων παρουσιάζουν δυσκολίες στην αποπληρωμή των υποχρεώσεών τους. Οι ενέργειες αυτές είχαν ως επίκεντρο την αναζήτηση βιώσιμης λύσης ανάλογα με τις ανάγκες του κάθε πελάτη.
- Συνεχίστηκε η αναδιάρθρωση του Δικτύου Καταστημάτων, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στη βελτίωση των συνθηκών εξυπηρέτησης των πελατών, ενώ παράλληλα περιορίστηκαν τα λειτουργικά έξοδα.
- Για άλλη μια χρονιά η Τράπεζα επένδυσε στην κατάρτιση των στελεχών των καταστημάτων με εξειδικευμένα προγράμματα, που αποσκοπούν σε σύγχρονες μεθόδους πελατοκεντρικής προσέγγισης και εξυπηρέτησης.

Τέλος, το 2017 παρατηρήθηκε αισθητή βελτίωση του NPS (Net Promoter Score) που αναδεικνύει την πρόθεση σύστασης της Τράπεζας από τους πελάτες της, σε σχέση με τα προηγούμενα έτη, επιβεβαιώνοντας ότι όλες οι παραπάνω ενέργειες εκπλήρωσαν έναν από τους βασικούς στόχους της Τράπεζας, που ήταν η ικανοποίηση των πελατών της:

- Το Μεριδίο Αγοράς (market share) σε χορηγήσεις νέων Δανείων με Εξασφάλιση (Στεγαστικών και Επαγγελματικών) ανήλθε στο 40%.
- Στην περιοχή των Τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων (Bancassurance) πετύχαμε αύξηση του τζίρου περισσότερο από 10% και κινηθήκαμε σαφώς πάνω από την Αγορά.

Δίκτυο Καταστημάτων Ελληνικών Ταχυδρομείων

Η Τράπεζα διατηρεί αποκλειστική σύμβαση συνεργασίας με τα Ελληνικά Ταχυδρομεία, παρέχοντας τη δυνατότητα στους πελάτες της να εξυπηρετούνται μέσα από το δίκτυο των ΕΛΤΑ για τη διενέργεια βασικών τραπεζικών συναλλαγών. Με περισσότερα από 680 καταστήματα και 102 ATM, το δίκτυο των ΕΛΤΑ παρέχει διευρυμένη κάλυψη στην Ελλάδα, τόσο σε αστικές όσο και στις πιο απομακρυσμένες περιοχές με περιορισμένη ή καθόλου παρουσία τραπεζικών ιδρυμάτων.

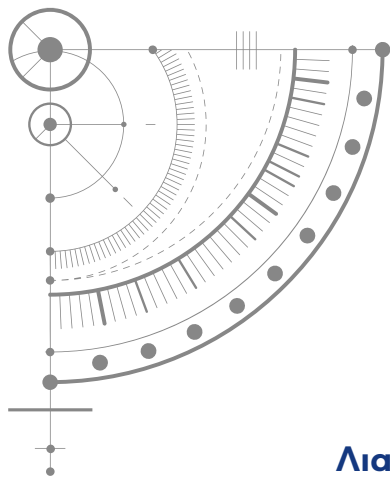
Το 2017 η Τράπεζα εστίασε στην ενίσχυση των λειτουργιών των τραπεζικών υπηρεσιών στο Δίκτυο Καταστημάτων ΕΛΤΑ, δίνοντας ιδιαίτερη βαρύτητα σε γεωγραφικές περιοχές που παρουσιάζουν δυναμική και προοπτικές ανάπτυξης. Σε στενή συνεργασία με τη Διοίκηση των ΕΛΤΑ, η Τράπεζα, με τον συντονισμό της Διεύθυνσής της που έχει αναλάβει την αμοιβαία ενδυνάμωση της σχέσης μεταξύ των δύο οργανισμών, συνέχισε και το 2017 την προώθηση απλών αποταμιευτικών και καταθετικών προϊόντων, ενώ συνέχισε να υποστηρίζει τη δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών χωρίς χρήση μετρητών μέσω POS.

Καταθετικές και Αποταμιευτικές Λύσεις

Τα καταθετικά υπόλοιπα της Τράπεζας στις 31.12.2017 ανήλθαν σε €26,4 εκατ., καταγράφοντας αύξηση κατά 5% σε σχέση με το προηγούμενο έτος, διαμορφώνοντας το μερίδιο αγοράς της Τράπεζας στο σύνολο των επιχειρήσεων και νοικοκυριών σε 17,8%. Με οδηγό την αποκλιμάκωση των επιτοκίων των προθεσμιακών και τη διαρκή προσπάθεια εξορθολογισμού των τιμολογήσεων σε λογαριασμούς πρώτης ζήτησης, το μέσο επιτόκιο της καταθετικής βάσης της Τράπεζας μειώθηκε κατά 9 μονάδες βάσης το 2017, συμβάλλοντας στη βελτίωση των αποτελεσμάτων της.

Ο σχεδιασμός και η διάθεση νέων προϊόντων και υπηρεσιών δεν επηρεάστηκε από το δύσκολο οικονομικό περιβάλλον και επικεντρώθηκε στη διαμόρφωση κατάλληλου πλαισίου και υποδομών στα οποία θα στηριχθεί η μελλοντική ανάπτυξη της Τράπεζας στις καταθέσεις. Στο πλαίσιο αυτό, το 2017 εκπονήθηκε πλήθος έργων στα καταθετικά προϊόντα με στόχο την απλοποίηση της προϊοντικής γκάμας και την ενεργοποίηση όλων των καναλιών για τη διαχείριση των καταθετικών λογαριασμών. Παράλληλα συνεχίστηκαν οι ενέργειες προώθησης των προϊόντων, που έχουν ως στόχο τη διεύρυνση της καταθετικής βάσης και την αύξηση των καταθετικών υπολοίπων. Ειδικότερα:

- ο Πραγματοποιήθηκε απλοποίηση των καταθετικών προϊόντων, με αποτέλεσμα να προσφέρονται λιγότερα προϊόντα με περισσότερη ευελιξία.
- ο Προσαρμοζόμενη στις νέες τάσεις της ψηφιακής τραπεζικής, η Τράπεζα ανέλαβε επιπλέον ενέργειες ώστε να διευκολύνει την πρόσβαση των πελατών της σε καταθετικά προϊόντα μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-Banking). Πιο συγκεκριμένα:
 - Σχεδιάστηκε η νέα προθεσμιακή κατάθεση Προθεσμιακή για Όλους Live με Επιστροφή, η οποία προσφέρει προνομιακή απόδοση συνδυάζοντας τόκους και επιβράβευση με ευρώ Επιστροφή, τα οποία μπορεί να εξαργυρώσει ο πελάτης με χρήση κάρτας σε πάνω από 8.000 επιχειρήσεις που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα Επιστροφή.
 - Ενισχύθηκε η προώθηση του Live λογαριασμού με προνομιακό επιτόκιο 0,60% για ποσά άνω των €3.000.
- ο Συνεχίστηκαν οι καμπάνιες ανταμοιβής καταθέσεων με ευρώ Επιστροφή, με ευρεία ανταπόκριση σε πελάτες με διαφορετική καταθετική δυνατότητα.
- ο Στηρίζοντας ενεργά την αποταμιευτική προσπάθεια των ελληνικών νοικοκυριών, η Τράπεζα προσφέρει πλέον τα προϊόντα Αποταμιεύω ΤΤ και Μεγαλώνω ΤΤ και μέσω των καταστημάτων Eurobank. Τα προϊόντα αυτά μπορούν να καλύψουν τις αποταμιευτικές ανάγκες κάθε μέλους της οικογένειας, ανάλογα με το στάδιο ζωής κάθε μέλους. Αναλυτικότερα διατίθενται:
 - Ο αποταμιευτικός λογαριασμός Μεγαλώνω ΤΤ, ο οποίος απευθύνεται σε παιδιά έως 18 ετών, ενισχύοντας επιπλέον τις αποταμιεύσεις τους μέσω κληρώσεων, με έπαθλο το διπλασιασμό του υπολοίπου του λογαριασμού τους έως του ποσού των €50.000. Επιπλέον ο δικαιούχος του λογαριασμού συμμετέχει και σε ετήσια κλήρωση - με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Αποταμίευσης - με έπαθλο στο 200% του υπολοίπου του λογαριασμού και με ανώτατο όριο τα €500.000. Κατά τη διάρκεια του 2017, 172 παιδιά διπλασίασαν τις αποταμιεύσεις τους, καθώς η Τράπεζα πίστωσε στους λογαριασμούς τους περίπου €274.400.
 - Ο λογαριασμός Αποταμιεύω ΤΤ, που επιβραβεύει την τακτική αποταμίευση με ιδιαίτερα υψηλή απόδοση για «ελεύθερα χρήματα».



Λιανική Τραπεζική

Στεγαστική και Καταναλωτική Πίστη

Παρά την παρατεταμένη δυσμενή οικονομική συγκυρία, η Τράπεζα κατόρθωσε για άλλη μία χρονιά να αυξήσει τις νέες χορηγήσεις σε όλες τις κατηγορίες δανειακών προϊόντων προς ιδιώτες, ενώ διατήρησε την ηγετική της θέση στον τομέα της Στεγαστικής Πίστης.

Το 2017 σημειώθηκε αύξηση των νέων εκταμιεύσεων για στεγαστικά δάνεια κατά 27% σε σχέση με το προηγούμενο έτος, ενώ παράλληλα η Τράπεζα συνέχισε να συνεισφέρει στον τομέα των πράσινων δανείων κατοικίας, μέσω του Ενδιάμεσου Προγράμματος «Εξοικονόμηση Κατ' Οίκον». Συνολικά, το χαρτοφυλάκιο της Στεγαστικής Πίστης της Τράπεζας στην Ελλάδα ανήλθε σε €15,3 δισ.

Στον τομέα της Καταναλωτικής Πίστης, οι εκταμιεύσεις των τοκοχρεωλυτικών καταναλωτικών δανείων ανήλθαν στα €35,3 εκατ. σημειώνοντας συνολική αύξηση κατά 17% έναντι του 2016, με προϊόν αιχμής το Προσωπικό Δάνειο Μισθοδοσίας, το οποίο παρουσίασε αύξηση 28,6% έναντι του προηγούμενου έτους, συμμετέχοντας κατά 61% στις συνολικές εκταμιεύσεις.

Αντίστοιχα, οι εκταμιεύσεις δανείων αυτοκινήτου ανήλθαν το 2017 σε €113,3 εκατ., παρουσιάζοντας αύξηση κατά 39% έναντι του 2016. Καθοριστικό ρόλο σε αυτή την αύξηση έχει η αγορά του καινούριου αυτοκινήτου κατέχοντας το μεγαλύτερο μερίδιο της παραγωγής, με νέες χορηγήσεις ύψους €81 εκατ., αυξημένες κατά 45% σε σχέση με το 2016. Το χαρτοφυλάκιο των καταναλωτικών δανείων της Τράπεζας στην Ελλάδα ανήλθε σε €3,2 δισ.

Πιστωτικές και Χρεωστικές Κάρτες

Το 2017 η Τράπεζα παρέμεινε προσηλωμένη στην αρχή της πελατοκεντρικότητας ως βασικού πυλώνα στρατηγικής ανάπτυξης των καρτών της. Σε αυτό το πλαίσιο, και με σκοπό τη διευκόλυνση και την ομαλή προσαρμογή των πελατών στα νέα δεδομένα [υποχρέωσης αποδοχής πληρωμών με κάρτες και απόκτησης τερματικού αποδοχής καρτών (POS), έκπτωση φόρου μέσω ηλεκτρονικών πληρωμών κ.λπ.], προχώρησε σε μια σειρά από ενέργειες όπως άμεση έκδοση καρτών, υλοποίηση εφαρμογής Υπολογιστή Αφορολογήτου και ενημερώσεις. Παράλληλα, συνέχισε και ενίσχυσε τις εξατομικευμένες ενέργειες επικοινωνίας και των προγραμμάτων προσφορών καθώς και του προγράμματος Επιβράβευσης Κατόχων Καρτών Επιστροφή, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους. Ως αποτέλεσμα, οι χρεωστικές κάρτες της Τράπεζας παρουσίασαν 60% αύξηση αγορών σε POS σε σχέση με το 2016, φθάνοντας σε νέα ιστορικά υψηλά χρήσης τόσο σε νέους πελάτες όσο και σε αριθμό συναλλαγών, αλλά και συνολικής αξίας.

Όσον αφορά στο χαρτοφυλάκιο των πιστωτικών καρτών, η Τράπεζα διατήρησε την κυρίαρχη θέση της στην αγορά επενδύοντας και πάλι σε εξατομικευμένες ενέργειες, τόσο μέσω του Προγράμματος Επιβράβευσης Κατόχων Καρτών Επιστροφή, όσο και μέσα από τα πολύ δυνατά σχήματα συνεργασίας (co-brands) που έχει αναπτύξει σε όλους τους βασικούς τομείς της καθημερινότητας και μη, του πελάτη της (super market, τηλεφωνία, Malls, luxury shopping, κοινωφελή ιδρύματα) με πολύ καλά αποτελέσματα. Ο συνολικός τζίρος σημείωσε αύξηση σχεδόν 14% σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά, ενώ και το μερίδιο αγοράς υπολοίπων διατηρήθηκε στο 30%, σύμφωνα με στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδος.

Το 2017 το Πρόγραμμα Επιβράβευσης Κατόχων Καρτών Επιστροφή συνέχισε τη δυναμική του πορεία αναπτύσσοντας το δίκτυο των συνεργατών του, που αριθμεί πλέον πάνω από 8.000 επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα, συνάπτοντας νέες στρατηγικές συνεργασίες και αυξάνοντας κατά 40% την αξία των συναλλαγών και κατά 70% την αξία των εξαργυρώσεων.

Παράλληλα, η εφαρμογή του προγράμματος για smartphones, Επιστροφή app, προσφέρει νέες λειτουργικότητες, με αποκλειστικές προσφορές και παραμένει η πρώτη σε downloads

εφαρμογή (ανάμεσα σε όλα τα τραπεζικά προγράμματα επιβράβευσης) έχοντας ξεπεράσει τους 260.000 μοναδικούς - ενεργούς εγγεγραμμένους - χρήστες. Η εφαρμογή Eurobank app συνεχίζει να αποσπά σημαντικές διεθνείς & εγχώριες διακρίσεις, κερδίζοντας 5 χρυσά βραβεία το 2017.

Στον χώρο της αποδοχής και εκκαθάρισης συναλλαγών με κάρτες (POS Acquiring) η Eurobank παρουσίασε τζίρο €6,39 δισ., δηλαδή αύξηση της τάξης του 38% σε σχέση με το 2016. Με την επίδοση αυτή, η Τράπεζα διατήρησε την ηγετική της θέση, με μερίδιο αγοράς 27% (σύμφωνα με στοιχεία των οργανισμών Visa & MasterCard). Επίσης, υπήρξε αύξηση κατά 12,5% στα μεικτά έσοδα από προμήθειες, φτάνοντας τα €51 εκατ. σε σχέση με το 2016. Περαιτέρω, προχώρησε στην εφαρμογή νέων διαδικασιών, που σε συνδυασμό με την υπηρεσία POS Τώρα για την απόκτηση των τερματικών κατευθύνει από το τραπεζικό κατάστημα, η Eurobank κατάφερε να παραδίδει αυθημερόν το 90% των αιτημάτων που δέχτηκε την περίοδο εφαρμογής της Οδηγίας από την Πολιτεία για την υποχρεωτική κατοχή τερματικών. Έτσι, συνολικά το 2017 τοποθετήθηκαν 98.000 νέα τερματικά, διπλασιάζοντας τον αριθμό των τερματικών POS (points of sale) που έχει χορηγήσει στις Επιχειρήσεις, σε σχέση με το 2016, ο οποίος έχει ανέλθει στις 208.000.

Retail Transaction Banking

Η Τράπεζα και το 2017 στήριξε τους ιδιώτες και επαγγελματίες μικρών επιχειρήσεων πελάτες της, προσφέροντας υπηρεσίες για την κάλυψη όλων των συναλλακτικών αναγκών τους. Παράλληλα σχεδιάστηκαν στοχευμένες ενέργειες για την προώθηση των εναλλακτικών δικτύων της Τράπεζας. Ειδικά για το e-Banking επικεντρώθηκε στην αύξηση της χρήσης του καναλιού από τους υφιστάμενους πελάτες, ενώ παράλληλα πέτυχε τη σημαντική αύξηση νέων πελατών.

Τραπεζοασφάλειες

Η Τραπεζοασφαλιστική δραστηριότητα της Τράπεζας για το 2017 επικεντρώθηκε στην ανάπτυξη των ασφαλιστικών προϊόντων περιοδικών καταβολών και στην αύξηση των ασφαλισμένων πελατών της τράπεζας.

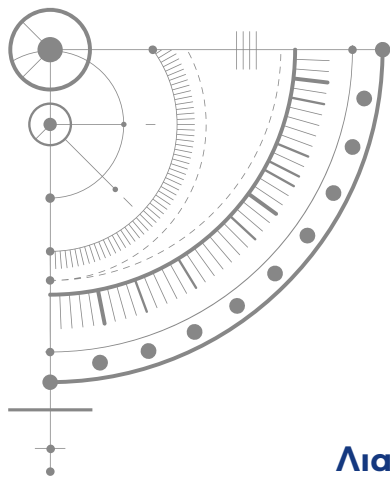
Τα αποτελέσματα δικαιώσαν τις προσπάθειες, αφού επετεύχθησαν πωλήσεις ίσης περίπου αξίας στα προγράμματα εφάπαξ καταβολών με την προηγούμενη χρονιά και αύξηση 140% στις περιοδικές ασφαλίσεις και πάνω από 80.000 νέα ασφαλιστήρια συμβόλαια, δημιουργώντας μία βάση 320.000 ασφαλισμένων πελατών.

Η Eurobank, στοχεύοντας στην ευαισθητοποίηση και ενημέρωση του κοινού για τη σημασία της πρόληψης από πλευράς κόστους (οικονομικού, συναισθηματικού, ηθικού), της εξασφάλισης της ποιότητας ζωής και της διασφάλισης της εκπλήρωσης των ονείρων, καθώς και της προστασίας των αγαπημένων προσώπων των πελατών, προσέφερε νέα ασφαλιστικά προϊόντα δημιουργίας συμπληρωματικής σύνταξης, ασφάλισης καθημερινών δραστηριοτήτων αλλά και ομαδικά ασφαλιστήρια υγείας και σύνταξης.

Επιπλέον, σε συνεργασία με την ασφαλιστική εταιρία Eurolife ERB, που είναι ο αποκλειστικός συνεργάτης της στα ασφαλιστικά προϊόντα, σχεδίασε και υλοποίησε διαφημιστική καμπάνια με σκοπό την ενημέρωση του κοινού για την ανάγκη προσωπικών πρωτοβουλιών για τη δημιουργία συμπληρωματικής σύνταξης.

Τραπεζική Ιδιωτών Πελατών

Η Τραπεζική Ιδιωτών, έχοντας την ευθύνη ανάπτυξης του 90% του πελατολογίου της Τράπεζας (4,4 εκατ. πελάτες), παρέμεινε προσηλωμένη στην εφαρμογή του πελατοκεντρικού της μοντέλου, θέτοντας τον πελάτη στο επίκεντρο και δημιουργώντας ευέλικτα και εξατομικευμένα



Λιανική Τραπεζική

προγράμματα και λύσεις. Καθώς το εύρος των δραστηριοτήτων της εκτείνεται σε όλο το φάσμα των προϊόντων και υπηρεσιών της Λιανικής Τραπεζικής, στόχος είναι η ολοκληρωμένη κάλυψη των αναγκών των ιδιωτών σε καταθετικά και επενδυτικά προϊόντα, κάρτες, προϊόντα οικιακού δανεισμού, συναλλακτικές υπηρεσίες, προϊόντα τραπεζοασφαλιστικού χαρακτήρα και προγράμματα επιβράβευσης.

Στο πλαίσιο αυτής της προσέγγισης, το 2017 δόθηκε ιδιαίτερη βαρύτητα στην υλοποίηση ολοκληρωμένης αναπτυξιακής στρατηγικής ανά υποσύνολο ιδιωτών πελατών βάσει των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών & αναγκών τους. Υπό το πρίσμα αυτό αξιοποιήθηκαν τα ολοκληρωμένα προγράμματα που έχουν δημιουργηθεί (Για εμένα για Συνταξιούχους, Μισθοδοσία Προνόμιο για Μισθωτούς, Eurobank Youth Project για νέους 18+ ετών), υλοποιήθηκαν εμπορικές ενέργειες με προσφορές ειδικά σχεδιασμένες για κάθε κοινό, ενώ όλα τα παραπάνω έγιναν με γνώμονα τη βελτίωση της εμπειρίας προσέγγισης και εξυπηρέτησης των πελατών από όλα τα διαθέσιμα κανάλια. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην αύξηση του μεριδίου αγοράς των Group Sales πελατών της Τράπεζας (Μισθοδοτούμενους Δημοσίου & Ιδιωτικού Τομέα / Συνταξιούχους) & στην περαιτέρω καλλιέργεια της σχέσης τους με την Τράπεζα. Έτσι λανσαρίστηκε το Νέο Πρόγραμμα Προνομίων Κάθε Μέρα Σύμμαχοι, αποκλειστικά για το εν ενεργεία πολιτικό και ένστολο προσωπικό των Ενόπλων Δυνάμεων και των Σωμάτων Ασφαλείας, αναγνωρίζοντας την αξία και την προσφορά των στελεχών των ανωτέρω φορέων.

Μέσα από τη βέλτιστη κάλυψη των αναγκών του πελατολογίου των ιδιωτών στόχος της είναι να γίνει η Eurobank η κύρια τράπεζα συνεργασίας τους και η τράπεζα πρώτης επιλογής για την απόκτηση νέων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, με την οποία θα χτίσουν ισχυρούς & μακροχρόνιους δεσμούς.

Αναγνωρίζοντας ότι οι ιδιώτες πελάτες αποτελούν έναν από τους βασικούς πυλώνες της αναπτυξιακής στρατηγικής της Τράπεζας, επιδιώκονται συνέργειες με όλες τις μονάδες της Λιανικής Τραπεζικής, εντοπίζοντας και εστιάζοντας σε κοινά δυνητικής κερδοφορίας μέσω της χρήσης των κατάλληλων εργαλείων και μεθοδολογιών ανάλυσης, με στόχο να αξιοποιηθούν όλες οι σημαντικές επιχειρηματικές ευκαιρίες.

Personal Banking

Το 2017 η υπηρεσία Personal Banking συμπλήρωσε 10 χρόνια παρουσίας, παραμένοντας προσηλωμένη στον στόχο της να παρέχει υψηλού επιπέδου προσωπική τραπεζική εξυπηρέτηση στους πελάτες της. Στο πλαίσιο του εορτασμού των 10 χρόνων πραγματοποιήθηκε μια σειρά εκδηλώσεων και ενεργειών για τους πελάτες της υπηρεσίας, ως ένδειξη αναγνώρισης της πολυετούς σχέσης εμπιστοσύνης που έχουν αναπτύξει με την Τράπεζα.

Παράλληλα, το 2017 υλοποιήθηκε το νέο μοντέλο λειτουργίας του Δικτύου, με αποτέλεσμα οι Υπεύθυνοι Σχέσης Personal Banking να επικεντρωθούν (μέσα από την αποκλειστική ενασχόληση) στην κάλυψη όλου του φάσματος των τραπεζικών, συναλλακτικών και επενδυτικών αναγκών του πελάτη. Επιπλέον, ολοκληρώθηκε με επιτυχία η ένταξη των Affluent πελατών του Δικτύου Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο στην υπηρεσία Personal Banking. Δίνοντας προτεραιότητα στις ξεχωριστές ανάγκες των πελατών, η υπηρεσία εμπλουτίστηκε με μια σειρά προνομίων για την αξιοποίηση του ελεύθερου χρόνου, για την παροχή εξειδικευμένων ταξιδιωτικών υπηρεσιών καθώς και υπηρεσιών διαχείρισης ακίνητης περιουσίας.

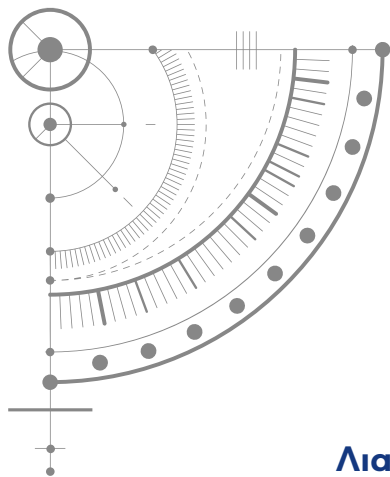
Το Personal Banking συνέβαλε σημαντικά στη διατήρηση της Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ στην πρώτη θέση, με μερίδιο αγοράς 31,15%, ενώ συνεισέφερε το 74,17% της νέας παραγωγής της Τράπεζας σε ασφάλιστρα προϊόντων ζωής. Το τέλος του 2017 βρίσκει το Personal Banking να αυξάνει το πελατολόγιό του παρουσιάζοντας ταυτόχρονη αύξηση στις καταθέσεις.

Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων



Η στρατηγική επιλογή της Τράπεζας να εστιάσει το 2017 στον χώρο των Μικρών Επιχειρήσεων, αποδείχτηκε ιδιαίτερα επιτυχημένη. Η επένδυση σε επιχειρήσεις μεγαλύτερου μεγέθους με προοπτικές ανάπτυξης, παράλληλα με την υλοποίηση του νέου μοντέλου λειτουργίας του Δικτύου των καταστημάτων, είχε ως αποτέλεσμα την ενίσχυση της κερδοφορίας παρά το αντίξοο οικονομικό περιβάλλον. Η θετική αυτή εξέλιξη, διαφαίνεται στον απολογισμό αφενός των βασικών ποσοτικών μεγεθών και αφετέρου στη σημαντική βελτίωση των δεικτών ικανοποίησης και εξυπηρέτησης των πελατών. Το 2017, η Τράπεζα έδωσε ιδιαίτερη έμφαση σε μια σειρά στρατηγικών κινήσεων για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις:

- Υλοποίησε για 7η συνεχή χρονιά το πρόγραμμα «Business Banking Τουρισμός», ένα πρόγραμμα προϊόντων και υπηρεσιών με ευνοϊκούς όρους για τη στήριξη μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται σε περιοχές τουριστικού ενδιαφέροντος. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Τράπεζα κέρδισε το βραβείο Tourism Marketing, για το πρόγραμμα «Business Banking Τουρισμός», στα Marketing Excellence Awards 2017.
- Εγκαίνιασε το Πρόγραμμα «Business Banking Αγροτικός Τομέας», καλύπτοντας τις αγροτικές επιχειρήσεις και τους αγρότες, από τις πιο βασικές τραπεζικές τους ανάγκες έως και τις πιο σύνθετες (ανάπτυξη, επένδυση, χρηματοδότηση), μέσα από ένα πρόγραμμα προϊόντων και υπηρεσιών προσαρμοσμένων στις απαιτήσεις του κλάδου.
- Στο πλαίσιο των παραπάνω προγραμμάτων, η υλοποίηση ημερίδων και η συμμετοχή της μονάδας σε κλαδικές εκθέσεις μεγάλης εμβέλειας σε όλη την Ελλάδα ενίσχυσε τις σχέσεις συνεργασίας με τους πελάτες της περιφέρειας.
- Η υπηρεσία Business Check Up, μέσω της οποίας παρέχεται η δυνατότητα στους πελάτες να ενημερωθούν για τη δυνατότητα χρηματοδότησης της επιχείρησής τους, προσφέρθηκε και ψηφιακά στο περιβάλλον του αναβαθμισμένου site της Τράπεζας. Μέσω μιας απλής και προσιτής εφαρμογής, ο χρήστης πλέον έχει την ευκαιρία να γνωρίσει τις δυνατότητες του εργαλείου, ενώ παράλληλα μπορεί να απευθυνθεί στον Επαγγελματικό Σύμβουλο και να συζητήσει διεξοδικά τις ανάγκες της επιχείρησής του.
- Ανταποκρίθηκε στις ανάγκες των καιρών για τεχνολογική εξέλιξη και ποιότητα στην παροχή υπηρεσιών, με τη μετάβαση στη νέα ψηφιακή εποχή, εγκαθιστώντας τη Διεύθυνση v-Banking. Η πρωτοπορία έγκειται στον συνδυασμό ενός σύγχρονου ηλεκτρονικού τρόπου διαδραστικής video επικοινωνίας με την αμεσότητα της προσωποποιημένης επαφής, προσφέροντας συμβουλευτική καθοδήγηση, συναλλακτική εξυπηρέτηση και ενεργητική διαχείριση χαρτοφυλακίου σε επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες.
- Μέσω του προγράμματος COSME του Ευρωπαϊκού Ταμείου Επενδύσεων για την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων και ιδίως των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, που στοχεύει στην αύξηση της χρηματοδότησης των μικρομεσαίων επιχειρήσεων με μειωμένες απαιτήσεις για παροχή εμπράγματων εξασφαλίσεων και το οποίο υποστηρίζεται από το χρηματοοικονομικό εργαλείο με τη μορφή μηχανισμού εγγύησης χρηματοδοτήσεων Cosme Loan Guarantee Facility, προσέλκυσε νέες υγιείς σχέσεις συνεργασίας και εξυπηρέτησε επιχειρήσεις που αιτούντο χρηματοδότησης με μειωμένες απαιτήσεις για παροχή εμπράγματων εξασφαλίσεων. Η χρηματοδότηση στο πλαίσιο του προγράμματος COSME είναι δυνατή χάρη στην Εγγύηση που παρέχεται από το COSME και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Στρατηγικών Επενδύσεων («ΕΤΣΕ») που δημιουργήθηκε στο πλαίσιο του Επενδυτικού Σχεδίου για την Ευρώπη. Ο σκοπός του ΕΤΣΕ είναι να συμβάλει στη χρηματοδότηση και την υλοποίηση παραγωγικών επενδύσεων εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και να εξασφαλίσει αυξημένη πρόσβαση σε χρηματοδοτήσεις.



Λιανική Τραπεζική

- Αξιοποίησε την ευκαιρία που προέκυψε από τις πρόσφατες νομοθετικές ρυθμίσεις και την εφαρμογή του νέου φορολογικού πλαισίου, υιοθετώντας μια δυναμική παρουσία στην έκδοση και χρήση Business Debit Mastercard καρτών, στην έντονη ανάπτυξη των μισθοδοσιών, καθώς και στο acquiring business του POS.

Ειδικότερα, αξίζει να σημειωθεί ότι στον χώρο της αποδοχής και εκκαθάρισης συναλλαγών με κάρτες (POS Acquiring), η Eurobank με τζίρο €2,96 δισ. πέτυχε αύξηση κατά 42% σε σχέση με το 2016, στον τομέα των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων.

Η απόδοση της παραπάνω στρατηγικής διαφαίνεται στα ιδιαίτερα θετικά αποτελέσματα. Επιτεύχθηκε για δεύτερη χρονιά κερδοφορία μετά από 6 χρόνια, ενώ αυξήθηκαν οι καταθέσεις κατά €501 εκατ. Η αύξηση αυτή προήλθε μέσα από στοχευμένες ενέργειες εμβάθυνσης της σχέσης με τους πελάτες, καθώς και συνδυασμένες προωθητικές ενέργειες κινήτρων και κλαδικών προγραμμάτων. Επίσης, οι συνολικές εκταμιεύσεις νέων δανείων ανήλθαν το 2017 στα €325 εκατ., αυξημένες κατά 81% σε σχέση με το 2016, επίδοση - ρεκόρ 7ετίας από το 2010 και κατά €300 εκατ. πάνω από τον στόχο του έτους. Παράλληλα, η εγκρισιμότητα στα αιτήματα νέων δανείων αυξήθηκε περαιτέρω στο 73% (έναντι 66% το 2016), επιβεβαιώνοντας την καλή ποιότητα των αιτημάτων από οικονομικά υγιείς επιχειρήσεις, παρά το ασταθές επιχειρηματικό περιβάλλον. Επίσης, τα έσοδα από προμήθειες αυξήθηκαν κατά 8%, προερχόμενα κυρίως από την αύξηση εσόδων από συναλλαγές POS κατά 16%, αύξηση των εσόδων από platform fees κατά το ίδιο ποσοστό και αύξηση των εσόδων από εξαγωγές κατά 9%. Κλείνοντας, και σε ό,τι αφορά στα ποιοτικά μεγέθη, όπως η εξυπηρέτηση πελατείας, σημειώθηκε βελτίωση σε ποσοστό 27% του συνολικού μέσου χρόνου εκταμίευσης νέων δανείων σε σχέση με πέρσι, καθώς και βελτίωση κατά 20% του μέσου χρόνου τελικής απόφασης στα νέα δάνεια. Το 2018 συνεχίζεται σταθερά η υλοποίηση της στρατηγικής της Τράπεζας με έμφαση στους νευραλγικούς κλάδους της οικονομίας, καθώς και με γνώμονα την εξωστρέφεια, αλλά και την προσαρμογή των υπηρεσιών στη νέα ψηφιακή εποχή.

v-Banking

Το 2017 αποτέλεσε έτος αναφοράς για το v-Banking, καθώς ολοκληρώθηκε επιτυχώς η ένταξή του στα ψηφιακά κανάλια της Τράπεζας.

Στόχος του καινοτόμου αυτού καναλιού είναι ο πελάτης να έχει στη διάθεσή του τον προσωπικό του επαγγελματικό σύμβουλο, όσο συχνά επιθυμεί στην επιχείρησή του, με ασφάλεια, ταχύτητα και τεχνικές λειτουργικότητες οι οποίες θα συνδράμουν στην απλοποίηση της καθημερινότητας που βιώνει ο σύγχρονος επαγγελματίας.

Όντας ουσιαστικά το μοναδικό κανάλι ολοκληρωμένης video επικοινωνίας στην Ελλάδα, μετεξέλιξε την Τραπεζική πρακτική, συνδυάζοντας την καινοτομία της ψηφιακής επικοινωνίας με την αμεσότητα της ανθρώπινης επαφής και προσέγγισης. Επιπλέον εισήγαγε την έννοια του προσωπικού συμβούλου σε πελατειακές μάζες οι οποίες δεν ήταν εξοικειωμένες με παρόμοιες πρακτικές.

Μέσω του v-Banking στους πελάτες παρέχεται:

- Άνεση επικοινωνίας με την Τράπεζα από τον χώρο τους (έδρα).
- Δυνατότητα δημιουργίας μελλοντικής διάσκεψης (ραντεβού) με τον προσωπικό τους σύμβουλο, με άμεση πρόσβαση στο calendar 24/7 (διαδραστικό ημερολόγιο).
- Άμεση (ad hoc) κλήση τις ώρες μεταξύ 9.00 με 17.00.
- Δημιουργία προσωπικού αποθηκευτικού χώρου (storage room), όπου οι πελάτες μπορούν να στέλνουν και να δέχονται (upload) αρχεία.

- Από κοινού περιήγηση (co browsing) σε φόρμες της Τράπεζας με ταυτόχρονη συμπλήρωση (co editing).
- Διαδραστική παρουσίαση υπηρεσιών και προϊόντων της Τράπεζας με ταυτόχρονη περιήγηση (document & url push).
- Δυνατότητα video σύνδεσης με προϊστάμενο ή ειδικό επί του θέματος (expert assist).

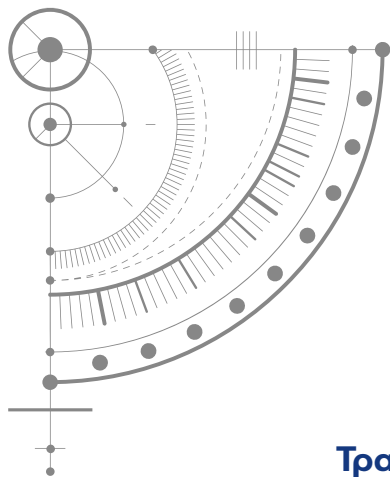
Το 2017 και σε μόλις 3 μήνες λειτουργίας της υπηρεσίας v-Banking επετεύχθη αύξηση υπολοίπων καταθέσεων των επιχειρηματιών και σε ποσοστό 103% στους πελάτες που πραγματοποίησαν video session, ενώ πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 3.800 video κλήσεις σε 1.480 πελάτες και πάνω από 10.000 τηλεφωνικές κλήσεις στους 7.000 ανατεθειμένους πελάτες της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Παράλληλα, μέσω του v-Banking πραγματοποιήθηκε το 9% του συνόλου των business check ups του ανατεθειμένου χαρτοφυλακίου Μικρομεσαίων επιχειρήσεων, ενώ υλοποιήθηκαν ψηφιακές αιτήσεις για POS και πραγματοποιήθηκε η πρώτη απομακρυσμένη υποβολή αιτήματος χρηματοδότησης και η πρώτη απομακρυσμένη εκταμίευση χρηματοδότησης.

Επίσης, μέσω της υπηρεσίας v-Banking κατέστη δυνατή η προσέγγιση πελατών σε περιοχές χωρίς παρουσία υποκαταστήματος και πελατών που δεν επισκέπτονται συχνά τα φυσικά καταστήματα. Παράλληλα, διοργανώθηκαν ημερίδες ανά την επικράτεια (Ιωάννινα, Κέρκυρα) προκειμένου να εκπαιδευθεί το προσωπικό της Τράπεζας στις νέες τεχνολογίες και στη χρήση της νέας υπηρεσίας και να ενημερωθούν σχετικά οι πελάτες.

Η προσπάθεια αυτή αναγνωρίστηκε και από το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών, στα ετήσια βραβεία του οποίου το v-Banking συμμετείχε στην ενότητα «καινοτομία στην εξυπηρέτηση του πελάτη» ως φιναλίστ του διαγωνισμού.

Lean Retail

Στο πλαίσιο απλοποίησης της λειτουργίας του Retail Banking, η Τράπεζα το 2017 εφάρμοσε τη μεθοδολογία Lean Six Sigma σε ένα μεγάλο εύρος εσωτερικών διαδικασιών με στόχο την αυτοματοποίηση αλλά και τη μείωση των χρονοβόρων εργασιών διαχείρισης. Επιπλέον, με στόχο την επέκταση της μεθοδολογίας σχεδιάστηκε ένα συντονισμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα στο οποίο συμμετείχαν εκπρόσωποι από όλη την Τράπεζα.



Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου

Η Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου καλύπτει με εξειδικευμένες, υψηλού επιπέδου, υπηρεσίες, προϊόντα και έμπειρα καταξιωμένα στελέχη τους μεγάλους και μεσαίους επιχειρηματικούς πελάτες, τόσο στην Ελλάδα όσο και στην ευρύτερη περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, όπου οι ίδιοι δραστηριοποιούνται αλλά και ο Όμιλος Eurobank διαθέτει παρουσία.

Προκειμένου να ανταποκρίνεται πλήρως στις υψηλές απαιτήσεις της συγκεκριμένης πελατειακής βάσης, η δομή της Τραπεζικής Επιχειρήσεων και Επενδυτικής Τραπεζικής Ομίλου έχει σχεδιασθεί και προσαρμόζεται συνεχώς ώστε να εξυπηρετεί πλήρως κάθε ανάγκη των επιχειρηματικών πελατών. Βασικοί άξονες εξυπηρέτησης των πελατών είναι η μονάδα Large Corporate, που είναι υπεύθυνη για την παροχή ολοκληρωμένων επιχειρηματικών λύσεων στους πολύ μεγάλους πελάτες, καλύπτοντας τις σύνθετες χρηματοοικονομικές τους ανάγκες, η μονάδα Commercial Banking, που έχει την ευθύνη εξυπηρέτησης μεγάλων και μεσαίων επιχειρήσεων, οι μονάδες εξειδικευμένων χρηματοδοτήσεων Project Finance, Commercial Real Estate Finance, Leverage Finance and Special Situations και Hotels & Leisure Finance, που υποστηρίζουν τις δομημένες χρηματοδοτήσεις, αλλά και το Shipping. Με αυτόν τον τρόπο, βασιζόμενη στην κλαδική εξειδίκευση και τεχνογνωσία, η Τράπεζα εξασφαλίζει την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων.

Αντιλαμβανόμενη απολύτως τις μεγάλες απαιτήσεις και προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι επιχειρηματικοί πελάτες, σε ένα οικονομικό περιβάλλον που παραμένει σύνθετο και απαιτητικό, η Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου συνέχισε και το 2017 την πελατοκεντρική στρατηγική της, που βασίζεται σε τρεις πυλώνες:

1. Στη χρηματοδοτική στήριξη των υγιών επιχειρηματικών ομίλων

Βασική αρχή της Τραπεζικής Επιχειρήσεων και Επενδυτικής Τραπεζικής Ομίλου είναι να καλύπτει τις χρηματοδοτικές ανάγκες κάθε υγιούς επιχείρησης, στηρίζοντας ουσιαστικά τις προσπάθειες ανάπτυξής της, τα επενδυτικά της προγράμματα και την εξωστρέφειά της.

2. Σε δράσεις για την ενίσχυση της ελληνικής οικονομίας

Μέσα από τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη προγραμμάτων, όπως η διαδικτυακή πλατφόρμα Exportgate και η συμμετοχή στο Trade Club Alliance, με στρατηγικό εταίρο την Banco Santander και με τη συνεργασία και άλλων μεγάλων διεθνών τραπεζών, η Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου επιδιώκει να ενισχύσει την εξωστρέφεια και την εξαγωγική δραστηριότητα των ελληνικών επιχειρήσεων σε νέες αγορές.

Στο ίδιο πλαίσιο, πραγματοποιήθηκε με μεγάλη επιτυχία η Επιχειρηματική Αποστολή «Go In Crete», με συμμετοχές από 22 χώρες. Στην 6η Επιχειρηματική Αποστολή που πραγματοποιήθηκε, περισσότεροι από 100 Έλληνες εξαγωγείς είχαν την ευκαιρία να διερευνήσουν τη δυνατότητα εμπορικών συμφωνιών με ομίλους του εξωτερικού.

Συνεχίζοντας τη στήριξη ενός από τους σημαντικότερους πυλώνες της επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα, του τουρισμού, η Τράπεζα συμμετείχε ενεργά, για μια ακόμα χρονιά στις πρωτοβουλίες του επί σειρά ετών στρατηγικού εταίρου της ΣΕΤΕ.

3. Σε Αναπτυξιακά Προγράμματα

Η Τράπεζα συνέχισε τη στρατηγική της για την αξιοποίηση των αναπτυξιακών προγραμμάτων και δράσεων ως εναλλακτική πηγή άντλησης κεφαλαίου για τους επιχειρηματικούς πελάτες της και στήριξε ενεργά τους εξωστρεφείς κλάδους της ελληνικής οικονομίας, αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες και διοχετεύοντας κεφάλαια για τη χρηματοδότηση εξαγωγικών επιχειρήσεων. Συγκεκριμένα, προχώρησε σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ) και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (ΕΤαΕ) εξασφαλίζοντας πιστωτικές γραμμές για τη χρηματοδότηση των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων.

Η επιτυχημένη, στοχευμένη και μεθοδική στρατηγική, σε συνδυασμό με το υψηλό επίπεδο των καταξιωμένων στελεχών της Τραπεζικής Επιχειρήσεων και Επενδυτικής Τραπεζικής Ομίλου, κέρδισαν την αναγνώριση και απέσπασαν σημαντικές διακρίσεις από τους πλέον αναγνωρισμένους φορείς του εξωτερικού.

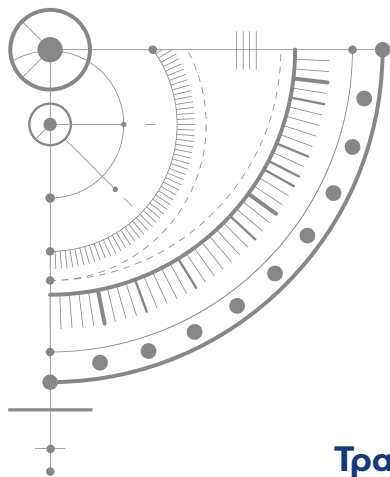
Large Corporate

Η μονάδα Large Corporate (LC) είναι υπεύθυνη για την εξυπηρέτηση και την κάλυψη των οικονομικών και τραπεζικών αναγκών των πολύ μεγάλων εταιρικών πελατών της Τράπεζας, τόσο στην Ελλάδα όσο και στην περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης.

Η μονάδα Large Corporate λειτουργεί ως το κύριο σημείο για την παροχή όλων των χρηματοοικονομικών λύσεων και προϊόντων στους μεγάλους πελάτες της Τράπεζας και διαχειρίζεται χαρτοφυλάκιο το οποίο, στα τέλη του 2017, ανερχόταν σε €2,8 δισ. και περιλαμβάνει περισσότερους από 100 ομίλους, με δραστηριοποίηση κυρίως στην ενέργεια, τη βιομηχανία, το λιανικό εμπόριο, τις υπηρεσίες, την υγεία και τις κατασκευές. Το 2017 η μονάδα LC συνέχισε τη στήριξη των στρατηγικών κλάδων της ελληνικής οικονομίας και τη χρηματοδότηση υγιών επιχειρηματικών σχεδίων.

Commercial Banking

Ο κύριος στόχος της Εμπορικής Τραπεζικής Επιχειρήσεων (Commercial Banking - CB) είναι η οικοδόμηση ισχυρών και ολοκληρωμένων σχέσεων με μεσαίες επιχειρήσεις και με επιχειρήσεις μεσαίας κεφαλαιοποίησης (MidCaps) μέσα από την παροχή “πρότυπων” χρηματοδοτικών λύσεων ή με την ανάπτυξη εξατομικευμένων χρηματοδοτικών λύσεων, καθώς και ενός πλήρους φάσματος τραπεζικών υπηρεσιών (π.χ. Global Transaction Banking, Insurance Services, Treasury κ.ά.). Η διαχείριση γίνεται από έμπειρους Relationship Managers, οι οποίοι απαρτίζουν την ομάδα του CB και στοχεύουν στην παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών. Το δανειακό χαρτοφυλάκιο του CB ανήλθε σε περίπου €3,2 δισ. το 2017. Το Commercial Banking Network (CBN) είναι αρμόδιο για τη διαχείριση της σχέσης με τις επιχειρήσεις μεσαίας κεφαλαιοποίησης, με πανελλαδική κάλυψη, μέσω ενός δικτύου που αριθμούσε 14 επιχειρηματικά κέντρα (4 flagships) στα τέλη του 2017. Αυτή η δομή στοχεύει στην απόκτηση στενής σχέσης με τους πελάτες, στην παρακολούθηση των εργασιών και των αποτελεσμάτων των πελατών, στην προληπτική δράση για τον περιορισμό των κινδύνων, καθώς και στη διατήρηση της ποιότητας των στοιχείων ενεργητικού της Τράπεζας.



Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου

Επιπλέον το CB, στηρίζοντας ενεργά τις ελληνικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις, που αποτελούν τη ραχοκοκαλιά της ελληνικής οικονομίας, καθώς και τις επιχειρήσεις μεσαίας κεφαλαιοποίησης, σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ETE), το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (EIF) και το Ελληνικό Επενδυτικό Ταμείο (IfG), χορήγησε το 2017 νέες πιστωτικές γραμμές συνολικού ύψους €223,2 εκατ.

Δομημένες Χρηματοδοτήσεις (Structured Finance)

Οι Δομημένες Χρηματοδοτήσεις (Structured Finance) παρέχονται από τέσσερα εξειδικευμένα τμήματα: το Project Finance, το Commercial Real Estate Finance, το Leverage Finance and Special Situations και το Hotel and Leisure Finance.

Λόγω της τεχνογνωσίας και του εξειδικευμένου αντικειμένου, τα τμήματα του Structure Finance συντονίζουν τις ενέργειες όλων των εταιριών του Ομίλου, εντός και εκτός Ελλάδας, ενώ έχουν υπό την ευθύνη τους τον χειρισμό τόσο του υγιούς χαρτοφυλακίου όσο και των προβληματικών δανείων, των τελευταίων κάτω από την εποπτεία της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου. Η μονάδα των Δομημένων Χρηματοδοτήσεων διαχειρίζεται χαρτοφυλάκιο ύψους €2,1 δισ., με τα νέα δάνεια το 2017 να ανέρχονται σε €440 εκατ..

Χρηματοδότηση Μεγάλων Έργων (Project Finance)

Η μονάδα Project Finance παρέχει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, που αφορούν κυρίως στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, τη διοργάνωση και δόμηση πολύπλοκων χρηματοδοτήσεων σε μεγάλα έργα υποδομής και ενέργειας στην Ελλάδα και τις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, καθώς και σε έργα Συμπράξεων Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ).

Το 2017 οι εργασίες επικεντρώθηκαν τόσο στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε αναπτυξιακά έργα στον χώρο των υποδομών, όπως η συναλλαγή της ιδιωτικοποίησης των Περιφερειακών Αεροδρομίων και της επέκτασης της διάρκειας της Σύμβασης Παραχώρησης του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών, στα οποία η Τράπεζα ενεργεί ως σύμβουλος του ΤΑΙΠΕΔ, όσο και στη διατήρηση ενός υγιούς χαρτοφυλακίου δανείων και την ενίσχυσή του με νέα δάνεια. Σε σχέση με τις νέες δανειοδοτήσεις, δόθηκε έμφαση στην ολοκλήρωση συναλλαγών στον χώρο των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, με όρους που αντανακλούν τις ευμετάβλητες συνθήκες της αγοράς. Με αυτόν τον τρόπο, δόθηκε η δυνατότητα σε έμπειρους ομίλους που δραστηριοποιούνται στην αγορά της ενέργειας, να προχωρήσουν σε υλοποίηση των επενδυτικών τους σχεδίων. Επιπλέον, η μονάδα εξέτασε και προχώρησε σε επιλεγμένες συναλλαγές (αγορές) στη δευτερογενή αγορά δανείων, που σχετίζονται με τις παραχωρήσεις αυτοκινητοδρόμων στην Ελλάδα. Τέλος, η πορεία του χαρτοφυλακίου συνέχισε να είναι ιδιαίτερα θετική με ελάχιστα προβληματικά δάνεια (κάτω από 1% του χαρτοφυλακίου).

Χρηματοδοτήσεις Εμπορικών Ακινήτων (Commercial Real Estate Finance)

Στον τομέα του Commercial Real Estate Finance, η Τράπεζα δραστηριοποιείται στη δόμηση και διοργάνωση σύνθετων χρηματοδοτήσεων για όλα τα είδη μεγάλων εμπορικών ακινήτων, όπως κτίρια γραφείων, εμπορικά κέντρα και κτίρια μεικτής χρήσης, για βιομηχανικά κτίρια αλλά και για μεγάλης κλίμακας οικιστικά συγκροτήματα. Κατά το 2017 δόθηκε έμφαση στον χειρισμό του προβληματικού μέρους του χαρτοφυλακίου, με αποτέλεσμα να υλοποιηθούν αρκετές αναδιαρθρώσεις και να διαμορφωθεί ένας συγκεκριμένος σχεδιασμός για το σύνολο του χαρτοφυλακίου, με ουσιαστικά αποτελέσματα στον τομέα επίτευξης των αντίστοιχων στόχων της Τράπεζας. Ως μέρος της σχετικής δραστηριότητάς της, η μονάδα έχει υπό τον χειρισμό της εταιρίες εκμετάλλευσης ακινήτων (SPVs) που περιήλθαν στην Τράπεζα είτε συναινετικά, με μεταβίβαση των μετοχών τους, είτε κατόπιν άσκησης δικαιωμάτων της Τράπεζας.

Παράλληλα, ολοκληρώθηκε σειρά νέων συναλλαγών και συγχρόνως προετοιμάσθηκαν και σχεδιάζονται νέες συνεργασίες, που αποσκοπούν στην ανάπτυξη του χαρτοφυλακίου με υγιή δάνεια τόσο στην Ελλάδα, όσο και στη Βουλγαρία και την Κύπρο.

Η μονάδα Commercial Real Estate Finance εστιάζει στο χτίσιμο μακροχρόνιων σχέσεων, παρέχοντας εξατομικευμένες λύσεις χρηματοδότησης που έχουν στόχο την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών, εισάγοντας παράλληλα μοναδικά και καινοτόμα χρηματοδοτικά σχήματα.

Η Τράπεζα βραβεύτηκε ως Best Real Estate Bank Overall in Greece για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά το 2017, κατακτώντας, όπως και το 2016, την πρώτη θέση σε όλες τις σχετικές με χρηματοδοτήσεις ακινήτων κατηγορίες (Loan Finance, Equity Finance, Debt Capital Markets, M&A Advisory) στον ετήσιο διαγωνισμό του Euromoney.

Χρηματοδοτήσεις Συγχωνεύσεων και Εξαγορών (Leverage Finance and Special Situations)

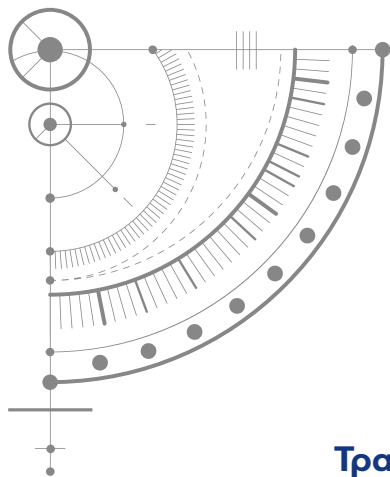
Το τμήμα Leverage Finance & Special Situations εξειδικεύεται στην παροχή χρηματοδοτικών λύσεων για εξαγορές εταιριών και σύνθετες/δομημένες χρηματοδοτήσεις, με αποτέλεσμα να αποτελεί σημείο αναφοράς στη σχετική ελληνική αγορά, ενώ επιπλέον συνδράμει άλλες μονάδες της Τράπεζας, ως εσωτερικός σύμβουλος, στη δόμηση σύνθετων συναλλαγών και πρωτίστως σύνθετων αναδιάρθρωσεων. Το 2017, μεταξύ άλλων, ολοκλήρωσε σειρά συναλλαγών για το Group Sani / IKOS Resorts, καθώς και τη χρηματοδότηση της δημόσιας πρότασης για την εξαγορά, από τους βασικούς μετόχους τους, του υπολοίπου των μετοχών της Kleemann Ελλάς και της FHL H.KYPIAKIDHS ABEE. Το τμήμα διατηρεί διαύλους επικοινωνίας με επενδυτές στην Ελλάδα και το εξωτερικό για την υλοποίηση επιπλέον συναλλαγών, ενώ παράλληλα με τον ρόλο του ως Special Situations συνεργάζεται με άλλα τμήματα της Τράπεζας για την ολοκλήρωση συναλλαγών αναδιάρθρωσης και σύνθετων χρηματοδοτήσεων, με προεξέχουσα για το 2017 αυτήν της αναδιάρθρωσης του δανεισμού της ΜΕΒΓΑΛ. Τέλος, το Leverage Finance and Special Situations προχώρησε στην ολοκλήρωση άλλων δύο σημαντικών αναδιάρθρωσεων/ρυθμίσεων που αφορούν δάνεια του χαρτοφυλακίου χειρισμού του, ώστε να είναι πλέον - σχεδόν στο σύνολο - ρυθμισμένο.

Χρηματοδοτήσεις Ξενοδοχείων και Τουρισμού (Hotel and Leisure Finance)

Με τον τουρισμό να είναι ένας από τους κεντρικούς πυλώνες της στρατηγικής της, η Τράπεζα έχει ως στόχο να συνεχίσει να πρωταγωνιστεί στη στήριξη του κλάδου. Στο πλαίσιο αυτό, εντοπίζοντας πολύ νωρίτερα από τον ανταγωνισμό τόσο τις προοπτικές του κλάδου όσο και την ανάγκη καλύτερης εξυπηρέτησης των πελατών της, συστάθηκε το 2013 η εξειδικευμένη μονάδα Ξενοδοχείων και Τουρισμού, η οποία είναι η μοναδική στο είδος της στην Ελλάδα.

Το σύνολο του χαρτοφυλακίου της μονάδας αφορά ξενοδοχεία 4 ή 5 αστέρων, ενώ η συντριπτική πλειονότητα των τουριστικών επενδύσεων που έχουν χρηματοδοτηθεί βρίσκεται (βάσει έκθεσης) σε τρεις από τους πιο δημοφιλείς παραθεριστικούς προορισμούς της Ελλάδας: το 26% στην Κρήτη, το 38% στη Ρόδο και το 16% στην Κω. Η στρατηγική που αναπτύσσει πλέον η μονάδα Hotels and Leisure κινείται σε τρεις βασικούς άξονες:

- Χρηματοδότηση νέων έργων, που αφορούν σε επενδύσεις σε υφιστάμενα ή νέα ξενοδοχεία. Το 2017 υλοποιήθηκε σημαντικός αριθμός χρηματοδοτήσεων και παράλληλα, δημιουργήθηκαν οι προϋποθέσεις για να ολοκληρωθεί, εντός του 2018 και δεδομένης της ανάπτυξης της συγκεκριμένης αγοράς, αυξημένος αριθμός συναλλαγών.
- Αναδιοργάνωση αναστρεψίμων προβληματικών σχέσεων, με σχεδιασμό και υλοποίηση σειράς λειτουργικών, δανειακών και κεφαλαιακών αναδιάρθρωσεων, σε συνδυασμό με εξεύρεση στρατηγικών επενδυτών, με στόχο την επανατοποθέτηση των σχέσεων σε βιώσιμη και υγιή βάση.



Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου

- ο Καταγγελία και ρευστοποίηση προβληματικών σχέσεων με πελάτες μη βιώσιμους - μη συνεργάσιμους.

Στο πλαίσιο αυτό, η Eurobank, από κοινού με τον Σύνδεσμο Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ), συνέχισε για μια ακόμη χρονιά την προώθηση και ενίσχυση του ελληνικού τουρισμού μέσω πολλαπλών δράσεων.

Loan Syndications & Debt Capital Markets

Η Διεύθυνση Loan Syndications & Debt Capital Markets του Ομίλου είναι υπεύνη για τη διοργάνωση και διαχρονική παρακολούθηση (Agency) ενός ευρέος φάσματος εξειδικευμένων και ιδιαίτερα δομημένων χρηματοδοτήσεων. Η διεύθυνση αναλαμβάνει τον ρόλο του διοργανωτή και διαχειριστή σε εταιρικά κοινοπρακτικά ομολογιακά δάνεια, μετατρέψιμα ομολογιακά δάνεια, χρηματοδοτήσεις εταιρικών συγχωνεύσεων και εξαγορών, όπως και σε αναδιαρθρώσεις δανείων, διατηρώντας σταθερά κατά την τελευταία πενταετία μία από τις πρώτες θέσεις στην αγορά εταιρικών κοινοπρακτικών δανείων στην Ελλάδα, και διοργανώνοντας τις πιο σημαντικές και πρωτοπόρες συναλλαγές για τις μεγαλύτερες εταιρίες της ελληνικής αγοράς. Με τη συμμετοχή της στη διοργάνωση της πλειοψηφίας των εταιρικών κοινοπρακτικών/ομολογιακών δανείων που χορηγήθηκαν εντός του 2017 στην Ελλάδα, η Τράπεζα διατήρησε τον πρωταγωνιστικό της ρόλο στην αγορά, η οποία παρουσίασε όγκους συναλλαγών που άγγιξαν τα €2,4 δις. Το 2017 η Τράπεζα ανέλαβε τον ρόλο του Διαχειριστή (Agent) σε 23 νέα κοινοπρακτικά δάνεια (με δανειστές πιστωτικά ιδρύματα ή/και επενδυτικές εταιρίες), αυξάνοντας τον αριθμό των - υπό τη διαχείρισή της - κοινοπρακτικών σχέσεων σε 93. Στη δευτερογενή αγορά εταιρικών δανείων, η παρουσία της Τράπεζας ενδυναμώθηκε περαιτέρω, συμβάλλοντας στην προσπάθεια βελτιστοποίησης της κεφαλαιακής επάρκειας και ρευστότητας του Ομίλου.

Ναυτιλιακές Χρηματοδοτήσεις (Shipping)

Η Τράπεζα διατηρεί σταθερή παρουσία άνω των 25 ετών στον τομέα των ναυτιλιακών χρηματοδοτήσεων με «συντηρητικό προφίλ», συνεργαζόμενη κυρίως με παραδοσιακές ελληνικές ιδιωτικές ναυτιλιακές εταιρίες που έχουν επιδείξει διαχρονικά ικανότητα διαχείρισης των ναυτιλιακών κύκλων. Οι ναυτιλιακές χορηγήσεις απευθύνονται σε εταιρίες ελληνικών συμφερόντων που διαθέτουν μεγάλους ή μεσαίους στόλους, με σκοπό τη χρηματοδότηση των νέων τους επενδύσεων, είτε για αγορές μεταχειρισμένων πλοίων είτε για ναυπήγηση νέων μονάδων.

Ο χρηματοδοτούμενος στόλος περιλαμβάνει πλοία από τις βασικές κατηγορίες (ξηρού φορτίου, υγρού φορτίου και μεταφοράς εμπορευματοκιβωτίων). Παράλληλα η μονάδα Ναυτιλιακών Χρηματοδοτήσεων παρέχει στους πελάτες της ολοκληρωμένες υπηρεσίες στους τομείς της εταιρικής και ιδιωτικής διαχείρισης ναυτιλιακών κεφαλαίων.

Κύρια επιδίωξη της Τράπεζας είναι η διατήρηση της υψηλής ποιότητας του ναυτιλιακού χαρτοφυλακίου της και η περαιτέρω ανάπτυξη, δημιουργώντας σχέσεις με νέους ναυτιλιακούς ομίλους που πληρούν τα πιστωτικά της κριτήρια. Το 2017 αποτέλεσε μία ακόμα απαιτητική χρονιά για τον ναυτιλιακό κλάδο. Μέσα σε αυτή τη συγκυρία, η Τράπεζα κατάφερε να ενισχύσει το χαρτοφυλάκιό της προβαίνοντας σε νέες χορηγήσεις (σε υφιστάμενους και νέους πελάτες - ομίλους) άνω των USD 400 εκατ. Συνεχίσθηκε παράλληλα η δυναμική διαχείριση του υφιστάμενου χαρτοφυλακίου με εφαρμογή των πιστωτικών κριτηρίων της Τράπεζας για τις πιστοδοτήσεις στη ναυτιλία. Αποτέλεσμα των ανωτέρω ενεργειών ήταν τόσο η ενίσχυση της κερδοφορίας, όσο και η διατήρηση των υψηλών ποιοτικών στοιχείων του δανειακού χαρτοφυλακίου.

Η μονάδα Ναυτιλιακών Χρηματοδοτήσεων έχει έδρα τον Πειραιά και λειτουργεί και ως επιχειρησιακό κέντρο για χορηγήσεις προς ναυτιλιακές εταιρίες ελληνικών συμφερόντων, μέσω της Eurobank Cyprus και της Eurobank (Private) Bank Luxembourg S.A. Για το 2017, το σύνολο των ναυτιλιακών δανείων σε επίπεδο ομίλου ανήλθε σε περίπου USD 1,5 δισ.

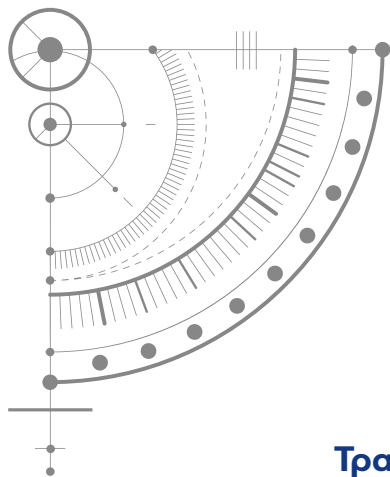
Η διαχρονική στήριξη της ελληνικής ναυτιλίας αποτελεί στρατηγική επιλογή της Τράπεζας και συμβάλλει στην ενίσχυση της καταθετικής βάσης του Ομίλου καθώς και στην ανάπτυξη συνεργιών με άλλες μονάδες της Τράπεζας και του Ομίλου. Το 2017 η ναυτιλιακή μονάδα συμμετείχε στο 3ο Ναυτιλιακό Συνέδριο της Ναυτεμπορικής, στο οποίο η Τράπεζα ήταν χρυσός χορηγός, καθώς και στα Lloyd's List Greek Shipping Awards 2017, στα οποία η επικεφαλής κ. Χριστίνα Μαργέλου ανακηρύχθηκε Shipping Financier Of The Year. Ανάλογη διάκριση είχε αποδοθεί στη μονάδα και το 2015, αναγνωρίζοντας έτσι την επιτυχημένη και σταθερή πορεία, τον επαγγελματισμό και τον ανερχόμενο ρόλο της Τράπεζας στη χρηματοδότηση της ελληνικής ναυτιλίας.

Επενδυτική Τραπεζική (Investment Banking)

Το Investment Banking προσφέρει χρηματοοικονομικές συμβουλευτικές υπηρεσίες στρατηγικού χαρακτήρα σε εταιρικούς πελάτες και στους μετόχους τους, οι οποίοι σκοπεύουν να προβούν είτε σε εξαγορές και συγχωνεύσεις με άλλες εταιρίες είτε σε αποεπένδυση από συμμετοχές τους ή να αναζητήσουν τρόπους αναδιάρθρωσης της κεφαλαιακής τους δομής. Επιπλέον, το Investment Banking προσφέρει χρηματοοικονομικές συμβουλευτικές υπηρεσίες στρατηγικού χαρακτήρα, τόσο για την εξεύρεση κεφαλαίων όσο και για θέματα που άπτονται των κεφαλαιαγορών. Το τμήμα Principal Capital Strategies διαχειρίζεται επενδύσεις της Τράπεζας σε εταιρίες και επενδυτικά σχήματα συνολικού ύψους περίπου €30 εκατ..

Το 2017 το Investment Banking προσέφερε χρηματοοικονομικές συμβουλευτικές υπηρεσίες στρατηγικού χαρακτήρα σε μια σειρά από εταιρικούς πελάτες, όπως ενδεικτικά στους βασικούς μετόχους της εισηγμένης FHL H. ΚΥΡΙΑΚΙΔΗΣ ABEE για την απόκτηση του συνόλου των μετοχών που δεν κατείχαν στην εταιρία (Management Buyout), καθώς και στους μετόχους της Grivalia και της Ιονικής Ξενοδοχειακής σχετικά με τις δημόσιες προτάσεις για το σύνολο των μετοχών τους. Επίσης το Investment Banking, σε συνεργασία με το Structured Finance, παρείχε συμβουλευτικές υπηρεσίες προς το ΤΑΙΠΕΔ για την επέκταση της διάρκειας της Σύμβασης Παραχώρησης του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών. Στον κλάδο των ξενοδοχείων, το Investment Banking λειτούργησε ως σύμβουλος της Eurobank Ergasias Leasing για την πώληση του ξενοδοχείου πρώην ΚΑΨΗΣ στη Ρόδο, καθώς και σύμβουλος της Τράπεζας για την πώληση του κτιρίου που στεγάζει το ξενοδοχείο King George στην Αθήνα. Συγχρόνως, το Investment Banking παρείχε συμβουλευτικές υπηρεσίες σε άλλες εταιρίες του κλάδου.

Στον τομέα των κεφαλαιαγορών, λειτούργησε ως σύμβουλος διαδικασίας στη συγχώνευση Μυτιληναίος - METKA - Αλουμίνιον της Ελλάδος - Protergia καθώς και ως Σύμβουλος Έκδοσης και Συντονιστής Κύριος Ανάδοχος για τη δημόσια προσφορά ομολογιών ύψους €200 εκατ. και την εισαγωγή τους στο Χρηματιστήριο Αθηνών. Επίσης, παρείχε υπηρεσίες Συντονιστή Κυρίου Αναδόχου στις δημόσιες προσφορές ομολογιών της Μυτιληναίος ύψους €300 εκατ., της Τέρνα Ενεργειακή ύψους €60 εκατ. και της Sunlight ύψους €50 εκατ. Ο τομέας κεφαλαιαγορών παρείχε υπηρεσίες Αναδόχου για την εισαγωγή στο Χρηματιστήριο Αθηνών της BriQ Properties ΑΕΕΑΠ, ενώ υποστήριξε και τις αυξήσεις μετοχικού κεφαλαίου της Νίκας και Frigoglass.



Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου

Χρηματοδοτικές Μισθώσεις (Leasing)

Κατά το 2017 η θυγατρική εταιρία Eurobank Ergasias Χρηματοδοτικές Μισθώσεις Α.Ε. αύξησε κατά 35% τις νέες χρηματοδοτήσεις σε σχέση με το 2016, οι οποίες και ανήλθαν σε €83,6 εκατ.. Αντικείμενο των νέων αυτών χρηματοδοτήσεων αποτέλεσαν κυρίως οι παραγωγικοί εξοπλισμοί, τα οχήματα και επιλεκτικά τα ακίνητα. Οι ανωτέρω χρηματοδοτήσεις έγιναν κυρίως σε νέους πελάτες που, παρά τις συνθήκες κρίσης, πέτυχαν να διακριθούν για τα θετικά οικονομικά τους στοιχεία, τη δυναμική τους και την εξωστρέφεια του προσανατολισμού τους, τόσο στον τομέα της βιομηχανικής παραγωγής, όσο και στον τομέα του εμπορίου και του τουρισμού. Ταυτόχρονα, η εταιρία εξακολούθησε την πολιτική υποστήριξης συνεργάσιμων πελατών μέσω ρυθμίσεων των οφειλών τους και αντίστοιχων αναδιαρθρώσεων. Σε πολλές περιπτώσεις, η πρωτοβουλία αυτή επέτρεψε τη συνέχιση της ομαλής λειτουργίας σημαντικών παραγωγικών επιχειρήσεων.

Πέραν αυτών, η εταιρία προχώρησε στην επίσπευση της αξιοποίησης της κινητής και ακίνητης περιουσίας της, μέσω εμπορικών εκμισθώσεων και πωλήσεων ακινήτων, οχημάτων και κινητού εξοπλισμού.

Οι σημαντικές προσπάθειες λειτουργικής βελτίωσης μέσω αναδιοργάνωσης και αναβάθμισης των μεθόδων και διαδικασιών, συνεχίστηκαν και κατά το 2017, με αποτέλεσμα τη συγκράτηση του λειτουργικού κόστους, παρά την αύξηση των νέων εργασιών.

Όλες οι ανωτέρω ενέργειες, σε συνδυασμό και με την υψηλή τεχνογνωσία και εμπειρία των στελεχών της, έχουν καταστήσει την εταιρία βασική επιλογή των πελατών στο αντικείμενο των χρηματοδοτικών μισθώσεων.

Πρακτορεία Επιχειρηματικών Απαιτήσεων (Factoring)

Το 2017 αποτέλεσε άλλη μια εξαιρετική χρονιά για την Eurobank Factors ΑΕΠΑ, που χαρακτηρίστηκε από αυξητικούς ρυθμούς στον κύκλο εργασιών (σύνολο εκχωρημένων απαιτήσεων) και τα χρηματοδοτικά υπόλοιπα, και από υψηλή κερδοφορία. Η εταιρία διατηρεί την ηγετική της θέση στην ελληνική αγορά συνολικά, τόσο στην επιμέρους υποκατηγορία του εγχώριου, όσο και σε αυτήν του εξαγωγικού factoring, ενώ είναι η μόνη στην Ελλάδα που συνεχίζει να παρέχει υπηρεσίες εισαγωγικού factoring.

Επίσης, αποτελεί πρωτοπόρο και σημείο αναφοράς για τη Νοτιοανατολική Ευρώπη σε υπηρεσίες χρηματοδότησης της εφοδιαστικής αλυσίδας (Reverse Factoring – Suppliers' Financing), μέσα από μια αυτοματοποιημένη προσέγγιση που της επιτρέπει να διαχειριστεί αποτελεσματικά μεγάλο όγκο συναλλαγών.

Η ποιότητα του δανειακού χαρτοφυλακίου της Eurobank Factors διατηρείται σε υψηλά επίπεδα, όπως αποδεικνύεται και από την επιτυχημένη αντιμετώπιση σημαντικών γεγονότων που χαρακτήρισαν την περίοδο της οικονομικής κρίσης που διανύει η χώρα.

Η εταιρία βραβεύτηκε, σε ψηφοφορία από τους συνεργάτες ανταποκριτές της, μέλη του παγκόσμιου οργανισμού Factors Chain International (FCI) στον οποίο ανήκει, με την τρίτη θέση παγκοσμίως στο εξαγωγικό factoring. Η κατάταξη αυτή την έφερε για ακόμα μια φορά στην κορυφή μεταξύ 400 και πλέον εταιριών διεθνώς, κεφαλαιοποιώντας τις μακρόχρονες και επιτυχημένες συνεργασίες της και ενισχύοντας τη φήμη που έχει αποκτήσει από τις δύο παγκόσμιες πρωτιές του πρόσφατου παρελθόντος. Η βράβευση έγινε στη διάρκεια του 49ου ετήσιου Διεθνούς Συνεδρίου της FCI, που πραγματοποιήθηκε στη Λίμα του Περού.

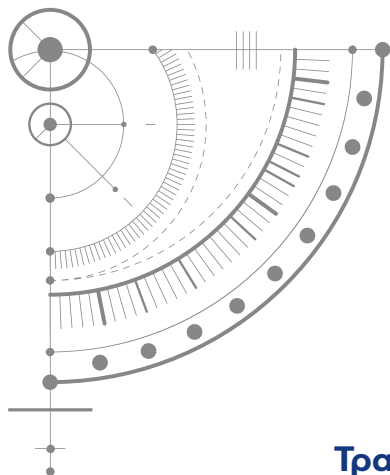
**Συναλλακτική
Τραπεζική
(Transactional
Banking)**

Η Τράπεζα, παρέχοντας υπηρεσίες υψηλού επιπέδου για την κάλυψη των αναγκών του συναλλακτικού κυκλώματος των επιχειρήσεων και των θεσμικών επενδυτών, συνεχίζει να χτίζει σχέσεις εμπιστοσύνης με τους πελάτες της στην Ελλάδα και το εξωτερικό, ενώ αποτελεί τον τοπικό cash management partner για ένα σημαντικό αριθμό διεθνών τραπεζών. Το 2017 η Τράπεζα συγκέντρωσε για πολλοστή φορά διεθνείς διακρίσεις σε όλους τους κλάδους της Συναλλακτικής Τραπεζικής. Ανακηρύχθηκε «Best Domestic Cash Manager in Greece» για 7η συνεχή χρονιά και «Best Domestic Trade Finance Provider» από το διεθνούς φήμης περιοδικό Euromoney, «Best Corporate/Institutional Internet Bank 2017 in Greece» για 8η χρονιά, «Best Treasury & Cash Management Provider 2017 in Greece» και «Best Securities Services Provider in Greece 2017» από το περιοδικό Global Finance για 11η φορά τα τελευταία 12 χρόνια, καθώς επίσης και «Top Rated Custodian for Institutional Investors in Greece» από το περιοδικό Global Custodian για 12η συνεχόμενη χρονιά.

Σε ένα πρωτόγνωρο και συνεχώς μεταβαλλόμενο οικονομικό περιβάλλον, η δυναμική αύξηση της χρήσης ηλεκτρονικών συναλλαγών και η προώθηση καινοτόμων υπηρεσιών διατηρήθηκε αμείωτη. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στη στήριξη των επιχειρήσεων στον τομέα των εισαγωγών. Ακόμη, στο πλαίσιο της ευρύτερης στρατηγικής της Τράπεζας για την υποστήριξη του εξαγωγικού προσανατολισμού των ελληνικών επιχειρήσεων, διοργανώθηκε το 2017 η 6η κατά σειρά επιχειρηματική αποστολή με τίτλο «Go in Crete», κατά την οποία περισσότεροι από 100 Έλληνες εξαγωγείς είχαν την ευκαιρία να έρθουν σε επαφή με δυνητικούς αγοραστές από 22 χώρες του εξωτερικού. Κατά τη διάρκεια της τριήμερης εκδήλωσης, στο πλαίσιο του Προγράμματος «Go International», έλαβαν χώρα περισσότερες από 2.430 προκαθορισμένες επιχειρηματικές συναντήσεις.

Το 2017 ανακοινώθηκε η σύναψη στρατηγικής συμμαχίας της Eurobank με την Banco Santander και η ένταξη της Eurobank, μέσω της πρωτοποριακής ψηφιακής πλατφόρμας διεθνούς εμπορίου Exportgate, στο πρώτο Παγκόσμιο Ψηφιακό Δίκτυο Διασύνδεσης Επιχειρήσεων «Trade Club Alliance», που υποστηρίζεται από επτά τραπεζικούς όμιλους σε 22 χώρες από όλο τον κόσμο, ενώ το 2018 θα έχουν ενταχθεί σε αυτό συνολικά 12 τραπεζικοί όμιλοι καλύπτοντας 35 χώρες. Μέσω του Trade Club, ελληνικές και κυπριακές επιχειρήσεις-πελάτες της Τράπεζας αποκτούν πρόσβαση σε 11.500 εταιρίες - πελάτες διεθνών τραπεζών, ενώ τα επόμενα 3 χρόνια ο αριθμός αυτός αναμένεται να φτάσει τις 100.000 και να καλύψει το σύνολο των σημαντικότερων αγορών του κόσμου.

Επίσης, συνεχίστηκε η στοχευμένη χρηματοδότηση των εξαγωγέων, τόσο πριν όσο και μετά την τιμολόγηση των αγαθών. Ο τομέας Συναλλακτικής Τραπεζικής δραστηριοποιήθηκε έντονα στον χώρο της παροχής ρευστότητας μέσω του προγράμματος «Εξωστρέφεια» του Οργανισμού Ασφάλισης Εξαγωγικών Πιστώσεων (ΟΑΕΠ) και παράλληλα ενίσχυσε ιδιαίτερα τις εισαγωγές (κυρίως πρώτων υλών). Παράλληλα, η Τράπεζα, αξιοποίησε τις σχετικές συνεργασίες της με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΙΒ), την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (ΕΒΡΔ) και το International Finance Corporation (IFC), στο πλαίσιο των οποίων προωθήθηκαν με επιτυχία τα κατάλληλα «εργαλεία» (επιβεβαιωμένες ενέγγυες πιστώσεις, εγγυητικές επιστολές).



Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου

Μεγάλες Πρωτοβουλίες

Growth Awards

Για να βραβεύσει την επιχειρηματική αριστεία ως μοχλό ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας, η Eurobank σε συνεργασία με την Grant Thornton έχει θεσπίσει από το 2016 τα Βραβεία Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας «Growth Awards» που φιλοδοξούν να καταστούν ένα από τα κορυφαία μέσα αναγνώρισης της επιχειρηματικής αριστείας και στήριξης της ανάπτυξης των δυναμικών επιχειρήσεων στην Ελλάδα. Στόχος των Growth Awards αποτελεί η επιβράβευση των επιχειρήσεων εκείνων που κατάφεραν να συνδυάσουν τις υψηλές οικονομικές επιδόσεις με μία επιτυχημένη, σύγχρονη επιχειρηματική ιστορία και που έχουν τη δυναμική να συμβάλουν στη διαμόρφωση ενός νέου τοπίου επιχειρηματικότητας και εργασιακής κουλτούρας. Με εφελτήριο μια βάση δεδομένων από δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις για περισσότερες από 8.000 εταιρίες που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα και έχοντας ως γνώμονα βασικούς χρηματοοικονομικούς δείκτες βάσει του μοντέλου αξιολόγησης «Financial Growth/Health Matrix» της Grant Thornton, καθώς και μέσω των εργαλείων πιστοληπτικής αξιολόγησης της Eurobank, ξεχώρισαν 200 κορυφαίες εταιρίες. Οι εξαιρετικές χρηματοοικονομικές επιδόσεις των εταιριών αυτών συνοδεύτηκαν από ιστορίες που αξίζει να διαδοθούν και τις οποίες οι 200 υποψήφιοι κλήθηκαν να υποβάλουν στο ειδικά διαμορφωμένο website: www.growthawards.gr.

Η διαδικασία ανάδειξης των νικτών περιελάμβανε 3 στάδια:

1. Η διαδικασία αξιολόγησης από την Ομάδα Έρευνας βασίστηκε στη χρήση χρηματοοικονομικών αναλύσεων και δεικτών, βάσει των οποίων καταγράφονται διαχρονικά η χρηματοοικονομική θέση και οι οικονομικές επιδόσεις κάθε εταιρίας.
2. Από την παραπάνω αξιολόγηση αναδείχθηκαν 200 εταιρίες, οι οποίες κλήθηκαν να αποστείλουν συμπληρωματικά χρηματοοικονομικά αλλά και ποιοτικά στοιχεία, προς αξιολόγηση από την Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων.
3. Η Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων προέκρινε τις 21 επικρατέστερες εταιρίες, των οποίων οι φάκελοι δόθηκαν στην Επιτροπή Βράβευσης για την ανάδειξη των 6 νικτών, κατόπιν ενδελεχούς εξέτασης όλων των υποψηφιοτήτων. Η Επιτροπή Βράβευσης, στην οποία συμμετέχουν οι κ. Νικόλαος Καραμούζης και Βασίλειος Καζάς, αποτελείται από εξέχουσες προσωπικότητες της ελληνικής επιχειρηματικής και ακαδημαϊκής κοινότητας. Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας αξιολόγησης από την Επιτροπή Βράβευσης, ανακηρύχθηκαν οι 6 νικήτριες εταιρίες με τις υψηλότερες επιδόσεις στις παρακάτω κατηγορίες:
 1. Ειδικό Βραβείο «Επιχειρηματικής Αριστείας» - Α.Ε. ΤΣΙΜΕΝΤΩΝ TITAN
 2. «Λειτουργική/Επιχειρησιακή Βελτίωση» - DEMO A.B.E.E.
 3. «Ανάπτυξη Αγορών/ Προϊόντος» - ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ SUNLIGHT
 4. «Ανθρώπινο Δυναμικό και Εταιρική Κουλτούρα» - ΔΙΑΜΑΝΤΗΣ ΜΑΣΟΥΤΗΣ Α.Ε.
 5. «Επενδύσεις» - ELVIAL S.A.
 6. «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη» - GENESIS PHARMA S.A.

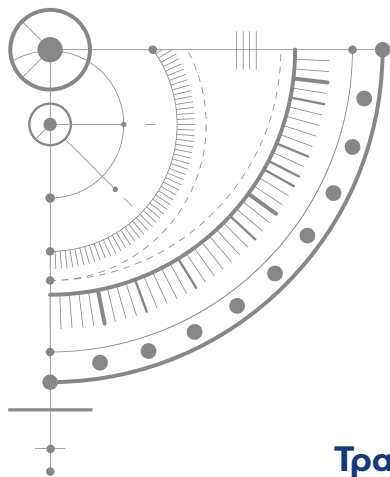
Η τελική επιλογή των νικτών του 2ου διαγωνισμού Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας Growth Awards ανακοινώθηκε στην επίσημη τελετή απονομής των βραβείων, που πραγματοποιήθηκε την 6η Φεβρουαρίου 2018, στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών. Στην εκδήλωση παρευρέθηκαν 2.000 άτομα, εκπρόσωποι της πολιτικής και οικονομικής ζωής της χώρας καθώς και της ακαδημαϊκής και επιχειρηματικής κοινότητας.

Exportgate

Το Exportgate, η πρωτοποριακή διαδικτυακή πύλη για την ενίσχυση της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων μέσω της διασύνδεσής τους με ξένους αγοραστές, αποτελεί θεσμική πρωτοβουλία της Eurobank σε συνεργασία με τους τρεις κύριους εξαγωγικούς φορείς της χώρας, τον Πανελλήνιο Σύνδεσμο Εξαγωγέων (ΠΣΕ), τον Σύνδεσμο Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος (ΣΕΒΕ), τον Σύνδεσμο Εξαγωγέων Κρήτης (ΣΕΚ), καθώς και τον ΣΕΒ σύνδεσμο επιχειρήσεων και βιομηχανιών. Η διαδικτυακή πύλη προσφέρει μία από τις μεγαλύτερες ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες για εξαγωγές και εισαγωγές προϊόντων και προωθεί την επιχειρηματική δικτύωση ελληνικών και κυπριακών εταιριών σε παγκόσμιο επίπεδο. Μέσα από την ηλεκτρονική βιβλιοθήκη, τα μέλη του Exportgate έχουν τη δυνατότητα να ανατρέξουν σε εμπορική πληροφόρηση για πάνω από 180 χώρες αναφορικά με τάσεις αγοράς, συμπεριφορά καταναλωτή, μακροοικονομικά θέματα, στατιστικά στοιχεία και χρήσιμα εργαλεία. Παράλληλα, τα μέλη της διαδικτυακής πύλης μπορούν, μεταξύ άλλων, να ανατρέξουν σε βάσεις δεδομένων με πάνω από 150.000 εισαγωγείς από 32 χώρες και σε οικονομικές αναλύσεις για πάνω από 200 εκατομμύρια εταιρίες παγκοσμίως.

Το 2017 η Eurobank σε στρατηγική συμφωνία με την Banco Santander ανακοίνωσε την ένταξη του Exportgate στο Trade Club Alliance, το πρώτο παγκόσμιο ψηφιακό δίκτυο διασύνδεσης επιχειρήσεων, που υποστηρίζεται από διεθνείς τράπεζες. Πλέον, ελληνικές και κυπριακές επιχειρήσεις - μέλη του Exportgate υπό προϋποθέσεις μπορούν να ενισχύσουν την επιχειρηματική τους δραστηριότητα, με τη συμμετοχή τους σε ένα ηλεκτρονικό δίκτυο που αποτελείται από χιλιάδες επιχειρήσεις και υποστηρίζεται από 7 διεθνείς τραπεζικούς ομίλους σε 22 χώρες. Εντός του 2018 αναμένεται να επεκταθεί σε πάνω από 30 χώρες σε συνεργασία με ακόμη περισσότερες διεθνείς τράπεζες, καλύπτοντας ένα ευρύ φάσμα αγορών-στόχων παγκοσμίως.

Τα μέλη που επιλέγονται για να συμμετέχουν στο Trade Club θα μπορούν να λάβουν πρόσθετο πιστωτικό όριο μέχρι και €1.000.000 για να χρηματοδοτήσουν τις Συναλλαγές Διεθνούς Εμπορίου. Το όριο θα αφορά τόσο στην έκδοση Εγγύων Πιστώσεων, Εγγυητικών Επιστολών, αλλά και στη χρηματοδότηση της εφοδιαστικής τους αλυσίδας, όπως π.χ. πληρωμές τιμολογίων εισαγωγών, ενώ για τις εξαγωγικές επιχειρήσεις προβλέπεται δυνατότητα χρηματοδότησης παραγγελίας ή ενέγγυας πίστωσης πριν από τη φόρτωση και μέχρι την τελική εξόφληση.



Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου

Go in Crete

Με στόχο την ενίσχυση και στήριξη των ελληνικών εξαγωγικών επιχειρήσεων η Eurobank διοργάνωσε στην Κρήτη στις 24-26 Μαΐου 2017 την Επιχειρηματική Αποστολή «Go in Crete», στο πλαίσιο του Προγράμματος Επιχειρηματικών Αποστολών «Go International». Κατά τη διεξαγωγή του «Go in Crete» πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 2.430 προκαθορισμένες συναντήσεις και δόθηκε η ευκαιρία σε περισσότερους από 100 Έλληνες εξαγωγείς να έρθουν σε επαφή με πάνω από 50 εξέχοντες διεθνείς αγοραστές από τις ΗΠΑ, το Ηνωμένο Βασίλειο, τον Καναδά, τη Ρωσία, τη Γερμανία, τη Γαλλία, την Ισπανία, την Ιταλία, τη Σουηδία, το Βέλγιο, την Ολλανδία, την Κύπρο, τα Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα, το Κατάρ, το Λίβανο, το Μπαχρέιν, την Πολωνία, τη Ρουμανία, τη Σερβία, την Ουκρανία, την Εσθονία και τη Βουλγαρία.

Παράλληλα, στο forum που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του «Go in Crete», ανακοινώθηκε και η στρατηγική συμφωνία συνεργασίας της Eurobank με τον ισπανικό τραπεζικό όμιλο Banco Santander, βάσει της οποίας δίνεται η δυνατότητα σε ελληνικές και κυπριακές εταιρίες - μέλη του Exportgate.gr να ενταχθούν υπό προϋποθέσεις στο Trade Club Alliance, ένα αξιόπιστο δίκτυο εταιριών που εστιάζει στο διεθνές εμπόριο.

Η διοργάνωση «Go in Crete» εντάσσεται σε ένα πλέγμα ενεργειών μεγάλης κλίμακας με επίκεντρο την ενίσχυση της εξωστρέφειας της ελληνικής οικονομίας, που αποτελεί στρατηγική επιλογή της Eurobank από το 2009. Το «Go in Crete» τελεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Εξωτερικών και συν-διοργανώνεται με: την οργανωτική φροντίδα του Συνδέσμου Εξαγωγέων Κρήτης (ΣΕΚ), τη συνεργασία του Πανελλήνιου Συνδέσμου Εξαγωγέων (ΠΣΕ), του Συνδέσμου Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος (ΣΕΒΕ), του ΣΕΒ σύνδεσμο επιχειρήσεων και βιομηχανιών και του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ), και υποστηρίζεται από τον ισπανικό τραπεζικό όμιλο Banco Santander, την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης & Ανάπτυξης (EBRD) και τον Οργανισμό Ασφάλισης Εξαγωγικών Πιστώσεων (ΟΑΕΠ).

Ψηφιακή Τραπεζική και Καινοτομία

Customer Experience Management

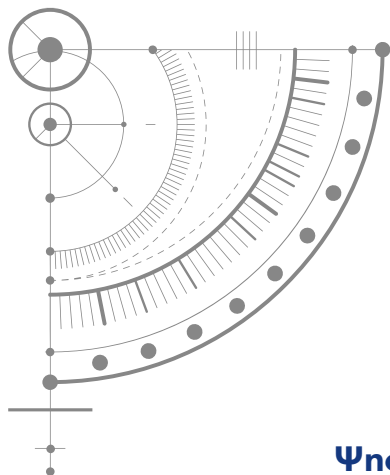
Με γνώμονα την πελατοκεντρική προσέγγιση της Τράπεζας, βασική προτεραιότητα αποτελεί η βελτίωση και ανάπτυξη της συνολικής εμπειρίας του πελάτη. Η Τράπεζα έχει εισαγάγει την εφαρμογή μεθοδολογιών όπως:

- Το Customer Journey Mapping and Feedback Management, με σκοπό τη βελτίωση της εμπειρίας της αλληλεπίδρασης των πελατών με την Τράπεζα, μέσω των διαφορετικών καναλιών εξυπηρέτησης (Δίκτυα Καταστημάτων, EuroPhone Banking, ψηφιακά κανάλια κ.λπ.) βάσει της οποίας χαρτογραφήθηκαν μια σειρά από νέα «ταξίδια» πελατών και ξεκίνησε η σταδιακή υλοποίηση 257 βελτιωτικών δράσεων, που προέκυψαν τόσο από το σύνολο των σχεδιασθέντων «ταξιδιών πελάτη» όσο και από τη συλλογή των ανατροφοδοτήσεων των πελατών. Ειδικότερα μέσω του προγράμματος Voice of Customer (VoC) αξιολογήθηκε η εμπειρία 75.160 πελατών για προϊόντα και υπηρεσίες, ενώ παράλληλα συγκεντρώθηκαν 16.500 σχόλια από όλες τις διαθέσιμες πηγές που αναλύθηκαν και μετουσιώθηκαν σε 228 ενέργειες βελτίωσης. Επιπλέον, στο πλαίσιο της VoC μεθοδολογίας, πραγματοποιήθηκε από υψηλόβαθμα στελέχη νέα επικοινωνία σε 600 πελάτες που συμμετείχαν σε μετρήσεις προκειμένου να τους ευχαριστήσουν για την εμπιστοσύνη που δείχνουν ή να τους ενημερώσουν για ενέργειες που η Τράπεζα σχεδιάζει, ώστε να βελτιωθεί η τραπεζική τους εμπειρία.
- Το User Experience αποτέλεσε το 2017 αναπόσπαστο κομμάτι της ψηφιακής αναδιοργάνωσης της Τράπεζας. Με σκοπό να διασφαλίζει την καλύτερη δυνατή εμπειρία του χρήστη όλων των διαθέσιμων ηλεκτρονικών μέσων της Τράπεζας, συμμετείχε σε έργα όπως ο σχεδιασμός του νέου website eurobank.gr και των εφαρμογών Κουμπαρούπολη app και Λεύκωμα TT app, τα οποία έχουν ήδη παρουσιαστεί στο κοινό το 2017, αλλά και σε πολλά άλλα τα οποία θα παραδοθούν το 2018. Αντιπροσωπεύοντας τη «φωνή του πελάτη», πραγματοποίησε προσωπικές συνεντεύξεις, έρευνες, user tests (όπως tree tests, guerilla tests, preference tests κ.λπ.), συγκέντρωσε και διαχειρίστηκε 4.600 διαφορετικές απόψεις χρηστών, προκειμένου να τις χρησιμοποιήσει για τη διαμόρφωση της νέας τραπεζικής εμπειρίας που σχεδιάζει η Τράπεζα.

Το Retail Complaints Unit, η κεντροποιημένη μονάδα της διαχείρισης παραπόνων, έχει ως στόχο την άμεση πρώτη διαχείριση των παραπόνων, μέσα από μια ανθρωποκεντρική προσέγγιση.

Το 2017 σημειώθηκε αύξηση των εισερχόμενων παραπόνων των πελατών Λιανικής κατά 6% σε σχέση με το 2016. Η αύξηση αυτή πραγματοποιήθηκε παράλληλα με τη βελτίωση βασικών δεικτών που παρακολουθεί η Διεύθυνση. Συγκεκριμένα, ο μέσος χρόνος επίλυσης των παραπόνων των πελατών Λιανικής διαμορφώθηκε για το 2017 στις 24,4 ημερολογιακές ημέρες, μειωμένος κατά 7 περίπου ημέρες σε σχέση με το 2016. Το ποσοστό των επιλύσεων εντός δύο ημερών για το 2017 ανήλθε στο 30,9% (από τα 18.886), βελτιωμένο κατά 80% σε σχέση με το 2016.

Παράλληλα, το 2017 πραγματοποιήθηκε σειρά ενεργειών όπως η έκδοση μηνιαίας αναφοράς, η πραγματοποίηση μηνιαίων ερευνών κ.ά., ενέργειες που επιτρέπουν στις υπόλοιπες μονάδες της Λιανικής Τραπεζικής να έχουν γνώση των καταγγελιών πελατών σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους, να παρακολουθούν τους σχετικούς δείκτες, καθώς και τις ενέργειες που έχει λάβει το Retail Complaints Unit για να μετριάσει τον αντίκτυπό τους.



Ψηφιακή Τραπεζική και Καινοτομία

Ψηφιακά Δίκτυα

Με στόχο την παροχή υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης και τη δημιουργία καινοτόμων λύσεων για τη διευκόλυνση της καθημερινότητας των πελατών της, η Eurobank συνέχισε να επενδύει για μια ακόμη χρονιά στην αναβάθμιση και εξέλιξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρει.

Το 2017 οι πρωτοβουλίες και δράσεις της Τράπεζας στον τομέα της Ψηφιακής Τραπεζικής υλοποιήθηκαν με προσανατολισμό τη «mobile first» στρατηγική της, τόσο στον σχεδιασμό των νέων υπηρεσιών όσο και στη μεθοδολογία προώθησής τους. Ως αναγνώριση του έργου της στον τομέα της Ψηφιακής Τραπεζικής, η Τράπεζα έλαβε για μία ακόμη χρονιά πολλές σημαντικές διακρίσεις, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό.

Eurobank e-Banking και Eurobank Mobile App

Το 2017 οι εγγραφές στο e-Banking διπλασιάστηκαν, με αποτέλεσμα 680.000 πελάτες της Τράπεζας να το χρησιμοποιήσουν μέσα στο έτος (+35% σε σχέση με το προηγούμενο έτος). Από αυτούς, το 40% (270.000 πελάτες) χρησιμοποίησε και το mobile banking, διπλασιάζοντας τον αριθμό των συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν από το κινητό.

Το 2017, η συνεισφορά του e-Banking στο σύνολο των συναλλαγών στην Τράπεζα έφτασε το 33%, παρουσιάζοντας αύξηση κατά 5 ποσοστιαίες μονάδες σε σχέση με το προηγούμενο έτος, και 75% σε σχέση με τις αντίστοιχες συναλλαγές (91% στα εμβάσματα, 92% στις μεταφορές, 60% στις πληρωμές). Έτσι, για πρώτη φορά τα ηλεκτρονικά κανάλια απέκτησαν το μεγαλύτερο μερίδιο συναλλαγών στην Τράπεζα, ξεπερνώντας το Δίκτυο Καταστημάτων και των ΑΤΜ.

Παράλληλα, εντός του έτους διατέθηκαν νέες πρωτοποριακές ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους πελάτες. Οι σημαντικότερες από αυτές ήταν ο υπολογιστής αφορολόγητου, μέσω του οποίου οι πελάτες της Τράπεζας μπορούν να ενημερώνονται για το συνολικό ποσό των συναλλαγών που έχουν εκτελέσει με λογαριασμούς και κάρτες Eurobank και προσμετράται στο αφορολόγητο όριό τους, το v-Banking, μια υπηρεσία για online προσωποποιημένη εξυπηρέτηση επιλεγμένων Μικρών Επιχειρήσεων, η δυνατότητα εξόφλησης εμπορών μέσω κινητού από την υπηρεσία PaF business και οι ηλεκτρονικές αγορές μέσω της υπηρεσίας Eurobank | Mastercard.

Επίσης, διατέθηκε η ηλεκτρονική αίτηση POS από το e-Banking για εμπορείς, καθώς και η online ολοκλήρωση αιτημάτων εισαγωγών μέσω της υπηρεσίας ejira.

Παράλληλα, το 2017 τέθηκαν οι βάσεις για το μέλλον, ξεκινώντας την υλοποίηση του νέου e-Banking και Eurobank Mobile App, που θα προσφέρουν omni-channel εμπειρίες στους πελάτες και που θα διατεθούν στο κοινό το 2018.

Τέλος, η Τράπεζα έλαβε 10 βραβεία για τις ηλεκτρονικές της υπηρεσίες για το 2017, από εγχώριους και διεθνείς οργανισμούς, με σημαντικότερη τη διπλή βράβευση από το περιοδικό Global Finance ως η καλύτερη ψηφιακή τράπεζα στην Ελλάδα για καταναλωτές και επιχειρήσεις.

EuroPhone Banking

Το EuroPhone Banking αποτελεί ένα σύγχρονο τραπεζικό contact centre στην Ελλάδα, με σειρά σημαντικών διακρίσεων για την εξυπηρέτηση που προσφέρει, από τον διαγωνισμό Teleperformance Hellas CRM Grand Prix. Ως κανάλι εξυπηρέτησης, έχει ενσωματώσει σύγχρονα μέσα επικοινωνίας με τους πελάτες, όπως τηλεφωνικές κλήσεις, e-mails, personal messages, Click2Call και Click2Chat, προσφέροντας έναν πολύ μεγάλο αριθμό συναλλαγών πλατφόρμας, 24 ώρες το 24ωρο.

Το 2017 πραγματοποιήθηκαν 3,13 εκατ. επαφές με πελάτες, αυξημένες κατά περίπου 21% σε σχέση με το 2016, με το πλήθος των συναλλαγών να αυξάνεται κατά 9% και τον όγκο να παρουσιάζει αύξηση κατά 14% αντίστοιχα. Παράλληλα, όπως μετρήθηκε από τις αυτοματοποιημένες έρευνες πελατών που ξεκίνησαν με επιτυχία το τελευταίο τρίμηνο του έτους, η συνολική τους ικανοποίηση από το επίπεδο εξυπηρέτησης ήταν ιδιαίτερα υψηλή (με το ποσοστό των πελατών που δηλώνουν «πάρα πολύ και πολύ ικανοποιημένοι» να ανέρχεται σε 87,9%). Ο δείκτης NPS, που αποτυπώνει την πιθανότητα σύστασης της τράπεζάς μας σε φίλους/γνωστούς με βάση τη συγκεκριμένη εμπειρία, ανήλθε στο 44,5%.

Σημαντική ήταν επίσης η συνεισφορά της άρτια εκπαιδευμένης ομάδας του contact centre, στην επίτευξη των πωλησιακών στόχων της Τράπεζας, καθώς το EuroPhone αποτελεί ένα από τα κύρια κανάλια προώθησης των προϊόντων και υπηρεσιών της, ενώ συμμετέχει και σε άλλες προωθητικές ενέργειες πετυχαίνοντας πολύ σημαντικά αποτελέσματα.

ATM και Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών

Το δίκτυο των Self-Service Banking Terminals αποτελείται από 1.379 σημεία εξυπηρέτησης, συμπεριλαμβανομένων 425 ATM και 503 Κέντρων Αυτόματων Συναλλαγών (ΚΑΣ) που βρίσκονται σε καταστήματα του Δικτύου, καθώς και 348 ATM που βρίσκονται εκτός καταστημάτων, σε κεντρικά σημεία, τουριστικές περιοχές κ.λπ., και 103 ATM που βρίσκονται στα καταστήματα ΕΛΤΑ. Μέσω αυτών των σημείων εξυπηρέτησης η Τράπεζα παρέχει στους πελάτες της τη δυνατότητα να πραγματοποιούν τραπεζικές συναλλαγές εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια, όλο το 24ωρο. Μέχρι το τέλος του έτους, μέσω των ATM και των ΚΑΣ, πραγματοποιήθηκαν 52,7 εκατ. συναλλαγές.

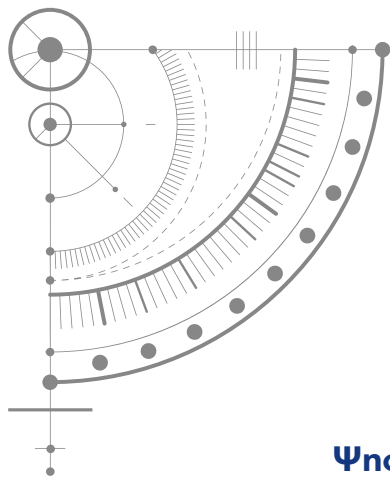
Επιπλέον, αντικαταστάθηκαν πάνω από 270 ATM με νέας τεχνολογίας. Τα νέα ATM διαθέτουν πλέον μεγαλύτερες οθόνες αφής, υψηλής ευκρίνειας, και προηγμένα συστήματα ασφάλειας συναλλαγών. Η αύξηση των Branch BNA ATM από 18% επί του συνόλου σε 66% θεωρείται ο σημαντικότερος παράγοντας για την εντυπωσιακή αύξηση του πλήθους των καταθέσεων κατά 77%. Με την ολοκλήρωση του roll out τοποθέτησής τους, ήδη το 35% του δικτύου φέρει τη νέα σύγχρονη εικόνα και χρώμα, ενισχύοντας την προβολή και τον εκσυγχρονισμό της τράπεζας.

Business Exchanges S.A.- Εξωτραπεζικές Υπηρεσίες για Επιχειρήσεις

Για 16η συνεχή χρονιά η θυγατρική Business Exchanges S.A. δραστηριοποιήθηκε με επιτυχία στον κλάδο των διεπιχειρησιακών συναλλαγών: υπηρεσίες ηλεκτρονικών διαγωνισμών, ηλεκτρονικών προμηθειών και ηλεκτρονικής τιμολόγησης. Κατά τη διάρκεια του έτους η εταιρία διενέργησε με επιτυχία 977 ηλεκτρονικούς διαγωνισμούς για τον Όμιλο Eurobank, για εταιρίες του ιδιωτικού τομέα αλλά και για φορείς του Δημοσίου. Στον τομέα των ηλεκτρονικών προμηθειών, όσον αφορά τον Όμιλο Eurobank, το 2017 οι συναλλαγές έφτασαν τα €102,1 εκατ. από €46,2 εκατ. το 2016, παρουσιάζοντας πρακτικά διπλασιασμό. Παράλληλα, στον τομέα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τιμολόγησης, ο τζίρος των υπηρεσιών ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης και διακίνησης τιμολογίων αυξήθηκε κατά 5,77% σε σχέση με το 2016.

Κέντρο Καινοτομίας

Το Κέντρο Καινοτομίας της Τράπεζας παρακολουθεί και αξιολογεί όλες τις διεθνείς τεχνολογικές εξελίξεις της ψηφιακής εποχής και του Financial Technology (FinTech) προκειμένου να εντοπίζει ευκαιρίες, βέλτιστες πρακτικές, νέες τεχνολογίες, προηγμένες λύσεις και υπηρεσίες, ώστε να αναπτύσσει καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες που βελτιώνουν την εμπειρία του πελάτη. Προάγει τη συστηματική καινοτομία εσωτερικά στον Οργανισμό, ενώ παράλληλα καλλιεργεί την επίτευξη της ανοιχτής συνεργατικής καινοτομίας (Open Collaborative Innovation) με το οικοσύστημα των νεοφυών επιχειρήσεων (Startup Ecosystem). Συγκεκριμένα, το Κέντρο Καινοτομίας:



Ψηφιακή Τραπεζική και Καινοτομία

- ο Παρακολουθεί συστηματικά και αξιολογεί όλες τις διεθνείς τεχνολογικές εξελίξεις στον χώρο του FinTech για τον εντοπισμό καλών πρακτικών, νέων τεχνολογιών, προηγμένων λύσεων και υπηρεσιών, ώστε στη συνέχεια σε συνεργασία με τις κατάλληλες μονάδες να υλοποιεί τις βέλτιστες λύσεις με σκοπό την ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών.
- ο Δημιουργεί τις υποδομές και οργανώνει ολοκληρωμένες δράσεις για την προώθηση ενός μοντέλου ανοικτής καινοτομίας, αναζητώντας το ταλέντο που υπάρχει εντός και εκτός του Οργανισμού με σκοπό τη συνεργατική δημιουργία νέων καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών στον χώρο του FinTech που θα μεταμορφώσουν την εμπειρία του τελικού πελάτη.
- ο Σε συνεργασία με το Ανθρώπινο Δυναμικό σχεδιάζει προγράμματα εκπαίδευσης με σκοπό την ενθάρρυνση της δημιουργικότητας και την καλλιέργεια της έννοιας της ενδοεπιχειρηματικότητας ως αντίληψη και πρακτική, με σκοπό τη μετατροπή των ιδεών σε πραγματικά προϊόντα και υπηρεσίες.
- ο Αξιοποιεί συνεργασίες με το εξωτερικό οικοσύστημα, εκπαιδευτικές δομές, χρηματοδοτικά εργαλεία και υποδομές αλλά και κάθε αποδοτική μέθοδο και τεχνολογικό εργαλείο, ενώ βρίσκεται κοντά σε κάθε ιδέα που αξίζει να γίνει επιχείρηση στον τομέα του FinTech και χρειάζεται την υποστήριξη της Τράπεζας.
- ο Αναπτύσσει δράσεις για την ενίσχυση της καινοτομίας στη νεανική επιχειρηματικότητα του FinTech.

Διαγωνισμός FinTech Beyond Hackathon

Το 2017 το Κέντρο Καινοτομίας διοργάνωσε τον 2ο Περιφερειακό Διαγωνισμό «Beyond Hackathon», ο οποίος υποστηρίχτηκε από παγκόσμιους ηγέτες της τεχνολογίας και των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, τον Όμιλο Eurobank, ελληνικούς επιχειρηματικούς φορείς αλλά και ακαδημαϊκά ιδρύματα. Κατά τη διάρκεια του Διαγωνισμού οι ομάδες ανέπτυξαν τις ιδέες τους, τις οποίες παρουσίασαν στην Κριτική Επιτροπή (αποτελούμενη από επιχειρηματίες, Venture Capitalists και υψηλόβαθμα στελέχη της Τράπεζας) και διεκδίκησαν ένα από τα τρία χρηματικά βραβεία του Διαγωνισμού (€5.000, €3.000 και €2.000 αντίστοιχα).

Επίσης, ανέπτυξε την πρωτοποριακή εφαρμογή για smartphones «Κουμπαρούπολη» με στόχο να εξελίξει τον αγαπημένο και κλασικό κουμπαρά σε ψηφιακό, μεταφέροντάς τον στην digital εποχή, ενώ παράλληλα προσφέρει εκπαιδευτικό και ψυχαγωγικό περιεχόμενο. Παράλληλα, το Κέντρο Καινοτομίας οργανώνει εκδηλώσεις για να ενθαρρύνει τη δημιουργικότητα και να παρέχει τα μέσα για την ανάπτυξη της καινοτομίας και την προώθηση του ενδο-επιχειρηματικού πνεύματος στον Οργανισμό, όπως η εκδήλωση Digital Transformation is in order που διοργανώθηκε τον Σεπτέμβριο.

Η Ψηφιακή Παρουσία της Τράπεζας στο Internet & τα Social Media

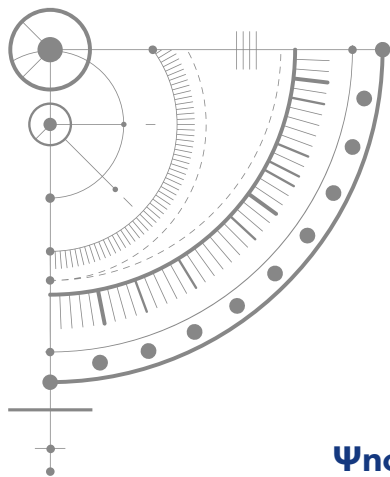
Το 2017 η Τράπεζα συνέχισε τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χρησιμοποιώντας omni-channel προσέγγιση και βέλτιστες διεθνείς πρακτικές. Με στόχο την πελατοκεντρική προσέγγιση αλλά και τη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας των πελατών, αναβάθμισε την ψηφιακή της παρουσία.

Για τη βέλτιστη διαμόρφωση της ψηφιακής παρουσίας της Τράπεζας, η Μονάδα Digital Presence υλοποίησε έργα υποδομής και πέτυχε σημαντικές διακρίσεις:

- ο Λανσάρισμα του νέου eurobank.gr: Εγκαινιάστηκε ο νέος διαδικτυακός τόπος της Τράπεζας, με νέες λειτουργικότητες και εργαλεία, σε μία από τις καλύτερες τεχνολογικά πλατφόρμες (Sitecore), με νέα αρχιτεκτονική πληροφορίας, που αντικατοπτρίζει την πελατοκεντρική προσέγγιση της Τράπεζας. Φιλικό προς όλες τις συσκευές –κινητό, tablet

Νέο eurobank.gr

	ή υπολογιστή– το νέο eurobank.gr διευκολύνει τους επισκέπτες να απλοποιούν την καθημερινότητά τους, να ενημερώνονται εύκολα για τις τραπεζικές τους ανάγκες, αλλά και να προχωρούν στην αίτηση προϊόντων και υπηρεσιών. Μοντέρνο, αλλά απλό και εμπλουτισμένο με ειδικά ψηφιακά εργαλεία, το νέο site είναι ο πρώτος σταθμός της νέας ψηφιακής εικόνας και ψηφιακού μετασχηματισμού της Τράπεζας. Ειδικά για την ενότητα των επιχειρήσεων σχεδιάστηκε το on-line εργαλείο Business Check up, μέσω του οποίου οι επιχειρήσεις μπορούν μεταξύ άλλων να μετρήσουν την αποδοτικότητά τους και να αναζητήσουν λύσεις για τις βραχυπρόθεσμες χρηματοδοτικές ανάγκες τους.
Digital Analytics	- ο Η Eurobank είναι μια από τις πρώτες εταιρίες στην Ελλάδα που επένδυσε στην εγκατάσταση και αξιοποίηση προηγμένων ψηφιακών τεχνολογιών και εργαλείων μετρησιμότητας, όπως το Google Analytics 360, DoubleClick, Google Optimize, Klipfolio, Hotjar και Alexa, με στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας των χρηστών, αλλά και την αύξηση της αποτελεσματικότητας των διαδικτυακών τόπων και εφαρμογών τους στους επιχειρηματικούς στόχους της Τράπεζας. Το 2017 η μεγαλύτερη εγκατάσταση έγινε στο νέο eurobank.gr, με πάνω από 1.000 γραμμές κώδικα, ενώ η Τράπεζα έγινε case study από την Google για την ορθή χρήση του εργαλείου Google Optimize. - ο Τεχνικές υλοποιήσεις και onsite optimization σε επίπεδο SEO, με την Τράπεζα να στοχεύει πλέον σε 1.459 keywords. Μετά το λανσάρισμα του νέου eurobank.gr καταγράφηκε: - 72,74% αύξηση της συνολικής οργανικής κίνησης. - 31% αύξηση της οργανικής κίνησης από mobile συσκευές. - 43,24% αύξηση της κατάταξης της Τράπεζας στην πρώτη θέση των οργανικών αποτελεσμάτων της Google.
Social Media	- ο Δίνοντας νέα πνοή στο Πρόγραμμα Επιβράβευσης Κατόχων Καρτών Eurobank Επιστροφή, δημιουργήθηκε επίσημη σελίδα Επιστροφή στο Facebook, αξιοποιώντας όλες τις νέες δυνατότητες Facebook για την ανάδειξη του Προγράμματος, με εξωστρεφές ανθρωποκεντρικό προφίλ. - ο Εγκαινιάστηκε η επίσημη παρουσία της Τράπεζας για πρώτη φορά στην πλατφόρμα του Instagram με στόχο τη σύνδεση με τα νεανικά κοινά και την ψηφιακή προβολή του Προγράμματος «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία». Ένα πρόγραμμα εταιρικής υπευθυνότητας, μέσω του οποίου η Τράπεζα στηρίζει εδώ και 15 χρόνια τη νέα γενιά και την παιδεία και για το οποίο δημιούργησε μια καινούργια πλατφόρμα επικοινωνίας, που συνδέει φοιτητές, απόφοιτους και νέους. - ο Περισσότερες από 28 digital καμπάνιες υλοποιήθηκαν με δυναμική παρουσία της Τράπεζας σε Facebook, YouTube, Google Search και Google Display Network και αξιοποίηση των νέων τύπων διαφημιστικών format, συνεισφέροντας στο υψηλό advertising recall της Τράπεζας (2η θέση στον τραπεζικό κλάδο). Οι καμπάνιες ανέδειξαν τη δυναμική παρουσία της Τράπεζας στο ψηφιακό περιβάλλον και ενίσχυσαν την προώθηση στρατηγικών πρωτοβουλιών, προϊόντων και υπηρεσιών, ενώ η Τράπεζα έλαβε συνολικά 22 κορυφαίες διακρίσεις για το ψηφιακό της έργο.
Customer Analytics	Το 2017 η Τράπεζα συνέχισε με εντονότερο ρυθμό την πορεία μετασχηματισμού της σε έναν οργανισμό που προσφέρει μια εξαιρετική εμπειρία συνεργασίας στους πελάτες της και ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών Analytics και αυτοματισμών. Τη χρονιά αυτή η Τράπεζα εισήγαγε, μεταξύ άλλων, την ανάλυση του Στρατηγικού Κακοπληρωτή, τον νέο Δείκτη Σταυροειδών Πωλήσεων - Cross Selling Index (CSI) και τη χρήση Machine Learning αλγορίθμων για την υποστήριξη στοχευμένων ενεργειών.



Ψηφιακή Τραπεζική και Καινοτομία

Η αποτελεσματικότητα των ενεργειών, των οποίων οι λίστες προκύπτουν από μεθοδολογίες Advanced Analytics, είναι τουλάχιστον 50% υψηλότερη απόδοση από αυτές με τους πλέον επιτυχημένους εμπειρικούς κανόνες. Με τα ίδια εργαλεία επιχειρήθηκε και ολοκληρώθηκε μία καινοτόμος μελέτη για τον καθορισμό των πελατών που δεν χρησιμοποιούν την Eurobank ως βασική τους Τράπεζα. Η πληροφορία αυτή προσδίδει στρατηγικό πλεονέκτημα για την ανάπτυξη του πελάτη, καθώς αναδεικνύει τα κενά που υπάρχουν στη σχέση του με την Τράπεζα.

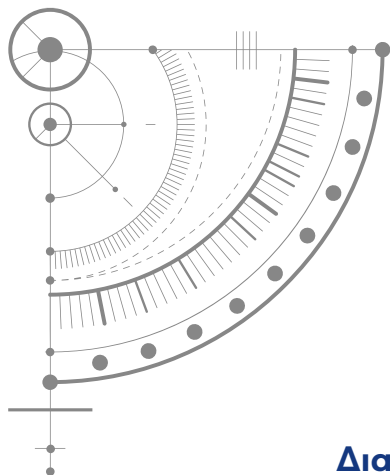
Πλέον η διαχείριση όλων των εργασιών που αφορούν στη διεξαγωγή direct marketing γίνεται κεντρικά από τη Διεύθυνσή μας Customer Analytics, με την εκτέλεση περισσότερων από 1.000 ενεργειών. Οι καμπάνιες μέσω e-mail έχουν χρησιμοποιηθεί για την εκτέλεση ενεργειών Voice of the Customer (VoC) και Net Promoter Score (NPS), των οποίων τα αποτελέσματα αναλύθηκαν με τεχνικές Text Mining. Οι επαναλαμβανόμενες καμπάνιες που βασίζονται σε συμβάντα, έχουν αυτοματοποιηθεί σε ποσοστό 80% μειώνοντας ανάλογα τις απαιτούμενες εργασίες.

Τελευταίο, αλλά εξίσου σημαντικό, είναι το νέο σύστημα Power BI, που εγκαινιάστηκε και υιοθετήθηκε από την Τράπεζα ως κεντρικό εργαλείο Business Intelligence & Visualization. Σχεδιάστηκαν και αναπτύχθηκαν σημαντικά διαδραστικά reports, παρέχοντας τη συνολική εικόνα των πελατών σε επίπεδο υφιστάμενης σχέσης, αλλά και δυναμικής ανάπτυξης, υποστηρίζοντας πλήρως την πελατοκεντρικότητα, αλλά και τις ανάγκες του ψηφιακού μετασχηματισμού. Πλέον όλο το προσωπικό που διαχειρίζεται τις πελατειακές σχέσεις, αλλά και τα στελέχη που λαμβάνουν αποφάσεις για τη στρατηγική κατεύθυνση της Τράπεζας, έχουν άμεσα στη διάθεσή τους την απαραίτητη πληροφορία, ακόμα και στην οθόνη του κινητού τους. Εκτιμάται τέλος, πως τουλάχιστον 100 διαφορετικά reports έχουν συμπυκνωθεί σε μόλις 20 χάρη σε αυτή την υλοποίηση.

Διαχείριση Περιουσίας - Wealth Management

Το 2017 σημειώθηκε βελτίωση των χρηματοοικονομικών συνθηκών τόσο στην Ελλάδα, όσο και στις διεθνείς αγορές, γεγονός που επέτρεψε την αύξηση της συναλλακτικής δραστηριότητας και την αποτελεσματικότερη διαχείριση των επενδυτικών χαρτοφυλακίων. Στο πλαίσιο αυτό, προτεραιότητα των υπηρεσιών Wealth Management που παρέχονται από την Eurobank παρέμεινε η εξασφάλιση ποιοτικών και καινοτόμων επιλογών με στόχο τη βέλτιστη διαχείριση της περιουσίας των πελατών. Ειδικότερα, οι ενέργειες της Τράπεζας κινήθηκαν στους παρακάτω κύριους άξονες:

- ο Τη διαμόρφωση διεθνών συνθηκών διαχείρισης περιουσίας που να ανταποκρίνονται στις εκάστοτε χρηματοοικονομικές συνθήκες. Στο πλαίσιο αυτό προστέθηκε ακόμα ένας επενδυτικός οίκος στις συνεργασίες της υπηρεσίας Open Architecture, η M&G Investments, διευρύνοντας περαιτέρω τις επενδυτικές επιλογές των πελατών. Παράλληλα η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ ξεκίνησε να παρέχει υπηρεσίες εξωτερικού διαχειριστή για 2 νέα αμοιβαία κεφάλαια της εταιρίας επενδύσεων μεταβλητού κεφαλαίου ERB Funds VCIC Plc με έδρα την Κύπρο.
- ο Τη διατήρηση και αύξηση των κεφαλαίων υπό διαχείριση, παρέχοντας στους πελάτες, μεταξύ άλλων, τη δυνατότητα αξιοποίησης των υπηρεσιών Private Banking που προσφέρει ο Όμιλος σε Λουξεμβούργο, Κύπρο και Ηνωμένο Βασίλειο.
- ο Την ολοκληρωμένη στήριξη των πελατών στη Διαχείριση της Περιουσίας τους μέσω:
 - (α) της περαιτέρω προώθησης της υπηρεσίας Διακριτικής Διαχείρισης Χαρτοφυλακίου, που δίνει στους πελάτες τη δυνατότητα επαγγελματικής διαχείρισης των κεφαλαίων τους. Να σημειωθεί ότι το 2017 οι αποδόσεις που σημείωσαν τα εν λόγω χαρτοφυλάκια ξεπέρασαν τους δείκτες αναφοράς, με βελτιωμένα ποιοτικά χαρακτηριστικά ρίσκου,
 - (β) της επέκτασης του Advisory Service σε τομείς όπως το Virtual Advisory, όπου παρέχονται συμβουλευτικές υπηρεσίες σε πελάτες που διατηρούν επενδυτικά χαρτοφυλάκια και σε άλλες τράπεζες και (γ) της ενίσχυσης της συστηματικής και έγκαιρης ενημέρωσης των πελατών για το τρέχον χρηματοοικονομικό περιβάλλον, κυρίως με τη διενέργεια παρουσιάσεων από εξειδικευμένα στελέχη της Τράπεζας και διεθνείς Asset Managers στο πλαίσιο των Eurobank Private Circle Events.
- ο Τη διατήρηση της ηγετικής θέσης της Τράπεζας στον τομέα παροχής υπηρεσιών Wealth Management, όπου τόσο το Private Banking, όσο και η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ διατήρησαν την επί σειρά ετών ηγετική τους θέση στην ελληνική αγορά. Το 2017, το Private Banking της Eurobank έλαβε για 12η χρονιά διεθνείς βραβεύσεις: Βραβεύτηκε από τρεις διεθνείς φορείς, τα έγκριτα περιοδικά Global Finance, PWM & The Banker και World Finance, ως «Καλύτερη Private Bank» στην Ελλάδα. Παράλληλα, η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ παρέμεινε για συναπτό έτος η No.1 εταιρία σε διαχείριση κεφαλαίων στην Ελλάδα (κατάταξη βάσει του συνολικού ενεργητικού των υπό διαχείριση ΟΣΕΚΑ και των θεσμικών χαρτοφυλακίων σύμφωνα με τα στοιχεία της Ένωσης Θεσμικών Επενδυτών στις 31.12.2017), με συνολικά υπό διαχείριση (management) και επίβλεψη (fund selection) κεφάλαια ύψους €3,9 δισ., εκ των οποίων €2,14 δισ. αφορούν στη διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων, €842 εκατ. αφορούν στη διαχείριση χαρτοφυλακίων θεσμικών και ιδιωτών πελατών και €900 εκατ. αφορούν σε υπηρεσίες fund selection σε ΟΣΕΚΑ συνεργαζόμενων επενδυτικών οίκων του εξωτερικού, διανεμόμενων μέσω του Private Banking της Eurobank καθώς και μέσω λοιπών υπο-διανομών. Η ηγετική θέση της εταιρίας επιβεβαιώνεται και από τις διακρίσεις που έλαβε για μια ακόμα χρονιά από τον διεθνή οίκο οικονομικής ενημέρωσης και αξιολόγησης διαχειριστών Citywire Global, καθώς και από τον διεθνή οίκο αξιολόγησης αμοιβαίων κεφαλαίων Morningstar®.



Διαχείριση Περιουσίας – Wealth Management

Διαχείριση Περιουσίας

Το 2017 ήταν το 10ο συναπτό έτος κατά το οποίο η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ αναδείχθηκε ηγέτιδα στον χώρο της διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων και θεσμικών χαρτοφυλακίων στην Ελλάδα, σύμφωνα με στοιχεία της Ένωσης Θεσμικών Επενδυτών. Τα συνολικά υπό διαχείριση και επίβλεψη κεφάλαια ανήλθαν σε €3,9 δισ. στις 31 Δεκεμβρίου 2017.

Διαχείριση Αμοιβαίων Κεφαλαίων

Στον χώρο της διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων, η εταιρία διατήρησε την 1η θέση στην κατάταξη των εταιριών διαχείρισης με βάση το ενεργητικό, ύψους €2,14 δισ. Η κατά 14% μείωση του ενεργητικού σε σχέση με το τέλος του 2016, που οδήγησε στη διαμόρφωση του μεριδίου αγοράς στο 31,15%, οφείλεται κατά κύριο λόγο στην εδραίωση της εμπιστοσύνης στο ελληνικό χρηματοπιστωτικό σύστημα και στη διατήρηση των αρνητικών παρεμβατικών επιτοκίων σε ευρωπαϊκό επίπεδο, με αποτέλεσμα τη συρρίκνωση των αμοιβαίων κεφαλαίων διαχείρισης διαθεσίμων εξωτερικού. Η τάση αυτή συνέβαλε σημαντικά στην ορθολογικοποίηση του μείγματος αμοιβαίων κεφαλαίων που διατίθενται μέσω των δικτύων διανομής, με μεγαλύτερη έμφαση σε επιλογές αμοιβαίων κεφαλαίων τα οποία αποτυπώνουν το επενδυτικό προφίλ των μεριδιούχων και ενισχύουν τη σημασία της επένδυσης σε μεσο-μακροπρόθεσμο ορίζοντα.

Στο πλαίσιο αυτό, οι εκροές κεφαλαίων από τα αμοιβαία κεφάλαια διαχείρισης διαθεσίμων και από τις λήξεις αμοιβαίων κεφαλαίων ειδικού τύπου μετατράπηκαν, σε πολύ μεγάλο βαθμό, σε εισροές σε αμοιβαία κεφάλαια στρατηγικής κατανομής επενδύσεων (asset allocation funds) καθώς και σε αμοιβαία κεφάλαια ομολογιακού και μετοχικού τύπου με τοποθετήσεις τόσο εγχώριες όσο και διεθνείς. Η αύξηση των ενεργητικών των αμοιβαίων κεφαλαίων αυτών των τύπων, η οποία ευνοήθηκε από τη χαμηλή μεταβλητότητα και την ανοδική τάση των κεφαλαιαγορών παγκοσμίως, συνοδεύθηκε και από την επίτευξη σημαντικών αποδόσεων. Ενδεικτικά, το Αμοιβαίο Κεφάλαιο Eurobank I (LF) Greek Government Bond Fund είχε απόδοση 38,54%, ενώ το Αμοιβαίο Κεφάλαιο Eurobank I (LF) Equity - Greek Equities είχε απόδοση 25,06%. Στην κατηγορία των μετοχικών αμοιβαίων κεφαλαίων αναπτυγμένων αγορών, το Αμοιβαίο Κεφάλαιο Eurobank I (LF) Equity - Global Equities κατατάχθηκε δεύτερο, με απόδοση 9,60%. Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι σημαντικές εισροές παρατηρήθηκαν και στο Αμοιβαίο Κεφάλαιο Eurobank (LF) Absolute Return, με απόδοση 1,58%, το οποίο ανήκει στην κατηγορία των σύνθετων αμοιβαίων κεφαλαίων Absolute Return, που λειτουργούν αντισταθμιστικά σε ένα ολοκληρωμένο χαρτοφυλάκιο. Κατά την ίδια περίοδο, τα αμοιβαία κεφάλαια Fund of Funds πέτυχαν σημαντικές υπεραποδόσεις σε σχέση με τους δείκτες αναφοράς τους, ανά περίπτωση.

Η ποιότητα του διαχειριστικού αποτελέσματος αναγνωρίστηκε σε επίπεδο αμοιβαίων κεφαλαίων από τη Morningstar®, τον διεθνή οίκο αξιολόγησης αμοιβαίων κεφαλαίων, που απένειμε πέντε αστέρια στο Αμοιβαίο Κεφάλαιο Interamerican Διαχείρισης Διαθεσίμων και τέσσερα αστέρια στα Αμοιβαία Κεφάλαια Eurobank Balanced Blend Fund of Funds και Eurobank I (LF) Fund of Funds - Balanced Blend Global. Ταυτόχρονα, οι ικανότητες της διαχειριστικής ομάδας της Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ στον χώρο της διαχείρισης ευρωπαϊκών ομολογιακών αξιών και ομολογιακών αξιών Ευρωζώνης διακρίθηκαν από τη Citywire Global, τον διεθνή οίκο οικονομικής ενημέρωσης και αξιολόγησης διαχειριστών, με την υψηλή βαθμίδα Silver, για τη σωρευτική απόδοση σταθμισμένη ως προς τον κίνδυνο, για το διάστημα 31.12.2010 - 31.12.2017.

Οι διακρίσεις αυτές, οι συμφωνίες διανομής με πλατφόρμες του εξωτερικού και η συμμετοχή στελεχών της Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ σε πανευρωπαϊκά συνέδρια συνέχισαν να αποτελούν τους βασικούς άξονες της πολιτικής εξωστρέφειας που υιοθετεί η εταιρία.

Πέραν των ανωτέρω εξελίξεων, η Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ προέβη στην υλοποίηση δύο στρατηγικών έργων. Το πρώτο αφορά στην ανάληψη υπηρεσιών εξωτερικού διαχειριστή για δύο αμοιβαία κεφάλαια της εταιρίας επενδύσεως μεταβλητού κεφαλαίου ERB Funds VCIC Plc, με έδρα την Κύπρο, με στόχο την ενίσχυση του νεοσύστατου θεσμού της δημιουργίας ΟΣΕΚΑ στην Κύπρο και την επαγγελματική διαχείριση της περιουσίας των πελατών της Eurobank Cyprus. Το δεύτερο αφορά στη σύσταση μέσω της Eurobank Fund Management Company Lux S.A. και τη διαχείριση δύο αμοιβαίων κεφαλαίων τύπου Lifecycle με συγκεκριμένες ημερομηνίες λήξεως, με στόχο την παροχή ολοκληρωμένων προϊόντικών λύσεων αναπλήρωσης του βιοτικού επιπέδου μετά τη συνταξιοδότηση, δεδομένης της μείωσης των ποσοστών αναπλήρωσης από τον πυλώνα της κύριας και επικουρικής σύνταξης.

Διαχείριση Θεσμικών Χαρτοφυλακίων

Το 2017 ήταν μια ιδιαίτερα καλή χρονιά για τη θεσμική διαχείριση τόσο σε επίπεδο επίτευξης απόλυτων και σχετικών αποδόσεων για τα χαρτοφυλάκια, όσο και σε επίπεδο προσθήκης νέων κεφαλαίων σε υφιστάμενα χαρτοφυλάκια και σε προσθήκη νέων χαρτοφυλακίων θεσμικών πελατών. Κατά τη διάρκεια του έτους, η εταιρία συμμετείχε σε μεγάλο αριθμό «Αιτημάτων-Για-Προσφορά» στην Ελλάδα και στην Κύπρο, ενώ πλέον στρατηγικά επικεντρώνεται σε εκείνες τις αναθέσεις η τιμολογιακή πολιτική των οποίων αντικατοπτρίζει την πολυπλοκότητα των συμφωνημένων επενδυτικών περιορισμών και τη διατήρηση υψηλού επιπέδου διαχείρισης και εξυπηρέτησης. Τα συνολικά υπό διαχείριση κεφάλαια διαμορφώθηκαν στα €451 εκατ. μέσω 19 διακριτών χαρτοφυλακίων.

Τα κεφάλαια τα οποία διαχειρίζεται η εταιρία για πελάτες του Private Banking στην Ελλάδα, την Κύπρο και το Λουξεμβούργο διαμορφώθηκαν σε €391 εκατ. μέσω 870 διακριτών χαρτοφυλακίων.

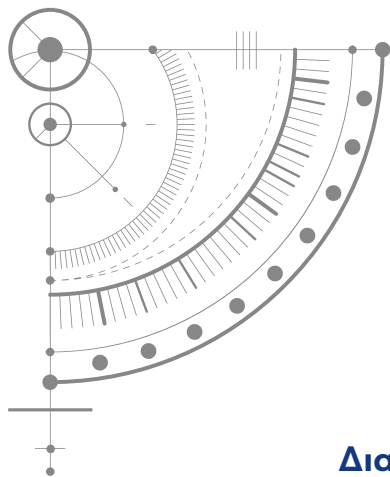
Τέλος, μέσω των υπηρεσιών που προσφέρει η εταιρία στα Private Banks των τριών αυτών χωρών, για την ανάλυση, αξιολόγηση, κατάταξη και επιλογή αμοιβαίων κεφαλαίων συνεργαζόμενων διεθνών επενδυτικών οίκων που διανέμονται μέσω του Private Banking, τα συνολικά υπό διανομή κεφάλαια προσέγγισαν το €0,9 δισ. το 2017.

Private Banking

Το 2017 ήταν μια πολύ θετική χρονιά για το Private Banking. Τόσο η εγχώρια όσο και οι διεθνείς αγορές ρίσκου ήταν πολύ υποστηρικτικές, με αποτέλεσμα τα πελατειακά χαρτοφυλάκια να αυξήσουν την ποσόστωσή τους σε επενδυτικές θέσεις αλλά και τη συναλλακτική τους δραστηριότητα.

Παρά τη διατήρηση των κεφαλαίων υπό διαχείριση στα ίδια επίπεδα με την προηγούμενη χρήση, η αποδοτικότητα της κερδοφορίας ανά μονάδα αυξήθηκε σημαντικά. Παράλληλα, αποτυπώθηκαν και τη χρονιά που μας πέρασε τα θετικά αποτελέσματα από τη συνεχιζόμενη εφαρμογή πολυετούς σχεδίου της περιστολής των δαπανών, της αύξησης των συνεργιών και της ορθολογικοποίησης του δικτύου του Private Banking στην Ελλάδα.

Σταθερή διαχρονική επιδίωξη του Private Banking είναι η παροχή μιας ευρείας γκάμας επιλογών στους πελάτες, που εξασφαλίζει διεθνείς συνθήκες διαχείρισης περιουσίας και ανταποκρίνεται στις εκάστοτε χρηματοοικονομικές συνθήκες. Στο πλαίσιο αυτό κινήθηκαν οι πρωτοβουλίες της Τράπεζας κατά τη διάρκεια του 2017, που μεταξύ άλλων συμπεριέλαβαν:



Διαχείριση Περιουσίας - Wealth Management

- Τη συνέχιση της ανάπτυξης της στρατηγικής Ανοικτής Αρχιτεκτονικής, μέσω της οποίας οι πελάτες έχουν πρόσβαση σε αμοιβαία κεφάλαια διεθνών Επενδυτικών Οίκων (Third Party Funds), με την προσθήκη ενός νέου συνεργαζόμενου επενδυτικού οίκου της M&G Investments. Πρόκειται για έναν από τους μεγαλύτερους διεθνείς επενδυτικούς οίκους, με εμπειρία πάνω από 80 έτη στη διαχείριση κεφαλαίων τόσο θεσμικών όσο και ιδιωτών πελατών, που αποτελεί τον ιδρυτή της αγοράς των αμοιβαίων κεφαλαίων στη Μεγάλη Βρετανία.
- Την περαιτέρω προώθηση της υπηρεσίας Διακριτικής Διαχείρισης Χαρτοφυλακίου, που πραγματοποιείται μέσω της Eurobank Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. και δίνει στους πελάτες τη δυνατότητα επαγγελματικής διαχείρισης χαρτοφυλακίου από την ηγέτιδα εταιρία στην Ελλάδα. Πλέον, το 12% των υπό διαχείριση κεφαλαίων είναι τοποθετημένα στην εν λόγω υπηρεσία, η σπουδαιότητα της οποίας αναδείχθηκε για άλλη μια περίοδο, αφού οι αποδόσεις που σημειώθηκαν ήταν ανώτερες των αντίστοιχων δεικτών αναφοράς και τα υπόλοιπα ποιοτικά χαρακτηριστικά ρίσκου ήταν σαφώς βελτιωμένα σε σχέση με προηγούμενες περιόδους.
- Την προβολή της δυνατότητας χρήσης των υπηρεσιών των θυγατρικών τραπεζών του Ομίλου στην Κύπρο και το Λουξεμβούργο, με στόχο τη διακράτηση και αύξηση πελατειακών κεφαλαίων.
- Την επέκταση του Advisory Service σε τομείς όπως το Virtual Advisory, όπου παρέχονται συμβουλευτικές υπηρεσίες σε πελάτες οι οποίοι διατηρούν επενδυτικά χαρτοφυλάκια σε άλλες τράπεζες.
- Τη συνέχιση της συστηματικής και έγκαιρης ενημέρωσης των πελατών για τις εξελίξεις στο τρέχον χρηματοοικονομικό περιβάλλον. Στο πλαίσιο αυτό, διενεργήθηκαν κάτω από την ομπρέλα των «Eurobank Private Circle Events» πολλαπλές παρουσιάσεις από product specialists και εκδηλώσεις με τη συμμετοχή διεθνών Asset Managers.
- Επιστέγασμα της έμπρακτης δέσμευσης της Τράπεζας στην παροχή υψηλότατου επιπέδου υπηρεσιών προς τους πελάτες της αποτελούν οι συνεχείς διακρίσεις του Private Banking. Το 2017 η Τράπεζα βραβεύτηκε ως «Best Private Bank» στην Ελλάδα από τρεις διεθνείς φορείς κύρους ταυτόχρονα, τα περιοδικά Global Finance, PWM & The Banker και World Finance, φτάνοντας έτσι τις δεκαεπτά συνολικά διακρίσεις σε δώδεκα χρονιές.

Διεθνείς Κεφαλαιαγορές και Treasury

Τομέας Διαπραγμάτευσης Χρηματοοικονομικών Προϊόντων Αγοράς

Ο Όμιλος Eurobank δραστηριοποιείται στην πρωτογενή και δευτερογενή αγορά Ελληνικού Δημοσίου, όπως επίσης εταιρικών και κρατικών ομολόγων αναπτυγμένων και αναπτυσσόμενων χωρών. Έχει επίσης παρουσία στις αγορές παραγώγων επιτοκίων και νομισμάτων.

Για τις συναλλαγές στο ίδιο χαρτοφυλάκιο ο Όμιλος εφαρμόζει αυστηρά όρια, τα οποία ελέγχονται καθημερινά από τη Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων. Τα όρια των συναλλαγών περιλαμβάνουν:

- Το ύψος της έκθεσης στον αντισυμβαλλόμενο, σύμφωνα με την αξιολόγηση του πιστωτικού κινδύνου.
- Το ύψος της έκθεσης.
- Τα όρια συγκεντρώσεων διαφόρων λήξεων.
- Τον έλεγχο του «Value-at-Risk» (VaR).

Το σύστημα ελέγχου των συναλλαγών υποστηρίζει με ακρίβεια και αποτελεσματικότητα τη παρακολούθηση και τη διαχείριση των θέσεων.

Πωλήσεις και Σχεδιασμός Προϊόντων

Ο Τομέας Πωλήσεων διακρίθηκε και το 2017 για το υψηλό επίπεδο παροχής υπηρεσιών, τη φιλοσοφία και τη σημαντική συμβολή του στα αποτελέσματα της Τράπεζας.

Η συνεχής ανάπτυξη των εργασιών και η προώθηση προϊόντων μέσω ηλεκτρονικών καναλιών εξυπηρέτησης, με αιχμή την υπηρεσία e-FX for Business μέσω e-Banking, καθιστά την Τράπεζα πρωτοπόρο στην ελληνική αγορά με πολύ θετική ανταπόκριση από τους πελάτες. Ο Τομέας δεσμεύεται στη συνεχή αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών για την αποτελεσματικότερη χρήση των πόρων.

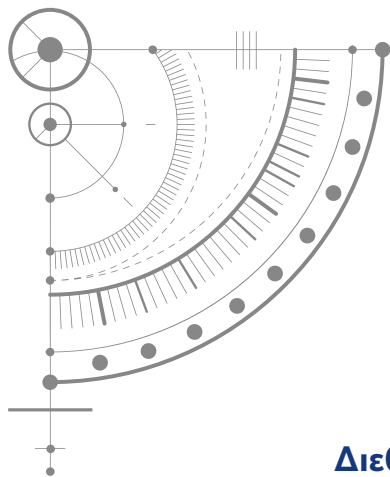
Αξιόλογη ήταν και η δράση προσέλκυσης ή διαχείρισης ρευστότητας με προτεραιότητα τη διάθεση εναλλακτικών καταθετικών προϊόντων ή ομολόγων. Τέλος, το 2017 ο Τομέας συμμετείχε με εξαιρετικά αποτελέσματα στον σχεδιασμό και τη διάθεση σχεδόν όλων των ομολογιακών εκδόσεων ελληνικών εταιριών.

Treasury

Το 2017 συνεχίστηκε η βελτίωση των συνθηκών αγοράς σε σημαντικό βαθμό και σε σημείο που να επιτρέψει την επιστροφή της χώρας, αλλά και ελληνικών συστημικών τραπεζών, στις πρωτογενείς αγορές χρήματος (primary capital markets). Σε αυτό το περιβάλλον, το Treasury αξιοποίησε τις διαμορφούμενες ευκαιρίες για να υλοποιήσει μια σειρά πρωτοβουλιών, με αποκορύφωμα την επιτυχημένη έκδοση καλυμμένων ομολογίων στην πρωτογενή αγορά, ύψους €500 εκατ. (την πρώτη για την Τράπεζα), που προσέλκυσε ιδιαίτερα υψηλό διεθνές επενδυτικό ενδιαφέρον από σχεδόν 20 χώρες.

Συγκεκριμένα, το Treasury κατά τη διάρκεια του 2017 συνέχισε τις προσπάθειες για τη:

- Σημαντική αύξηση του όγκου συναλλαγών ενυπόθηκης χρηματοδότησης (repos) με διεθνή χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, επιτυγχάνοντας παράλληλα και τη σημαντική μείωση του κόστους της αντλούμενης ρευστότητας αλλά και την περαιτέρω διασπορά των πηγών χρηματοδότησης.
- Βελτιστοποίηση της χρήσης των διαθέσιμων επιλέξιμων στοιχείων ενεργητικού, με αποτέλεσμα τη σημαντική αύξηση της αντλούμενης ρευστότητας.



Διεθνείς Κεφαλαιαγορές και Treasury

- Σημαντική αύξηση του διαθέσιμου πλεονάσματος για αναχρηματοδότηση σε περίπτωση έκτακτης χρηματοδοτικής ανάγκης (liquidity buffer), επιτυγχάνοντας παράλληλα την πλήρη απεξάρτηση της Τράπεζας από τη χρήση του δεύτερου πυλώνα του Προγράμματος Ενίσχυσης Ρευστότητας της ελληνικής οικονομίας (άρθ. 2 του Ν. 3723/2008).
- Αύξηση του όγκου συναλλαγών με διεθνή χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, με σκοπό τη διασφάλιση χρηματοδότησης της Τράπεζας, αλλά και την υποστήριξη πελατειακών αναγκών σε ξένα νομίσματα.

Συνοψίζοντας, το Treasury διαχειρίστηκε επιτυχώς τη ρευστότητα της Τράπεζας συνεχίζοντας τη μείωση της εξάρτησης της Τράπεζας από το Ευρωσύστημα, ενώ παράλληλα αύξησε σημαντικά τον αριθμό των αντισυμβαλλόμενων διεθνών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, ώστε να διασφαλίζεται η μέγιστη δυνατή πρόσβαση στις αγορές για τη διαχείριση του ισοζυγίου της Τράπεζας.

Υπηρεσίες Διεθνών Κεφαλαιαγορών Θυγατρικών

Η Γενική Διεύθυνση Διεθνών Κεφαλαιαγορών προσφέρει ολοκληρωμένη και τυποποιημένη προσέγγιση στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, με ένα κεντρικό μοντέλο διαχείρισης και εποπτείας από την Ελλάδα. Στρατηγικός στόχος του Ομίλου είναι η διατήρηση και ανάπτυξη της σημαντικής περιφερειακής δραστηριοποίησης στους τομείς διαχείρισης διαθεσίμων, διαπραγμάτευσης συναλλάγματος, επιτοκίων, ομολόγων, παραγώγων, καθώς και πωλήσεων χρηματοοικονομικών και επενδυτικών προϊόντων στις τοπικές αγορές.

Στο πλαίσιο αυτό και το 2017 επιτεύχθηκε:

- Σημαντική βελτιστοποίηση της διαθέσιμης ρευστότητας σε επίπεδο θυγατρικών και αποτελεσματική χρήση της εντός του Ομίλου.
- Αύξηση των διατραπεζικών ορίων και του αριθμού των ξένων αντισυμβαλλόμενων πιστωτικών ιδρυμάτων, τα οποία συναλλάσσονται απευθείας με τις θυγατρικές του Ομίλου, παρά το αρνητικό διεθνές περιβάλλον και τους ελέγχους στην κίνηση κεφαλαίων.
- Συνεχιζόμενη σημαντική αποκλιμάκωση του κόστους καταθέσεων, με παράλληλη συνολική αύξηση των καταθετικών κεφαλαίων σε επίπεδο διεθνών δραστηριοτήτων.
- Διατήρηση του χαρτοφυλακίου ομολόγων και του σχετικού αναλαμβανόμενου κινδύνου στα υφιστάμενα επίπεδα, με ταυτόχρονη διατήρηση του ηγετικού ρόλου πρωτογενούς και δευτερογενούς διαπραγμάτευσης τοπικών κρατικών ομολόγων, της παροχής ρευστότητας σε εγχώριους και διεθνείς αντισυμβαλλόμενους (στην αγορά χρεογράφων και συναλλάγματος) και του υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης της πολυμερούς πελατειακής βάσης (ιδιώτες, εταιρίες και θεσμικοί).

Χρηματιστηριακές Εργασίες

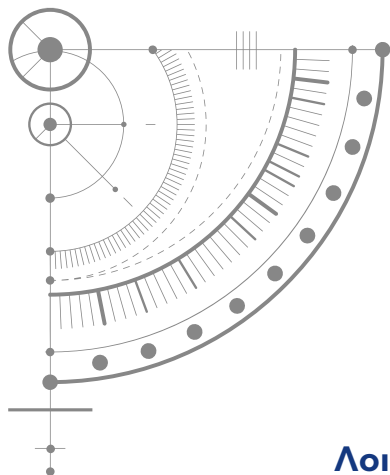
Την 1η θέση για ένατη συνεχόμενη χρονιά κατέκτησε η Eurobank Equities ΑΕΠΕΥ και το 2017, μεταξύ των χρηματιστηριακών εταιριών που δραστηριοποιούνται στο Χρηματιστήριο Αθηνών, με μερίδιο αγοράς 17,7% και εκτελώντας πράξεις αξίας πάνω από €5 δισ.

Την Eurobank Equities επιλέγουν για τις συναλλαγές τους σε ελληνικές και διεθνείς μετοχές, παράγωγα προϊόντα και ομόλογα, δεκάδες χιλιάδες ιδιώτες επενδυτές που πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους μέσω του δικτύου εξυπηρέτησης της εταιρίας και της αναβαθμισμένης ηλεκτρονικής πλατφόρμας συναλλαγών eurobanktrader.

Επίσης, η Eurobank Equities αποτελεί πρώτη επιλογή τόσο για τους εγχώριους, όσο και για τους διεθνείς θεσμικούς επενδυτές χάρη στον επαγγελματισμό των στελεχών της, τις υπηρεσίες που τους προσφέρει και την άρτια εκτέλεση των συναλλαγών τους στο Χρηματιστήριο Αθηνών. Σημαντικό ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα αποτελεί επίσης η βραβευμένη Οικονομική Ανάλυσή της, η οποία καλύπτει το 80% της κεφαλαιοποίησης των εισηγμένων στο ΧΑ επιχειρήσεων.

Σημαντική είναι και η συμβολή της Διεύθυνσης Ειδικής Διαπραγμάτευσης (Market Making) της εταιρίας, η οποία παρέχει ρευστότητα σε 24 μετοχές και 35 παράγωγα προϊόντα. Επιπλέον, το 2017 η Eurobank Equities πρωταγωνίστησε στην πρωτογενή αγορά εταιρικών ομολόγων του Χρηματιστηρίου Αθηνών, συχνά σε ρόλο Αναδόχου, Συντονιστή και μέλους του Ηλεκτρονικού Βιβλίου Προσφορών.

Στη διάρκεια του έτους η εταιρία ολοκλήρωσε την ανάπτυξη της νέας ηλεκτρονικής πλατφόρμας συναλλαγών, eurobanktrader.gr. Μέσω της νέας πλατφόρμας, οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα online συναλλαγών σε ελληνικά παράγωγα, ελληνικές και διεθνείς μετοχές. Ιδιαίτερη έμφαση έχει δοθεί στην ευκολία χρήσης και τα εργαλεία τεχνικής ανάλυσης, ενώ η πλατφόρμα είναι διαθέσιμη από οποιαδήποτε συσκευή επιθυμεί ο χρήστης, smartphone, υπολογιστή ή tablet.



Λοιπές Εργασίες

Real Estate - Eurobank Υπηρεσίες Ακινήτων Α.Ε.

Η Eurobank Υπηρεσίες Ακινήτων Α.Ε. (Eurobank Property Services S.A.) αποτελεί τον εξειδικευμένο βραχίονα του Ομίλου στον χώρο της ακίνητης περιουσίας και μία από τις μεγαλύτερες εταιρίες του χώρου στην Ελλάδα. Δραστηριοποιείται στην παροχή ενός πλήρους φάσματος ποιοτικών υπηρεσιών real estate και λειτουργεί σύμφωνα με τα σύγχρονα πρότυπα. Στελεχώνεται από μια μεγάλη ομάδα έμπειρων και εξειδικευμένων συνεργατών με πιστοποιήσεις TEGoVA (Ευρωπαϊκή Ένωση Εκτιμητικών Οργανισμών) και RICS (Βασιλικό Ινστιτούτο Ορκωτών Πραγματογνομόνων της Μεγάλης Βρετανίας).

Η εταιρία είναι πιστοποιημένη κατά ISO 9001:2008 και ISO 14001:2004, ελέγχεται για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της από το Βασιλικό Ινστιτούτο Ορκωτών Πραγματογνομόνων της Μεγάλης Βρετανίας (Royal Institution of Chartered Surveyors - RICS) και είναι εγγεγραμμένη στο Μητρώο Πιστοποιημένων Εκτιμητών του Υπουργείου Οικονομικών.

Η εταιρία, στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων της, παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες:

- Διαμεσολάβηση σε αγοραπωλησίες, μισθώσεις και διαχείριση ακινήτων.
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες που σχετίζονται με την αξιοποίηση και τη διαχείριση της ακίνητης περιουσίας πελατών, εταιριών και ιδιωτών, την ενεργειακή αναβάθμιση ακινήτων, καθώς και με πάσης φύσεως θέματα που απορρέουν από τη χρήση, τη λειτουργία και τη διοίκηση κάθε είδους κτιρίων, περιλαμβανομένης και της διοίκησης κοινών μερών κτιρίων.
- Ολοκληρωμένη σειρά τεχνικών υπηρεσιών στον τομέα Due Diligence, όπως τεχνικοί έλεγχοι ακινήτων, συμβουλευτικές υπηρεσίες για πολεοδομικά - χωροταξικά θέματα, εκτιμήσεις Η/Μ εξοπλισμού και εγκαταστάσεων,
- Έκδοση Πιστοποιητικών Ενεργειακής Απόδοσης (ΠΕΑ).

Η Διεύθυνση Έρευνας και Ανάλυσης της Eurobank Υπηρεσίες Ακινήτων Α.Ε., στο πλαίσιο της παροχής ψηφιοποιημένων υπηρεσιών, έχει αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης ρίσκου οικιστικών χαρτοφυλακίων και παρακολούθησης της κτηματαγοράς, την πλατφόρμα EPS Analytics, προσφέροντας στους πελάτες τη δυνατότητα να σχεδιάσουν την επενδυτική στρατηγική τους και να λάβουν άμεσες αποφάσεις σχετικά με τη διαχείριση του χαρτοφυλακίου τους. Η συγκεκριμένη πλατφόρμα περιλαμβάνει μια ολοκληρωμένη γκάμα εργαλείων, όπως Οικιστικοί και Επαγγελματικοί Δείκτες, Προβλέψεις (Forecasts), Automated Valuation Models (AVMs), VaR models και Market Reports. Με τη χρήση των παραπάνω εργαλείων έχουν επικαιροποιηθεί οι αξίες πάνω από 60.000 ακινήτων στις χώρες όπου η Eurobank Υπηρεσίες Ακινήτων Α.Ε. έχει παρουσία (Ελλάδα, Ρουμανία, Βουλγαρία, Σερβία).

Τον Σεπτέμβριο του 2017 η εταιρία παρουσίασε τον νέο δικτυακό τόπο της, eurobankpropertyservices.net, μέσω του οποίου παρουσιάζονται τα ακίνητα του Ομίλου ή/και τρίτων πελατών που διατίθενται για πώληση/μίσθωση, καθώς επίσης γενικές πληροφορίες για την εταιρία και τις προσφερόμενες υπηρεσίες της.

Επίσης, στο πλαίσιο των Environmental Awards 2017, η εταιρία έλαβε ασημένιο βραβείο στην κατηγορία «Ενεργειακή Διαχείριση Κτιριακών & Επιχειρησιακών Υποδομών», ενώ μαζί με την Eurobank έλαβε το ασημένιο βραβείο στην κατηγορία «Επενδύσεις Εξοικονόμησης Ενέργειας».

Θεματοφυλακή - Securities Services

Το 2017 ο Τομέας Securities Services εξακολούθησε να παρέχει στη Θεσμική Πελατεία του Ομίλου υψηλού επιπέδου μετασυναλλακτικές υπηρεσίες τόσο στην Ελλάδα όσο και στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης όπου δραστηριοποιείται. Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος επικεντρώθηκε στην αναδιοργάνωση των λειτουργιών, με την εφαρμογή κεντροποιημένων και πελατοκεντρικών διαδικασιών, καθώς και στην περαιτέρω ανάπτυξη σύγχρονων τεχνολογικών εφαρμογών. Οι πρωτοβουλίες αυτές διασφαλίζουν το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης του πελάτη και τη βελτιστοποίηση των παρεχομένων υπηρεσιών από το έμπειρο και εξειδικευμένο στελεχιακό δυναμικό. Περαιτέρω, ο Όμιλος και ειδικότερα ο τομέας Securities Services ανταποκρίθηκε άμεσα στην εφαρμογή σειράς κανονιστικών αλλαγών παρέχοντας νέα προϊόντα και υπηρεσίες καθώς και καινοτόμες λύσεις, οι οποίες εξυπηρετούν τις διαρκώς εξελισσόμενες ανάγκες των πελατών.

Επιπροσθέτως το 2017, για άλλη μια χρονιά η ποιότητα των μετασυναλλακτικών υπηρεσιών του Ομίλου αναγνωρίστηκε διεθνώς. Στην ελληνική αγορά η Τράπεζα Eurobank Ergasias A.E. ανακηρύχθηκε ως ο καλύτερος πάροχος στον χώρο των μετασυναλλακτικών υπηρεσιών (Best Securities Services Provider) από το περιοδικό Global Finance για το 2017, για 11η φορά τα τελευταία 12 χρόνια. Επίσης η Τράπεζα διατηρεί συνεχόμενα από το 2006 τις κορυφαίες διακρίσεις στην ετήσια έρευνα που διεξάγει το διεθνούς φήμης περιοδικό Global Custodian για τους παρόχους υπηρεσιών Θεματοφυλακής στην ελληνική αγορά.

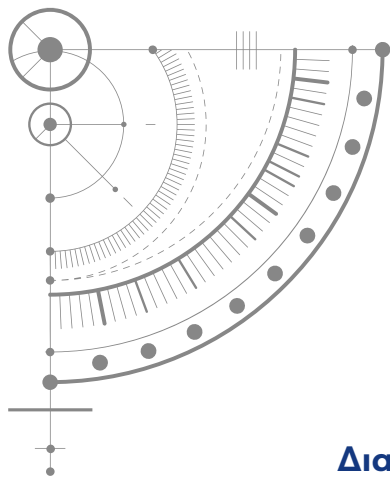
Τέλος, η Eurobank διακρίθηκε ως μία από τις τρεις κορυφαίες τράπεζες στο πλαίσιο του Global Custodian's 2018 Global Excellence Award στις κατηγορίες Leading Client Awards, Southern Europe (μαζί με τη Santander και τη Societe Generale) και Global Excellence Award for Proxy Voting Services (μαζί με την Commerzbank και τη Mizuho Bank).

Αντίστοιχα, τόσο στην Κύπρο η Eurobank Cyprus, όσο και στη Βουλγαρία η Eurobank Bulgaria A.D. διατήρησαν και το 2017 τις επί σειρά ετών διακρίσεις τους ως κορυφαίος Θεματοφύλακας για Θεσμικούς Επενδυτές στην ετήσια έρευνα για τους παρόχους υπηρεσιών Θεματοφυλακής από το περιοδικό Global Custodian.

Διεύθυνση Τραπεζικής Φορέων Δημοσίου και Μη Κερδοσκοπικών Οργανισμών

Η συνεργασία με τους Φορείς Δημοσίου, η ενίσχυση του έργου τους και η υποστήριξη των λειτουργιών που επιτελούν προς το Κράτος και τον Πολίτη αποτελούν στρατηγική προτεραιότητα της Τράπεζας. Η εξειδικευμένη Διεύθυνση Τραπεζικής Φορέων Δημοσίου και Μη Κερδοσκοπικών Οργανισμών έχει ως στόχο τη δημιουργία ολοκληρωμένων προτάσεων που ανταποκρίνονται στις ιδιαίτερες και πολύπλευρες τραπεζικές ανάγκες των Φορέων, καλύπτοντας όλο το φάσμα των οικονομικών τους δραστηριοτήτων. Το 2017, η Διεύθυνση ανταποκρίθηκε σε περισσότερες από 200 Προσκλήσεις Ενδιαφέροντος προσφέροντας ένα πλήρες πακέτο συνεργασίας με: ανταγωνιστικές λύσεις ταμειακής διαχείρισης, ολοκληρωμένες συναλλακτικές υπηρεσίες, καινοτόμες λύσεις ηλεκτρονικής τραπεζικής, εξειδικευμένες προτάσεις διαχείρισης ακινήτων, ευρύ φάσμα ασφαλιστικών προϊόντων, ευέλικτες χρηματοδοτικές λύσεις και προνομιακά πακέτα μισθοδοσίας.

Κατά τη διάρκεια του έτους η Διεύθυνση κατέγραψε σημαντικά αποτελέσματα. Ειδικότερα, επιτεύχθηκε σε ετήσια βάση αύξηση του μεριδίου αγοράς στη Γενική Κυβέρνηση κατά 39 μονάδες βάσης, ιδιαίτερα στις υποκατηγορίες Δημόσια Νοσοκομεία (271 μονάδες βάσης) και στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (417 μονάδες βάσης). Με την κινητοποίηση και αξιοποίηση όλων των διαθέσιμων δικτύων και προϊόντων μονάδων του Ομίλου, επιτεύχθηκε αύξηση των καταθέσεων της Γενικής Κυβέρνησης κατά 10%, ενισχύθηκε η παρουσία της Τράπεζας σε στρατηγικούς τομείς των Φορέων Δημοσίου και αναπτύχθηκε περαιτέρω γεωγραφικά εξυπηρετώντας περισσότερους από 2.000 πελάτες του συγκεκριμένου χώρου.



Διαχείριση Προβληματικών Δανείων

Από την ίδρυση της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου (Troubled Assets Group), τον Ιούλιο του 2014, η Τράπεζα προέβη σε σημαντικές πρωτοβουλίες με σκοπό την αποτελεσματική διαχείριση των ανοιγμάτων σε καθυστέρηση και των μη εξυπηρετούμενων δανείων. Η Γ.Δ. Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου, με άμεση διοικητική αναφορά στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, έχει τη γενικότερη ευθύνη για τη διαχείριση του χαρτοφυλακίου προβληματικών δανείων του Ομίλου, από τα πρώτα στάδια καθυστέρησης μέχρι και τις νομικές ενέργειες.

Ο Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος και μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου είναι επικεφαλής της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου και είναι επιφορτισμένος με το αντικείμενο της στενότερης παρακολούθησης της Στρατηγικής Διαχείρισης Καθυστερήσεων.

Η Γενική Διεύθυνση αποτελείται από τη Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Λιανικής Τραπεζικής, τη Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Τραπεζικής Επιχειρήσεων, τον Τομέα Ανάκτησης Εξασφαλίσεων, τον Τομέα TAG Risk Management and Business Policies και τον Τομέα Επιχειρησιακού Σχεδιασμού Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου. Για την αποτελεσματικότερη διαχείριση του προβληματικού χαρτοφυλακίου εμπλέκονται περί τα 2.700 στελέχη σε όλη την Τράπεζα, εκ των οποίων περί τα 1.200 άτομα στελεχώνουν τις μονάδες λειτουργίας της Γενικής Διεύθυνσης.

Στη Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Λιανικής Τραπεζικής περιλαμβάνεται και η εταιρία Eurobank FPS Ανώνυμη Εταιρία Διαχείρισης Απαιτήσεων Από Δάνεια και Πιστώσεις (Eurobank FPS ΑΕΔΑΔΠ), θυγατρική της Τράπεζας, με αρμοδιότητα τη διαχείριση των προβληματικών δανείων της Λιανικής Τραπεζικής, η οποία τον Μάρτιο του 2017 έλαβε την άδεια για τη διαχείριση ληξιπρόθεσμων χαρτοφυλακίων στο πλαίσιο του Ν. 4354/15.

Στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειάς της να ανταποκριθεί στις άμεσες και μεσοπρόθεσμες προκλήσεις του τραπεζικού συστήματος και με σκοπό την επίτευξη των στρατηγικών της στόχων, η Τράπεζα έχει θέση ως βασική προτεραιότητα την ενεργητική διαχείριση και εξυγίανση του χαρτοφυλακίου των μη εξυπηρετούμενων δανείων αλλά και την αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού και της σχετικής υποδομής (διαδικασίες, συστήματα και προϊόντα).

Μέσω της ανεξάρτητης διαχείρισης των μη εξυπηρετούμενων δανείων από τη Γ.Δ. Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου, αναπτύχθηκε ένα δυναμικό και ισχυρό μοντέλο διακυβέρνησης που όχι μόνο συμμορφώνεται με τις υπάρχουσες κανονιστικές απαιτήσεις, αλλά ανταποκρίνεται και στα βέλτιστα διεθνή πρότυπα.

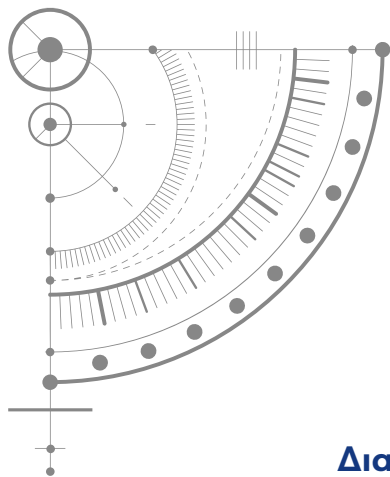
Επιπλέον, η Επιτροπή Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων (Troubled Assets Committee), η οποία έχει γραμμή αναφοράς στην Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων, παρακολουθεί την αποτελεσματική υλοποίηση της στρατηγικής διαχείρισης των προβληματικών δανείων της Τράπεζας.

Μέσα σε ένα ευμετάβλητο οικονομικό περιβάλλον, συνεχίστηκαν οι επιχειρησιακές δράσεις σε συμμόρφωση με τις εποπτικές απαιτήσεις της ΠΕΕ 42/30.05.2014 (όπως αυτή τροποποιήθηκε από τις ΠΕΕ 47/9.2.2015 και ΠΕΕ 102/30.08.2016 της ΤτΕ) σχετικά με τη διαχείριση των πιστωτικών ανοιγμάτων σε καθυστέρηση και των μη εξυπηρετούμενων δανείων.

Στόχος της Γενικής Διεύθυνσης είναι, μέσα από τη διαμόρφωση και τη χρήση ειδικά προσαρμοσμένων στρατηγικών, τη συμβολή του έμπειρου προσωπικού της και των κατάλληλων τεχνικών μέσων, να συνδράμει στη διατήρηση της κερδοφόρου πορείας της Τράπεζας με έναν κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο. Για την επίτευξη του στόχου αυτού, οι κυριότερες δράσεις που ανέλαβε η Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου εντός του 2017, τόσο

σε στρατηγικό όσο και σε επιχειρησιακό επίπεδο, ήταν οι ακόλουθες:

- ο Ετήσια μείωση του συνολικού υπολοίπου των Μν Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (ΜΕΑ) κατά €2,4 δισ. από την 31η Δεκεμβρίου 2016, υπερβαίνοντας τον σχετικό αναθεωρημένο στόχο που είχε υποβληθεί στις εποπτικές αρχές κατά €0,3 δισ.
- ο Επικαιροποιημένη υποβολή προς τον Ενιαίο Εποπτικό Μηχανισμό (Single Supervisory Mechanism - SSM) ζετούς ολοκληρωμένης στρατηγικής διαχείρισης και επιχειρησιακών στόχων για τα ΜΕΑ. Η υποβολή στηρίχθηκε στην εφαρμογή εξειδικευμένου μοντέλου, που αναλύει την επίτευξη των επιμέρους στόχων σε τριμηνιαία βάση ανά χαρτοφυλάκιο μέσω συγκεκριμένου μείγματος ενεργειών. Οι εποπτικοί στόχοι έχουν πλήρως ενσωματωθεί στο επιχειρηματικό και λειτουργικό μοντέλο της Τράπεζας.
- ο Η επίτευξη των στόχων μείωσης των Μν Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (ΜΕΑ), καθώς και η συμμόρφωση με τις εποπτικές απαιτήσεις συνιστούν βασική στρατηγική προτεραιότητα της Τράπεζας. Το Πρόγραμμα Ρηαπαίος δημιουργήθηκε για τη συντονισμένη υποστήριξη και παρακολούθηση υλοποίησης των έργων και πρωτοβουλιών που συνδέονται με αυτή την προτεραιότητα. Ειδικότερα, οι πρωτοβουλίες και τα έργα που περιλαμβάνονται στο Πρόγραμμα αποσκοπούν:
 - α. στην αναβάθμιση των επιχειρηματικών πρακτικών μέσω νέων στρατηγικών και αποτελεσματικότερων τμηματοποιήσεων της πελατείας, καθώς και στην παροχή νέων λύσεων προς τους δανειολήπτες,
 - β. στην εφαρμογή ενός αποτελεσματικότερου και αποδοτικότερου μοντέλου λειτουργίας των εμπλεκόμενων μονάδων,
 - γ. στην ενεργή συμμετοχή σε διατραπεζικές επιχειρηματικές πρωτοβουλίες και
 - δ. στη συμμόρφωση προς το εποπτικό πλαίσιο.
- ο Ολοκλήρωση διευρυμένης ανάλυσης διαχείρισης πόρων των Μονάδων της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου για σκοπούς ενίσχυσης των ενεργειών και ομάδων διαχείρισης Προβληματικών Δανείων.
- ο Ανάπτυξη μιας σειράς από δυναμικά συστήματα υποστήριξης αποφάσεων στο πλαίσιο διαχείρισης του συνολικού προβληματικού χαρτοφυλακίου, που συντελούν στη λήψη αποφάσεων, διευκολύνουν την επιλογή της βέλτιστης λύσης και περιορίζουν την αβεβαιότητα.
- ο Διασφάλιση της εναρμόνισης του πλαισίου Διαχείρισης Προβληματικού Χαρτοφυλακίου σε όλες τις μονάδες της Τράπεζας.
- ο Έγκαιρη προληπτική παρέμβαση και ανάπτυξη συστημάτων έγκαιρης προειδοποίησης (early warning) για τη μείωση του ρυθμού αύξησης νέων καθυστερήσεων, καθώς και για τον υπολογισμό της πιθανότητας μετακύλισης ενός λογαριασμού σε στάδιο καθυστέρησης.
- ο Ανάληψη στοχευμένων ενεργειών για τη διασφάλιση της μείωσης του πιστωτικού κινδύνου του χαρτοφυλακίου.
- ο Διενέργεια ασκήσεων διασφάλισης ποιότητας μέσω αυτο-αξιολόγησης ως προς την αποτελεσματικότητα των προσφερόμενων λύσεων και τη μείωση του λειτουργικού κινδύνου.
- ο Καθοδήγηση και υποστήριξη των μονάδων Troubled Assets Group (TAG Units) στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης.
- ο Περαιτέρω ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού μέσω διενέργειας επιπρόσθετων εκπαιδευτικών προγραμμάτων και μαθημάτων e-learning καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.



Διαχείριση Προβληματικών Δανείων

- Ολοκλήρωση της μετατροπής της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου από κέντρο κόστους σε επιχειρηματική μονάδα με δικό της ισολογισμό και κατάσταση αποτελεσμάτων χρήσεως, ώστε να παρακολουθείται μελλοντικά ως ξεχωριστή μονάδα στα οικονομικά αποτελέσματα της Τράπεζας.
- Ενεργή συμμετοχή στην ανάληψη πρωτοβουλιών, σε συνεργασία με τις υπόλοιπες συστημικές Τράπεζες και υπό τον συντονισμό της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (ΕΕΤ) με σκοπό τη βελτίωση του πλαισίου διαχείρισης δανείων σε καθυστέρηση.

Διαχείριση Προβληματικών Δανείων Λιανικής

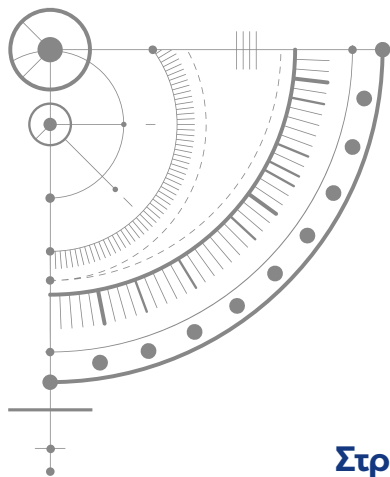
Ειδικότερα στον χώρο των Προβληματικών Δανείων Λιανικής Τραπεζικής (Στεγαστικά, Καταναλωτικά δάνεια και δάνεια Μικρών & Μεσαίων Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών) αξίζει να σημειωθούν οι παρακάτω στρατηγικές και επιχειρησιακές δράσεις για το 2017:

- Πραγματοποιήθηκε με επιτυχία η πρώτη συναλλαγή πώλησης καταναλωτικού χαρτοφυλακίου σε Fund στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια, ενώ ξεκίνησε από την Eurobank FPS, αδειοδοτημένη εταιρία διαχείρισης από την ΤτΕ στο πλαίσιο του Ν. 4354/2015 (100% θυγατρική εταιρία της Eurobank), η διαχείριση του χαρτοφυλακίου εκ μέρους του νέου Επενδυτή.
- Ανάθεση στην Eurobank FPS του συνόλου του χαρτοφυλακίου Προβληματικών Δανείων Λιανικής Τραπεζικής και περαιτέρω ενδυνάμωση των δομών της εταιρίας για την αποτελεσματική διαχείρισή του, μέσω της ίδρυσης εξειδικευμένων μονάδων, βάσει κανονιστικών και επιχειρησιακών αναγκών, στελεχωμένων από έμπειρα στελέχη σε θέματα διαχείρισης και υποστήριξης εργασιών για Στεγαστικά, Καταναλωτικά δάνεια και δάνεια Μικρών & Μεσαίων Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών και πτωχευτική διαδικασία ιδιωτών (Ν. 3869).
- Σχεδιασμός και υλοποίηση νέων προγραμμάτων ρύθμισης οφειλών, μεταξύ των οποίων και η εθελοντική παράδοση ακινήτου, με στόχο την εύρεση συναινετικής λύσης με τους οφειλέτες πριν από τον πλειστηριασμό. Ανασχεδιάστηκε το λειτουργικό μοντέλο με την υλοποίηση πρωτοποριακού εργαλείου (Front Line Tool) ενδυναμώνοντας σε μεγάλο βαθμό τη διαπραγματευτική ικανότητα του Δικτύου, των Call Centres και των Relationship Managers για το στεγαστικό χαρτοφυλάκιο.
- Σύσταση Διεύθυνσης Εξωδικαστικού Συμβιβασμού (OCW) με κύριο σκοπό την ενιαία διαχείριση πελατών όλων των Μονάδων της Τράπεζας.
- Σε επίπεδο Δικτύου Καταστημάτων η στρατηγική της Τράπεζας προσαρμόστηκε σε επίπεδο ΜΕΑ, δίνοντας τη δυνατότητα παρακολούθησης της πορείας τους ανά Κατάστημα/ Περιφέρεια/Τομέα. Συστάθηκε ο νέος τραπεζικός ρόλος «Σύμβουλος Διαχείρισης Δανειακών Οφειλών» για την αποκλειστική ενασχόληση με τους στρατηγικούς στόχους της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Λιανικής Τραπεζικής, ενώ παράλληλα δημιουργήθηκε ειδική υπηρεσία άμεσης Νομικής Υποστήριξης του Δικτύου.
- Αναβαθμίστηκε το μοντέλο λειτουργίας των Νομικών Ενεργειών για το σύνολο των χαρτοφυλακίων, υλοποιήθηκε νέα διαδικασία καταγγελιών και, μέσω καινοτόμων εφαρμογών ανάλυσης δεδομένων, δημιουργήθηκε πολιτική διαχείρισης για τους στρατηγικούς κακοπληρωτές.
- Πραγματοποιείται συνολική διαχείριση πελατών υπό την προστασία του Ν. 3869. Συγκεκριμένα, για τους οφειλέτες χωρίς οριστική δικαστική απόφαση πραγματοποιούνται ενέργειες μέσω στοχευμένων πολιτικών.

**Διαχείριση
Προβληματικών
Δανείων Τραπεζικής
Επιχειρήσεων**

Στη Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Τραπεζικής Επιχειρήσεων αξίζει να σημειωθούν οι παρακάτω στρατηγικές και επιχειρησιακές δράσεις για το 2017:

- Καθορισμός επιχειρησιακών στόχων μέσω αναλυτικής καταγραφής της στρατηγικής για το σύνολο του χαρτοφυλακίου, συνεχή παρακολούθηση των εισροών-εκροών με στόχο τη σημαντική μείωση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων μέχρι το 2019.
- Αδιάλειπτη εφαρμογή της στρατηγικής για την παροχή μακροπρόθεσμων βιώσιμων λύσεων ρύθμισης προσφέροντας συνδυασμούς προϊόντων.
- Εσωτερική αναδιοργάνωση και ενίσχυση των δραστηριοτήτων της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Τραπεζικής Επιχειρήσεων ενσωματώνοντας τις λειτουργίες του πρώην Τομέα Διαχείρισης Επισφαλών Πελατών, με στόχο την end-to-end πελατειακή διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων μέσω λύσεων ρύθμισης/ αναδιάρθρωσης, οριστικής διευθέτησης και νομικών ενεργειών.
- Συμμετοχή της Τράπεζας στην ίδρυση εξειδικευμένης διατραπεζικής πλατφόρμας, για την έγκαιρη και συντονισμένη αντιμετώπιση και αναδιάρθρωση προβληματικών δανείων μικρομεσαίων επιχειρήσεων.
- Συμμετοχή σε διατραπεζικές πρωτοβουλίες για κοινή αντιμετώπιση περιπτώσεων μεγάλων μη εξυπηρετούμενων επιχειρηματικών δανείων.
- Συμμετοχή της Τράπεζας σε πρωτοβουλίες τόσο διατραπεζικές όσο και με εξωτερικούς συνεργάτες, διαμορφώνοντας ένα δομημένο πλαίσιο συνεργασίας, με στόχο τη βέλτιστη και αποδοτικότερη διαχείριση του χαρτοφυλακίου της.



Στρατηγική Επικοινωνίας

Η επικοινωνιακή στρατηγική της Eurobank για το 2017 επικεντρώθηκε στον σχεδιασμό και την υλοποίηση επικοινωνιακών ενεργειών που συνάδουν με το όραμά της, ενδυναμώνουν την εικόνα της και υποστηρίζουν τους εμπορικούς της στόχους.

Το 2017 η Τράπεζα σχεδίασε και υλοποίησε ενέργειες που ανέδειξαν την αποτελεσματικότητα, την ευελιξία και την ανθρωποκεντρική της προσέγγιση και είχαν ως κεντρικό στόχο να ανταποκριθεί με επιτυχία στις επιχειρησιακές και τεχνολογικές προκλήσεις της εποχής, συνεχίζοντας να παρέχει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες στους πελάτες της.

Η έμφαση στην ανθρωποκεντρική προσέγγιση αποτέλεσε κοινή βάση για τις επικοινωνιακές ενέργειες του 2017. Το έτος αυτό, οι στρατηγικοί άξονες της Οικονομίας (Επιχειρηματικότητα, Τουρισμός και Εξωστρέφεια), της Καινοτομίας και της Κοινωνίας υποστηρίχθηκαν μέσω της διατήρησης της εταιρικής υπόσχεσης «προτεραιότητα σε εσένα» και της τεκμηρίωσής της με συγκεκριμένες πρωτοβουλίες και δράσεις κάτω από μια ολοκληρωμένη επικοινωνιακή πλατφόρμα.

Οικονομία/ Επιχειρηματικότητα

Η Eurobank στηρίζει αδιάκοπα την επιχειρηματικότητα και την εξωστρέφεια των ελληνικών επιχειρήσεων, με πρωτοβουλίες που εξελίσσονται σταθερά σε θεσμούς. Το 2017 επικεντρώθηκε επικοινωνιακά στην υποστήριξη της νεανικής επιχειρηματικότητας προβάλλοντας το πρόγραμμα νεανικής καινοτόμου επιχειρηματικότητας egg-enter•grow•go. Το Πρόγραμμα egg-enter•grow•go, που αποτελεί έναν από τους πιο επιτυχημένους επιχειρηματικούς επιταχυντές στην Ελλάδα, στοχεύει στη στήριξη της νεανικής καινοτόμου επιχειρηματικής δραστηριότητας και στην ενίσχυση της προοπτικής βιώσιμης απασχόλησης του ανθρώπινου δυναμικού της χώρας, ιδιαίτερα των νέων.

Παράλληλα, η Eurobank στηρίζει ενεργά την εξωστρέφεια των ελληνικών επιχειρήσεων με 2 σημαντικές πρωτοβουλίες: (α) Πρόγραμμα Επιχειρηματικών Αποστολών «Go International» και (β) τη διαδικτυακή πύλη exportgate.gr. Το Πρόγραμμα Επιχειρηματικών Αποστολών «Go International» έχει ως στόχο να φέρει σε επαφή ελληνικές εξαγωγικές επιχειρήσεις με πιθανούς εισαγωγείς από το εξωτερικό. Κάθε Επιχειρηματική Αποστολή περιλαμβάνει b2b επιχειρηματικές συναντήσεις καθώς και επιχειρηματικά φόρουμ συνεργασίας, όπου συμμετέχουν εκπρόσωποι της κυβέρνησης της Ελλάδας και της χώρας φιλοξενίας, η επιχειρηματική κοινότητα και δημοσιογράφοι. Το 2017 η Επιχειρηματική Αποστολή διεξήχθη στην Κρήτη, όπου στο πλαίσιο του «Go in Crete» πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 2.430 προκαθορισμένες συναντήσεις και δόθηκε η ευκαιρία σε περισσότερους από 100 Έλληνες εξαγωγείς να έρθουν σε επαφή με πάνω από 50 εξέχοντες διεθνείς αγοραστές.

Το Exportgate αποτελεί μια πρωτοποριακή διαδικτυακή πύλη που σχεδιάστηκε με στόχο την ενίσχυση της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων μέσω της διασύνδεσής τους με ξένους αγοραστές. Στο forum που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του «Go in Crete» ανακοινώθηκε και η στρατηγική συμφωνία της Eurobank με τη Santander, παρουσία στελεχών του ισπανικού ομίλου για ένταξη της Eurobank στο Trade Club Alliance. Μέσω της στρατηγικής αυτής συμφωνίας παρέχεται η δυνατότητα σε ελληνικές και κυπριακές εταιρίες - μέλη του Exportgate να γίνουν μέλη στο Eurobank Trade Club, το οποίο πλέον εντάσσεται στο πρώτο παγκόσμιο ψηφιακό δίκτυο διασύνδεσης αξιόπιστων επιχειρήσεων, που υποστηρίζεται από διεθνείς τράπεζες και εστιάζει στο διεθνές εμπόριο.

Το 2017 η Eurobank σε στρατηγική συμφωνία με την Banco Santander ανακοίνωσε την ένταξη του Exportgate στο Trade Club Alliance, το πρώτο παγκόσμιο ψηφιακό δίκτυο διασύνδεσης επιχειρήσεων που υποστηρίζεται από διεθνείς τράπεζες.

Η Τράπεζα συμμετέχει ενεργά σε πρωτοβουλίες που αφορούν σε έναν από τους σημαντικότερους πυλώνες της επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα, τον Τουρισμό. Στο πλαίσιο αυτό συνεχίζει την ενεργή στήριξη των τουριστικών επιχειρήσεων ως στρατηγικός εταίρος του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ), καθώς επίσης μέσω της δημιουργίας ειδικών προγραμμάτων για τους επαγγελματίες του κλάδου Business Banking Τουρισμός.

Επιπλέον, η Τράπεζα απευθύνθηκε στους αγρότες και τις αγροτικές επιχειρήσεις της χώρας δημιουργώντας το πρόγραμμα Business Banking Αγροτικός Τομέας, ώστε να τους στηρίξει στις ιδιαίτερες συνθήκες του κλάδου.

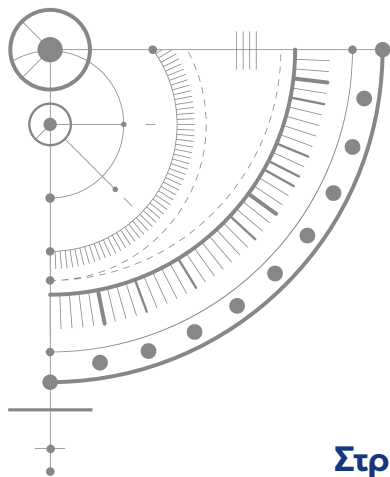
Η Eurobank το 2017 επικοινωνήσε την έμπρακτη στήριξη της ελληνικής επιχειρηματικότητας μέσω προγραμμάτων χρηματοδότησης επιχειρήσεων και όχι μόνο. Μέσω των βραβείων ανάπτυξης και επιχειρηματικότητας «Growth Awards» ανέδειξε, σε συνεργασία με την Grant Thornton, 6 επιχειρήσεις οι οποίες, παρά την κρίση, ξεχώρισαν και κατάφεραν να διακριθούν για την εξωστρέφειά τους, τις ισχυρές οικονομικές τους επιδόσεις, τη διαφάνεια, τη σύγχρονη εταιρική διακυβέρνηση και την εταιρική κοινωνική τους ευθύνη.

Με εφελτήριο μια βάση δεδομένων από δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις για πάνω από 8.000 εταιρίες που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα και έχοντας ως κριτήρια βασικούς χρηματοοικονομικούς δείκτες βάσει του μοντέλου αξιολόγησης «Financial Growth/Health Matrix» της Grant Thornton, ξεχώρισαν αρχικά 200 κορυφαίες εταιρίες. Οι εξαιρετικές χρηματοοικονομικές επιδόσεις των εταιριών αυτών συνοδεύτηκαν από ιστορίες, τις οποίες οι 200 υποψήφιοι κλήθηκαν να υποβάλουν στο ειδικά διαμορφωμένο website: www.growthawards.gr. Μετά τον αρχικό περιορισμό τους στις 20 επικρατέστερες από την Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφίων, τελικώς, με την ολοκλήρωση και της Γ' φάσης αξιολόγησης από την Επιτροπή Βράβευσης, ανακηρύχθηκαν οι 6 νικήτριες εταιρίες.

Ανάγκες/ Επιβράβευση Πελατών

Η Eurobank εξετάζοντας προσεκτικά τις ανάγκες των πελατών της επικοινωνήσε πρώτη τη σημασία της θεμελίωσης του αφορολόγητου. Έχοντας σχεδιάσει μια νέα πρωτοποριακή υπηρεσία υπολογισμού του αφορολόγητου, διαθέσιμη στους πελάτες της μέσω του Eurobank Mobile App και του e-Banking, η Τράπεζα παρέχει στους πελάτες της άμεση και εύκολη ενημέρωση για το χτίσιμο του αφορολόγητου με βάση τις δαπάνες τους.

Με την επιβράβευση των πελατών να αποτελεί στρατηγικό πυλώνα της Τράπεζας, οι επικοινωνιακές ενέργειες του Προγράμματος Επιβράβευσης Κατόχων Καρτών Eurobank Επιστροφή πραγματοποιήθηκαν και σε στοχευμένο αλλά και σε μαζικό κοινό. Παράλληλα το Πρόγραμμα διευρύνθηκε περαιτέρω με τη συμμετοχή άνω των 8.000 συνεργαζόμενων εμπορικών επιχειρήσεων από όλους τους κλάδους, δίνοντας την ευκαιρία στους πελάτες να έχουν όφελος από τη συγκέντρωση ακόμη περισσότερων ευρώ Επιστροφή στις αγορές τους.



Στρατηγική Επικοινωνίας

Το 2017 η υπηρεσία Personal Banking συμπλήρωσε 10 χρόνια παρουσίας, παραμένοντας προσηλωμένη στον στόχο της να παρέχει υψηλού επιπέδου προσωπική τραπεζική εξυπηρέτηση στους πελάτες της. Στο πλαίσιο του εορτασμού των 10 χρόνων πραγματοποιήθηκε μια σειρά εκδηλώσεων και ενεργειών για τους πελάτες της υπηρεσίας, ως ένδειξη αναγνώρισης της πολυετούς σχέσης εμπιστοσύνης που έχουν αναπτύξει με την Τράπεζα.

Καινοτομία

Στην Eurobank καινοτομία σημαίνει παροχή των εργαλείων που στοχεύουν στην απλοποίηση της καθημερινότητας των πελατών. Η Eurobank εστίασε την επικοινωνία της στο Eurobank Mobile App – το m-Banking της Τράπεζας, καθώς και στην πρωτοποριακή υπηρεσία v-Banking για επαγγελματίες, μέσω της οποίας μπορούν να επικοινωνούν με βιντεοκλήση με τον Επαγγελματικό Σύμβουλο από τον χώρο τους, χωρίς τη φυσική τους παρουσία στο κατάστημα.

Με γνώμονα τη δημιουργία καινοτόμων λύσεων για τη διευκόλυνση της καθημερινότητας των πελατών της, η Eurobank συνέχισε να επενδύει στην προσωποποιημένη ψηφιακή επικοινωνία με τους πελάτες της.

Αξιοποιώντας τα ψηφιακά κανάλια και μέσα επικοινωνίας και λαμβάνοντας υπόψη τις διαφοροποιημένες ανάγκες των πελατών της, προσέφερε ειδικά σχεδιασμένες προϊοντικές επιλογές.

Το 2017 ολοκληρώθηκε ο επανασχεδιασμός του νέου Eurobank.gr, απόλυτα βασισμένος στην ανθρωποκεντρική και προσωποποιημένη προσέγγιση της Τράπεζας. Το νέο site είναι σχεδιασμένο ώστε να εστιάζει, εκτός από την παρουσίαση των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει η Τράπεζα, στις ανάγκες των πελατών, παρουσιάζοντας ολοκληρωμένες προτάσεις με βάση το στάδιο ζωής του κάθε πελάτη ξεχωριστά.

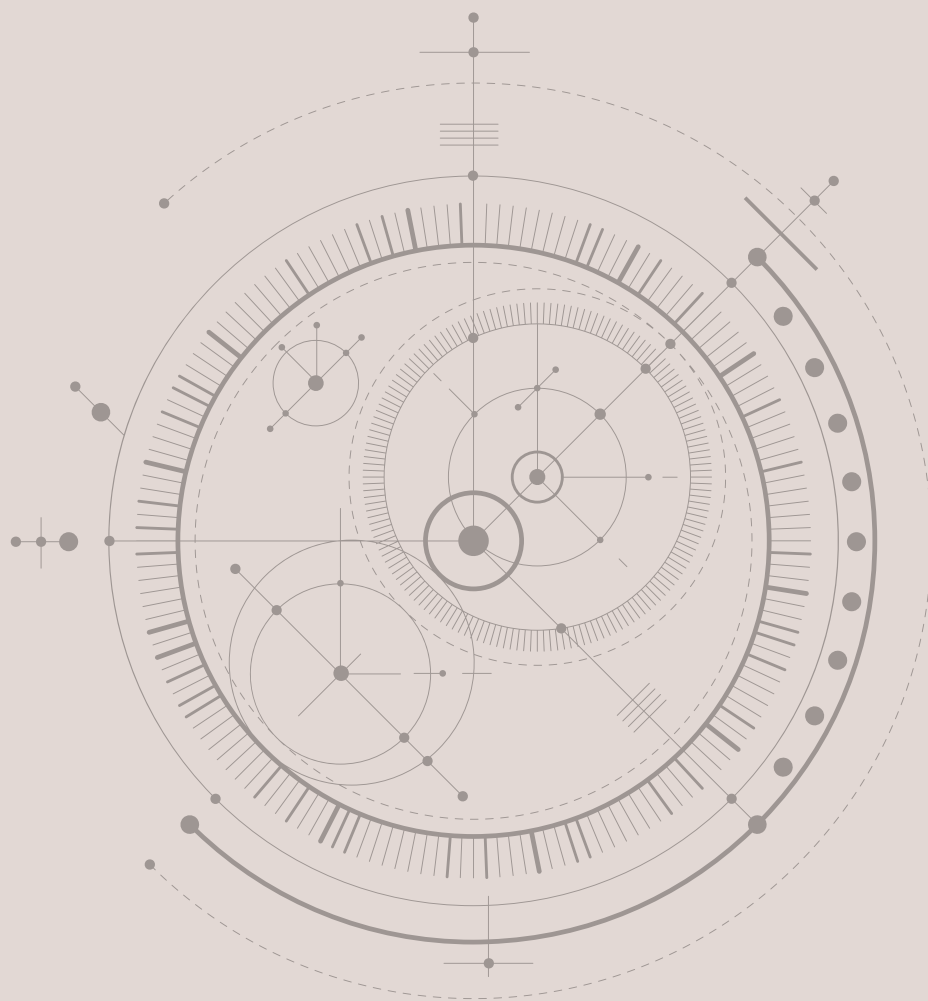
Κοινωνία

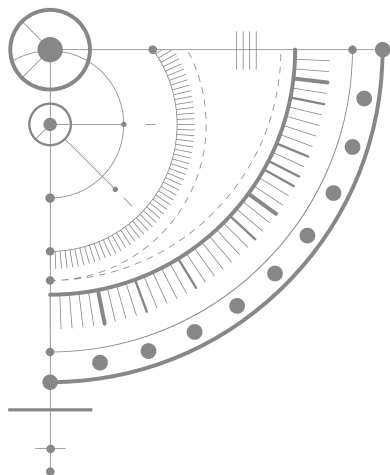
Η Eurobank, πιστή στην πεποίθησή της ότι ένας υπεύθυνος οργανισμός οφείλει να συνεισφέρει στη σταθερότητα του κοινωνικού και οικονομικού συνόλου, στηρίζει με συνέπεια μια σειρά πρωτοβουλιών για τη στήριξη της κοινωνίας και την καλλιέργεια συνθηκών που θα δημιουργήσουν τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την πρόοδο και την ανάπτυξη. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα διαχρονικά επιβραβεύει την αριστεία με το πρόγραμμα «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία» που διοργανώθηκε για 15η συνεχή χρονιά, στηρίζει τον ελληνικό αθλητισμό στηρίζοντας παραδοσιακά όλες τις Εθνικές Ομάδες Μπάσκετ μέσω σχετικής χορηγίας της προς την Εθνική Ομοσπονδία Καλαθοσφαίρισης και προάγει τον πολιτισμό αναλαμβάνοντας συγκεκριμένες πρωτοβουλίες και δράσεις. Παράλληλα, η Τράπεζα και το 2017 παρέμεινε πιστή στη δέσμευσή της για στήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων, υλοποιώντας σειρά δράσεων υλικής υποστήριξης αλλά και μεταφέροντας ένα μήνυμα αλληλεγγύης και ελπίδας.

Αναγνωρίζοντας τη σημασία του κοινωνικού έργου της αστικής μη κερδοσκοπικής εταιρίας της Ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών «Αποστολή», το 2017 η Eurobank συνέχισε την υποστήριξή της στο Πρόγραμμα «Η Αποστολή στηρίζει τους μαθητές». Το Πρόγραμμα υλοποιείται σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας & Θρησκευμάτων και προσφέρει βοήθεια στις οικογένειες μαθητών πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης που αντιμετωπίζουν προβλήματα σίτισης, με τρόπο ώστε να διασφαλίζεται η ανωνυμία και η αξιοπρέπεια τους και να μη διαταράσσονται οι σχέσεις τους στο σχολικό περιβάλλον. Με την αποκλειστική χορηγία της Eurobank στο Πρόγραμμα, η «Αποστολή» διένειμε πάνω από 43.780 «δέματα αγάπης», τα οποία κάλυψαν ένα μικρό, αλλά ουσιαστικό μέρος των καθημερινών αναγκών διατροφής των μαθητών και των οικογενειών τους.

Όλες οι επικοινωνιακές δράσεις έχουν ως στόχο να διασφαλίσουν την ενιαία εικόνα και ταυτότητα της Τράπεζας και στηρίζονται σε στοιχεία ερευνών αγοράς που διεξάγονται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Οι στρατηγικές προτεραιότητες της Τράπεζας καθώς και οι δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης υποστηρίζονται σε επιλεγμένα κοινά και μέσω ενεργειών Δημοσίων Σχέσεων. Τέλος, η προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών πραγματοποιείται κυρίως μέσω στοχευμένων marketing ενεργειών στα επιμέρους κοινά του πελατολογίου της Τράπεζας.

Ο προσανατολισμός της Eurobank είναι να λειτουργεί με βάση το αξιακό της σύστημα και να θέτει τον πελάτη στο επίκεντρο. Με συνέπεια στην ανθρωποκεντρική προσέγγιση και με βασική υπόσχεση επικοινωνίας το «προτεραιότητα σε εσένα», η Τράπεζα θα συνεχίσει να δίνει έμφαση στις εξειδικευμένες και διαφορετικές ανάγκες των πελατών της, για να διευκολύνει την καθημερινότητά τους και να τους παρέχει προσωποποιημένες επιλογές.





Ανάγκες - Επιβράβευση Πελατών

Η τεχνολογία αποτελεί στρατηγικό άξονα ανάπτυξης της Eurobank στη νέα ψηφιακή εποχή. Το 2017 ο ρόλος της ενισχύθηκε περαιτέρω με στόχο την αξιοποίησή της σε όλο το εύρος των τραπεζικών εργασιών, καθώς και τη βελτιστοποίηση της χρήσης των ψηφιακών δικτύων.

Το 2017, μετά την ολοκλήρωση του στρατηγικού σχεδιασμού με ορίζοντα το 2020, η Eurobank ενίσχυσε σημαντικά τις επενδύσεις στην τεχνολογία με σκοπό τη βέλτιστη εμπειρία του πελάτη, την αποδοτικότερη υποστήριξη των εργασιών της και την εκμετάλλευση καινοτόμων τεχνολογιών με απώτερο στόχο τον μετασχηματισμό της σε έναν ψηφιακό οργανισμό με σημείο αναφοράς τον πελάτη. Συμβάλλοντας στην επίτευξη των στόχων της Τράπεζας, η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής επικεντρώθηκε κυρίως στους παρακάτω άξονες:

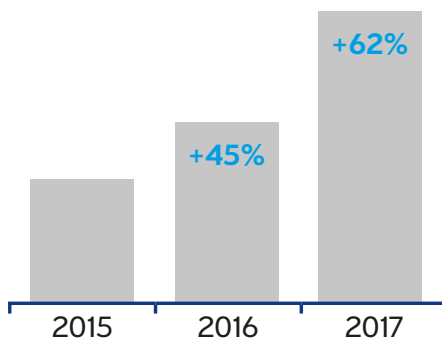
- Διαχείριση των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων (NPEs)
- Ανάπτυξη του νέου μοντέλου λειτουργίας δικτύου καταστημάτων
- Ανάπτυξη των εναλλακτικών καναλιών
- Απλοποίηση και αυτοματοποίηση των τραπεζικών εργασιών
- Εναρμόνιση με κανονιστικό πλαίσιο

Επιπρόσθετα, ενδυναμώθηκαν οι τεχνολογικές υποδομές και οι υποδομές ασφαλείας, επιτεύχθηκε η εισαγωγή νέων μεθόδων ανάπτυξης εφαρμογών για μεγάλα έργα με μεθοδολογίες Agile (Nexus - Scrum at scale) και ολοκληρώθηκε ο σχεδιασμός στρατηγικών πρωτοβουλιών για το 2018.

Εξέλιξη πληροφοριακών συστημάτων

Η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής αποτελεί βασικό πυλώνα για τη λειτουργική ανάπτυξη και υποστήριξη της Τράπεζας. Το 2017 παρέδωσε περισσότερα από 250 έργα, με τη διαθεσιμότητα όλων των υπηρεσιών πληροφορικής να ξεπερνά το 99,97%, ενώ το Help Desk εξυπηρέτησε περισσότερες από 62.000 τηλεφωνικές κλήσεις. Επιπλέον συνεχίστηκε η σημαντική αύξηση των επενδύσεων σε έργα πληροφορικής για την κάλυψη σημαντικών επιχειρηματικών αναγκών.

Επενδύσεις σε έργα πληροφορικής 2015 - 2017



Διαχείριση προβληματικών απαιτήσεων

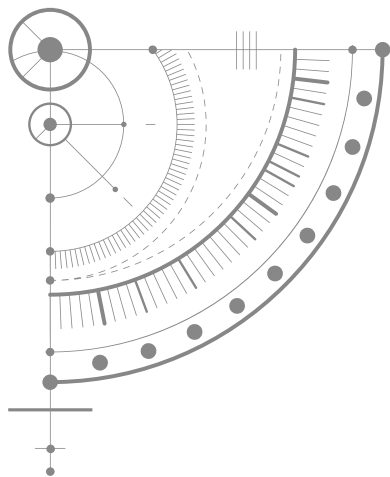
Η τεχνολογία αποτελεί βασικό καταλύτη για την αποδοτικότερη διαχείριση των προβληματικών απαιτήσεων της Τράπεζας. Στο πλαίσιο αυτό, το 2017 υλοποιήθηκαν πρωτοβουλίες για τη δημιουργία νέων προϊόντων διευθέτησης οφειλών, την αυτοματοποίηση των διαδικασιών και τη δημιουργία εργαλείων που βελτιώνουν την απόδοση λύσεων στην πελατεία, εργαλεία για την αποδοτικότερη στρατηγική ανάλυση και παρακολούθηση των απαιτήσεων καθώς και υλοποιήσεις για την εναρμόνιση της Τράπεζας με τις κανονιστικές αρχές. Επίσης, η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής υποστήριξε ενεργά την Τράπεζα στην υλοποίηση του Εξωδικαστικού Συμβιβασμού, στη μετατροπή της FPS σε ίδρυμα αποκλειστικού σκοπού για τη διαχείριση απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις (Servicer) και για τη μεταβίβαση μη εξυπηρετούμενων καταναλωτικών δανείων χωρίς εξασφαλίσεις στην εταιρία Intrum.

Συστήματα Εναλλακτικών Δικτύων

Το 2017 συνεχίστηκε το πρόγραμμα που ως σκοπό έχει η Eurobank να παρέχει μία ενιαία ψηφιακή εμπειρία για τους πελάτες της σε όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης. Η Eurobank έφτασε στον πρώτο σταθμό του omni-channel προγράμματος και παρουσίασε τη νέα διαδικτυακή πύλη eurobank.gr, τη νέα πλατφόρμα ακινήτων της Eurobank Property Services και τη νέα πλατφόρμα χρηματιστηριακών συναλλαγών EurobankTrader III. Επίσης, το 2017 υλοποιήθηκαν νέα προϊόντα για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες με στόχο την παροχή νέων λειτουργιών στους πάνω από 680.000 ενεργούς χρήστες του e-Banking (αύξηση σε σχέση με το 2016 πάνω από 25%). Ειδικότερα, δημιουργήθηκε η υπηρεσία Video Banking, με την οποία οι πελάτες επικοινωνούν και συναλλάσσονται με την Τράπεζα μέσω βίντεο, υλοποιήθηκε το MasterPass Ψηφιακό Πορτοφόλι (Digital Wallet) σε συνεργασία με τη MasterCard, ενώ αναπτύχθηκαν νέες υπηρεσίες στις Αυτόματες Ταμειακές Μηχανές (ATM) και τα Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών (APS), τα οποία προσεγγίζουν πλέον τα 1.380. Επίσης η Eurobank ήταν η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα που παρείχε στους πελάτες της την εφαρμογή για τον υπολογισμό του αφορολόγητου στο πλαίσιο του Ν. 4446/22.12.2016.

Λειτουργικός ανασχεδιασμός του δικτύου καταστημάτων

Η Τράπεζα συνέχισε το μεγάλο πρόγραμμα του λειτουργικού ανασχεδιασμού του Δικτύου Καταστημάτων. Το 2017 η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής υλοποίησε βασικές πρωτοβουλίες για την ενεργοποίηση του μοντέλου MicroMarkets. Ταυτόχρονα ολοκλήρωσε και παρείχε νέες συναλλαγές που μειώνουν τον χρόνο εξυπηρέτησης των πελατών, όπως συναλλαγές με barcode readers και χρήση ψηφιοποιημένης υπογραφής (e-signature) για τις συναλλαγές των πελατών (εγχρήματες και μη). Επίσης αυτοματοποιήθηκε και ψηφιοποιήθηκε η επεξεργασία και διαχείριση του φυσικού αρχείου πελάτη.



Εναρμόνιση με κανονιστικό πλαίσιο

Για μία ακόμα χρονιά η Τράπεζα κλήθηκε να εναρμονιστεί με πλειάδα από κανονιστικές και ρυθμιστικές πράξεις. Η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής προέβη στις απαραίτητες ενέργειες και τροποποιήσεις των συστημάτων για την κάλυψη κανονιστικών υποχρεώσεων που απορρέουν τόσο από τις ελληνικές ρυθμιστικές αρχές όσο και από τις ρυθμιστικές αρχές της Ευρωπαϊκής Ένωσης όπως το FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act), MIFID II (600/2014/EU), το λογιστικό πρότυπο International Financial Reporting Standard 9 (IFRS 9), AnaCredit Regulation (ECB/2016/13), OECD Common Reporting Standards (CRS). Επίσης υποστήριξε και ολοκλήρωσε μία σειρά από ενέργειες, με σκοπό να καλύψει τις ανάγκες που προκύπτουν λόγω απαιτήσεων της ECB, EBA και των Stress Tests. Ταυτόχρονα, η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής προέβη σε πρωτοβουλίες για την ενίσχυση του Enterprise Data Warehouse με σκοπό την αποδοτική κάλυψη μελλοντικών αναγκών.

Συναλλακτική Τραπεζική (Transaction Banking)

Η Τράπεζα προχώρησε στα πρώτα καίρια βήματα προετοιμασίας του στρατηγικού πλάνου για την ενδυνάμωση της Συναλλακτικής Τραπεζικής. Η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής ολοκλήρωσε τον σχεδιασμό και εκκίνησε την υλοποίηση της αναβάθμισης των υποδομών Πληρωμών και Trade Finance. Επιπρόσθετα, η Τράπεζα στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Οδηγίας European Directive 2015/2366 - PSD2 αναπτύσσει τις απαραίτητες λειτουργικότητες που θα επιτρέπουν την εύκολη διασύνδεση των συστημάτων της με τρίτες εταιρίες και οργανισμούς (γνωστά ως APIs). Έχει υλοποιήσει και εξελίξει το Eurobank API, που περιλαμβάνει ένα σημαντικό σύνολο από APIs, το οποίο χρησιμοποιήθηκε για τη διασύνδεση της Eurobank με τρίτους συνεργάτες για την παροχή υπηρεσιών.

Ενδυνάμωση των υποδομών

Με στόχο τη συνεχή και απρόσκοπτη λειτουργία και τη συνεχή βελτίωση της απόδοσης και διαθεσιμότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών της Τράπεζας, πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 140 παρεμβάσεις στα συστήματα. Οι σημαντικότερες από αυτές είναι οι εξής:

- (i) αναβάθμιση των δικτυακών υποδομών των καταστημάτων και εγκατάσταση της νέας τηλεπικοινωνιακής υποδομής Unified Communications
- (ii) αναβάθμιση των λειτουργικών συστημάτων στις κεντρικές υποδομές και στα τερματικά των τελικών χρηστών
- (iii) στοχευόμενες παρεμβάσεις στα κεντρικά συστήματα, με σκοπό την αύξηση της ικανότητας των υποδομών να διεκπεραιώνουν πολύ μεγαλύτερο όγκο συναλλαγών, και
- (iv) ενοποίηση υποδομών σε virtualized υποδομές.

Ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων

Η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής και συνολικά η Τράπεζα, η οποία έχει πιστοποιηθεί με το διεθνές πρότυπο ISO/IEC 27001:2013, αναγνωρίζοντας την κρισιμότητα της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων, συνεργάζεται στενά με τον Τομέα Εταιρικής Ασφάλειας Ομίλου για την παροχή ασφαλών υπηρεσιών και την προστασία των δεδομένων, προσωπικών και μη. Προς αυτή την κατεύθυνση, το 2017 υλοποιούνται ή ολοκληρώθηκαν κρίσιμα έργα, με πιο σημαντικά:

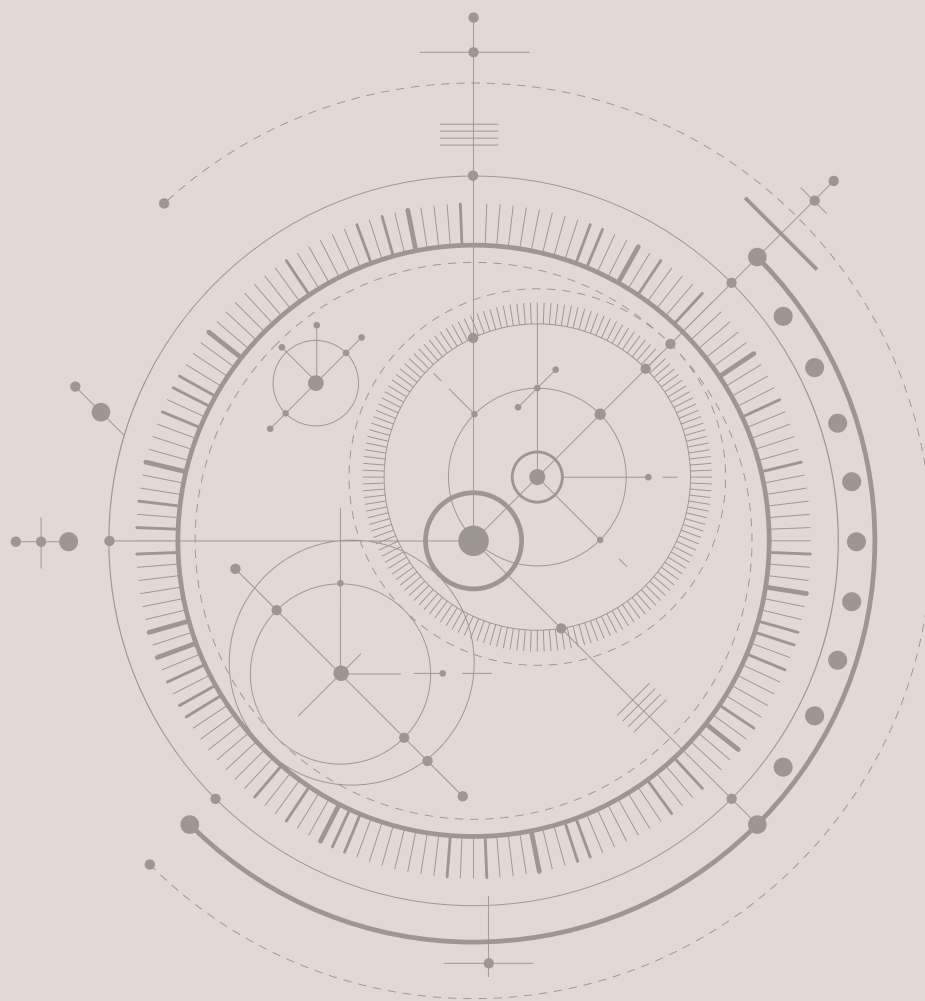
- (i) την αναβάθμιση της υποδομής για την αντιμετώπιση νέων και εξελιγμένων κυβερνοεπιθέσεων
- (ii) την αναβάθμιση υποδομών για την ασφαλή πρόσβαση εταιρικών δεδομένων από φορητές συσκευές
- (iii) την ολοκλήρωση του σχεδιασμού και εκκίνηση των εργασιών για την ενίσχυση της ασφάλειας του ενσύρματου και ασύρματου εταιρικού δικτύου
- (iv) την αναβάθμιση του υφιστάμενου μηχανισμού ελέγχου κακόβουλων προγραμμάτων στην εσωτερική υποδομή του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και
- (v) τη διενέργεια σημαντικού αριθμού τεχνικών ελέγχων ασφάλειας (penetration tests) σε κρίσιμα πληροφοριακά συστήματα και υποδομές.

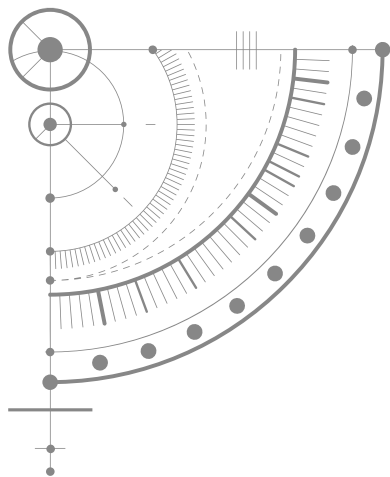
Μοντέλο λειτουργίας

Η Eurobank είναι μία από τις λίγες τράπεζες στην Ευρώπη που διαθέτει πιστοποίηση για τη διαχείριση όλων των υπηρεσιών της πληροφορικής κατά το πρότυπο ISO/IEC 20000. Η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής, στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης του μοντέλου λειτουργίας, το 2017 βελτίωσε και ενημέρωσε πολλές από τις εσωτερικές διαδικασίες με σκοπό την αποδοτικότερη διαχείριση του χαρτοφυλακίου των έργων πληροφορικής για το σύνολο της Τράπεζας. Επίσης, μετά την επιτυχή εισαγωγή της Agile μεθοδολογίας Scrum για την ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών, εφάρμοσε το πλαίσιο λειτουργίας Nexus για την υλοποίηση μεγάλων έργων.

Επόμενα βήματα

Η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής, ως στρατηγικός συνεργάτης των επιχειρηματικών μονάδων, εκτελεί με προσήλωση τον στρατηγικό σχεδιασμό με ορίζοντα το 2020. Το 2018 θα είναι μία απαιτητική χρονιά, όπου θα ολοκληρωθούν σημαντικές πρωτοβουλίες. Σημαντικά προϊόντα θα υλοποιηθούν για την αποδοτικότερη παρακολούθηση και διαχείριση των Μη Εξυπηρετούμενων Ανοιγμάτων, ενώ θα συνεχιστεί το ταξίδι του omni-channel με δεύτερο σταθμό το νέο e-Banking και Mobile app, παρέχοντας μια νέα εμπειρία στους πελάτες. Η Συναλλακτική Τραπεζική (Transaction Banking) θα αποκτήσει μια σύγχρονη πλατφόρμα συναλλαγών. Θα συνεχίσουμε το πρόγραμμα απλοποίησης και ψηφιοποίησης των διαδικασιών μας, ενώ ταυτόχρονα θα εξακολουθήσουμε να ενισχύουμε τις υποδομές μας για να ανταποκριθούμε στις αυξανόμενες απαιτήσεις και προκλήσεις του νέου οικονομικού περιβάλλοντος που διαμορφώνεται.





Ο Όμιλος Eurobank έχει παρουσία σε χώρες μέλη της Ευρωζώνης (Κύπρος, Λουξεμβούργο), χώρες μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Βουλγαρία) και χώρες - υποψήφια μέλη (Σερβία).

Στις 31.12.2017 ο Όμιλος στις χώρες που έχει παρουσία διέθετε συνολικό χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων και προκαταβολών προ προβλέψεων ύψους €5,8 δισ., καταθέσεις ύψους €9,3 δισ. και δίκτυο 254 καταστημάτων και 26 επιχειρηματικών κέντρων. Λειτουργώντας με προσήλωση στις χώρες όπου δραστηριοποιείται και με κύριο άξονα στρατηγικής του τη στήριξη της πραγματικής οικονομίας, ο Όμιλος Eurobank επικεντρώνεται σε τομείς που επιδρούν πολλαπλασιαστικά στην ανάπτυξη των τοπικών κοινωνιών.

Οι διεθνείς δραστηριότητες του Ομίλου συνέχισαν και το 2017 την κερδοφόρα πορεία τους καταγράφοντας κέρδη μετά φόρων από συνεχιζόμενες δραστηριότητες, χωρίς να συμπεριλαμβάνονται τα λοιπά έξοδα αναδιάρθρωσης, ύψους €129,5 εκατ. έναντι €122,2 εκατ. το 2016, δηλαδή ετήσια αύξηση 6%.

Ο Όμιλος διατηρεί τη μακροχρόνια συνεργασία του με διεθνείς οργανισμούς όπως η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (EBRD), ο Διεθνής Χρηματοδοτικός Οργανισμός (IFC) και η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (EIB), με σκοπό τη διοχέτευση πιστοδοτήσεων, μέσω των θυγατρικών τραπεζών, στη Βουλγαρία, τη Σερβία και την Κύπρο, για την ενίσχυση μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Επίσης παρέχει υπηρεσίες Private Banking στο υποκατάστημα Λονδίνου μέσω της θυγατρικής Τράπεζας στο Λουξεμβούργο. Οι υφιστάμενες συνεργασίες, όπως και οι πρόσθετες εξειδικευμένες χρηματοδοτήσεις εισαγωγών-εξαγωγών (trade finance) με τους οργανισμούς αυτούς, αποτελούν στρατηγική επιλογή του Ομίλου, προκειμένου να αξιοποιούνται καλύτερα οι ευκαιρίες που παρουσιάζονται διεθνώς για την ενίσχυση των τοπικών οικονομιών και των επιχειρήσεων.

Στις 26 Νοεμβρίου του 2015 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ενέκρινε το αναθεωρημένο σχέδιο αναδιάρθρωσης του Ομίλου, που περιλαμβάνει δέσμευση για μείωση του χαρτοφυλακίου ξένων στοιχείων ενεργητικού (ορίζονται ως οι δραστηριότητες εκτός Ελλάδος ανεξάρτητα από τη χώρα λογιστικοποίησής τους) με ανώτατο όριο τα €8,77 δισ. έως την 30/06/2018. Τον Νοέμβριο του 2017 ο Όμιλος Eurobank κατέληξε σε συμφωνία με την Banca Transilvania (BT) για την πώληση των μετοχών που κατέχει ο Όμιλος Eurobank στις ρουμανικές θυγατρικές εταιρίες Bancpost S.A., ERB Retail Services IFN S.A. και ERB Leasing IFN S.A.

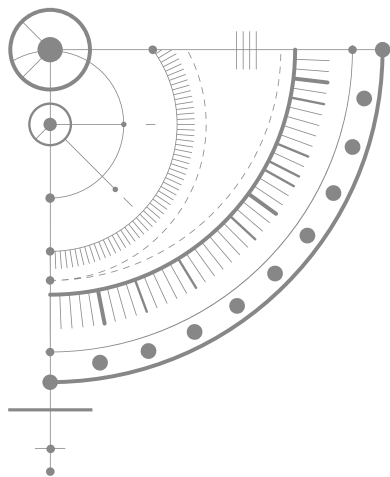
Βουλγαρία

Η οικονομία της Βουλγαρίας διατήρησε υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης για 3η συνεχόμενη χρονιά. Το 2017, σύμφωνα με τα προκαταρκτικά στοιχεία της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας ο ρυθμός ανάπτυξης διαμορφώθηκε στο 3,6% (3,9% το 2016). Ο σταθερός ρυθμός ανάπτυξης των τελευταίων 3 ετών δείχνει ότι η οικονομία της χώρας έχει ξεπεράσει τον απόηχο της κρίσης. Το μακροοικονομικό πλαίσιο παραμένει στέρεο και αρκετοί δείκτες φτάνουν τα επίπεδα της προ κρίσεως εποχής. Μέγιστη συμβολή στην ανάπτυξη κατά το 2017 είχε η κατανάλωση, η οποία αυξήθηκε κατά 4,5% σε σχέση με το 2016, καθώς η μακροοικονομική σταθερότητα, η μείωση του δείκτη ανεργίας και τα υψηλότερα διαθέσιμα εισοδήματα ενθάρρυναν τα νοικοκυριά να καταναλώσουν περισσότερο. Το τραπεζικό σύστημα της χώρας είχε ακόμα μία δυνατή χρονιά, παρόλο που ο ανταγωνισμός συνέχισε τον διαβρωτικό ρόλο του στα κέρδη των τραπεζών. Ο δανεισμός ενισχύθηκε και σε ετήσια βάση τα συνολικά δάνεια αυξήθηκαν κατά 3%, ενώ οι καταθέσεις κατά 6% σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά.

Η Eurobank Bulgaria AD (Postbank) είναι η τέταρτη μεγαλύτερη τράπεζα με βάση το ενεργητικό της και συγκαταλέγεται στους ηγέτες της τραπεζικής αγοράς της χώρας. Η Postbank κατέχει στρατηγική θέση στον χώρο της Λιανικής Τραπεζικής και της Τραπεζικής Επιχειρήσεων στη Βουλγαρία. Κατέχει επίσης ηγετική θέση στην αγορά των πιστωτικών και χρεωστικών καρτών, των στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων, των αποταμιευτικών προϊόντων και των ειδικά σχεδιασμένων προϊόντων για εταιρικούς πελάτες μικρών αλλά και μεγάλων διεθνών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στη χώρα. Επίσης, η Postbank διαθέτει ένα από τα πιο ανεπτυγμένα δίκτυα καταστημάτων, νέα καινοτόμα προϊόντα, καθώς και σύγχρονα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης.

Οι δραστηριότητες του Ομίλου στη Βουλγαρία απέφεραν €46,5 εκατ. καθαρό κέρδος. Η σταθερή οργανική ανάπτυξη του χαρτοφυλακίου δανειοδοτήσεων, ειδικά της Τραπεζικής Επιχειρήσεων, και η συνεχής μείωση του κόστους καταθέσεων αντιστάθμισαν την επίπτωση των μειωμένων επιτοκίων νέων δανείων ως αποτέλεσμα του ισχυρού ανταγωνισμού της τραπεζικής αγοράς. Οι προβλέψεις μειώθηκαν, ενώ η ποιότητα χαρτοφυλακίου δανείων βελτιώθηκε σημαντικά. Η Postbank διατηρεί ισχυρή κεφαλαιακή επάρκεια και δείκτες ρευστότητας. Ο δείκτης Common Equity Tier I (CET1) διαμορφώθηκε στο 21,8%, ενώ ο δείκτης ρευστότητας στο 39%, υποστηριζόμενος από την κατά 10% αύξηση των καταθέσεων σε σχέση με το 2016. Η Eurobank Bulgaria AD είναι πλήρως αυτοχρηματοδοτούμενη, με δείκτη δανείων προς καταθέσεις 81%.

Τον Ιούνιο του 2017 ο οίκος αξιολόγησης Bulgarian Credit Rating Agency (BCRA) επιβεβαίωσε τη μακροπρόθεσμη πιστοληπτική διαβάθμιση της Postbank σε BB+ και τη βραχυπρόθεσμη σε B, διατηρώντας έτσι την προοπτική ανάπτυξης της Postbank σε θετική. Την ίδια περίοδο η Postbank διαβαθμίστηκε - σε εθνικό επίπεδο - σε A-(BG), με θετικές προοπτικές ανάπτυξης μακροπρόθεσμα.



Η Postbank συνέχισε την ανάπτυξη νέων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, μοναδικών στην αγορά και με πρόσθετα οφέλη για τους πελάτες της. Ακολουθώντας το παράδειγμα καινοτόμων πρακτικών σε άλλους τομείς της και με γνώμονα τις προσδοκίες του σημερινού καταναλωτή, τον Σεπτέμβριο του 2017 η Postbank επένδυσε στην ανάπτυξη του «Momento». Πρόκειται για ένα εντελώς καινούργιο και καινοτόμο κανάλι παροχής δανειοδότησης προς ιδιώτες που στοχεύει στην εύκολη γρήγορη και προσωποποιημένη εξυπηρέτηση και θα συνεχίσει να αναπτύσσεται εντός του 2018.

Η Postbank ήταν μεταξύ των πρώτων τραπεζών στην αγορά της Βουλγαρίας που υιοθέτησαν την ηλεκτρονική υπογραφή εγγράφων σε όλο το δίκτυο καταστημάτων τους.

Το 2017 η κορυφαία σε παγκόσμιο επίπεδο εταιρία μεταφοράς χρημάτων Western Union απένειμε στην Postbank το βραβείο Επιχειρησιακής Ανάπτυξης «Business Development» διακρίνοντάς την από το σύνολο των λοιπών συνεργαζόμενων τραπεζών.

Το διεθνούς κύρους περιοδικό Global Custodian γνωστό για τις ετήσιες έρευνές του που αποτελούν γνώμονα στον χώρο της παροχής υπηρεσιών θεματοφυλακής, κατέδειξε την Postbank για 6η συνεχόμενη χρονιά ως την πρώτη τράπεζα πάροχο της συγκεκριμένης υπηρεσίας, καθότι συγκέντρωσε τις υψηλότερες βαθμολογίες σε όλες τις κατηγορίες. Η Postbank είναι η μεγαλύτερη τράπεζα φύλαξης αξιών στη Βουλγαρία, εξυπηρετεί τον μεγαλύτερο αριθμό οργανισμών συλλογικών επενδύσεων και είναι ο αποκλειστικός αντιπρόσωπος της Clearstream Banking Luxembourg στη χώρα.

Η Postbank διεύρυνε τις προοπτικές δανειοδότησης επιχειρήσεων με ευνοϊκούς όρους υπογράφοντας συμφωνία εγγύησης ύψους €70 εκατ. με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (EIF) υπό την αιγίδα του SME Initiative Operational Program. Η συμφωνία εγγυάται κάλυψη των νέων δανείων της τράπεζας σε ποσοστό 60% από τον EIF.

Σερβία

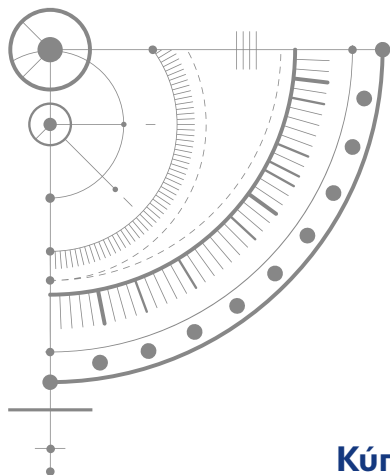
Το 2017 η οικονομία της Σερβίας παρουσίασε μέσο ρυθμό αύξησης κατά 1,8%, με το τελευταίο τρίμηνο του έτους να κυμαίνεται στο 2,5%, ως αποτέλεσμα της ανάκαμψης στον χώρο των επενδύσεων και της ιδιωτικής δαπάνης. Τα επόμενα δύο έτη αναμένεται αύξηση περίπου 3% έως 3,5% λόγω της προβλεπόμενης περαιτέρω ανάπτυξης του ιδιωτικού τομέα. Η χαμηλότερη της αναμενόμενης αύξησης της οικονομίας οφείλεται στη μειωμένη αγροτική παραγωγή του 2017 σε συνέχεια κακών καιρικών συνθηκών που έπληξαν τον τομέα.

Ο πληθωρισμός παρέμεινε σταθερός στο 3% εντός του ετήσιου ορίου $3,0 \pm 1,5\%$ που έχει θέσει η Κεντρική Τράπεζα της Σερβίας (NBS). Ο δομικός πληθωρισμός ανήλθε στο 1,3%, επιβεβαιώνοντας έτσι τις μικρές πληθωριστικές πιέσεις, οι οποίες επέτρεψαν στην NBS την περαιτέρω μείωση του βασικού επιτοκίου (Key Policy Rate) από 4% σε 3,5%, στο πλαίσιο της χαλάρωσης της νομισματικής πολιτικής.

Η δημοσιονομική εξυγίανση τριετούς διάρκειας εφαρμόστηκε με επιτυχία, καθότι όλοι οι δείκτες δημοσιονομικής πολιτικής ήταν εντός των ποσοτικών στόχων. Το δημοσιονομικό ισοζύγιο κατέγραψε ένα μικρό πλεόνασμα 0,5% δείχνοντας βελτίωση της μακροοικονομικής εικόνας. Η συνεργασία με το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο (IMF) πιθανότατα θα διευρυνθεί και την επόμενη χρονιά αλλά όχι σε επίπεδο χρηματοδότησης. Το δημόσιο χρέος ανήλθε περίπου στο 62,5%, μειωμένο κατά 10% σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

Η δανειοδοτική δραστηριότητα αυξήθηκε κατά περίπου 9% σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά υποστηριζόμενη κυρίως από τα δάνεια προς τα νοικοκυριά. Η Eurobank a.d. Beograd (Eurobank Serbia) παραμένει ένας από τους βασικούς παράγοντες του τραπεζικού τομέα της Σερβίας και κατατάσσεται στην όγδοη θέση μεταξύ 30 τραπεζών. Διεύρυνε τα στοιχεία ενεργητικού της κατά 9%, κατέχει μερίδιο αγοράς 4,5% σε όρους ενεργητικού και διατηρεί δίκτυο 80 καταστημάτων λιανικής και 6 επιχειρηματικών κέντρων.

Παρά τις συνεχόμενες πιέσεις στα περιθώρια κέρδους, η Eurobank Serbia κατέγραψε το 2017 λειτουργικά κέρδη προ προβλέψεων αξίας €31 εκατ. και καθαρά κέρδη μετά από φόρους αξίας €16,6 εκατ. Η Λιανική Τραπεζική παρέμεινε η κινητήρια δύναμη της αποδοτικότητας της Eurobank Serbia για το 2017, λόγω της συνεχιζόμενης αύξησης ζήτησης δανείων. Στον τομέα της Τραπεζικής Επιχειρήσεων, υπάρχουν σημάδια ανάκαμψης όπου η Eurobank Serbia εστίασε στη διεύρυνση του δανειακού χαρτοφυλακίου της ειδικά των μεγάλων επιχειρήσεων, αλλά και στη διατήρηση υγιών σχέσεων με το πελατολόγιο. Παράλληλα διεύρυνε την γκάμα των υπηρεσιών της, προκειμένου να καλύψει τις ανάγκες ακόμα και των πιο απαιτητικών πελατών της αλλά και μία, αυξανόμενη ζήτηση για ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες.



Κύπρος

Το 2017 η Eurobank Cyprus LTD γιόρτασε τα 10 χρόνια λειτουργίας της ολοκληρώνοντας ακόμα μια ικανοποιητική χρονιά, τόσο σε επίπεδο κερδοφορίας όσο και ενδυνάμωσης της θέσης της στον τραπεζικό τομέα της Κύπρου. Τα καθαρά κέρδη, ανήλθαν σε €57,8 εκατ. σε σύγκριση με €49,1 εκατ. για το 2016, σημειώνοντας αύξηση ύψους 18%. Οι καταθέσεις ανήλθαν σε €4,3 δισ. έναντι €3,9 δισ. το 2016.

Ο δείκτης δανείων προς καταθέσεις (εξαιρουμένων των δανείων που καλύπτονται πλήρως από ισόποσες καταθέσεις) διαμορφώθηκε στο 28% σε σύγκριση με 25% για το περσινό έτος. Ο δείκτης Κεφαλαιακής Επάρκειας (Εποπτικά Κεφάλαια / Σταθμισμένο ενεργητικό έναντι κινδύνων) ανήλθε σε 26,6% και ο δείκτης κοινών μετοχών (CET1) σε 26,6%. Ο δείκτης μη εξυπηρετούμενων δανείων, βάσει των νέων κανονισμών που έχουν οριστεί από την Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (EBA), ανήλθε στο 5%.

Τα επαναλαμβανόμενα θετικά αποτελέσματα καταδεικνύουν ότι η Eurobank Cyprus συνεχίζει την αναπτυξιακή της πορεία με σταθερά βήματα, έχοντας ως βάση το πελατοκεντρικό μοντέλο λειτουργίας της και την ορθολογιστική διαχείριση των κινδύνων.

Η ισχυρή χρηματοοικονομική θέση της Eurobank Cyprus την έχει βοηθήσει να εδραιώσει την ηγετική της παρουσία στην Κύπρο στους τομείς των Διεθνών Επιχειρήσεων, Διαχείρισης Περιουσίας, Corporate και Εμπορικής Τραπεζικής και Κεφαλαιαγορών.

Λουξεμβούργο

Η Eurobank Private Bank Luxembourg S.A. είναι μια αυτόνομη και λειτουργικά ανεξάρτητη τράπεζα που λειτουργεί στο Λουξεμβούργο από το 1986, έχοντας υποκατάστημα στο Λονδίνο και γραφείο αντιπροσωπείας στην Αθήνα.

Η Τράπεζα προσφέρει υπηρεσίες Private Banking, Wealth Management, Investment Fund Services και επιλεγμένες υπηρεσίες Τραπεζικής Επιχειρήσεων. Μέσα από ένα ευρύ φάσμα καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών και με άρτια καταρτισμένο και έμπειρο προσωπικό, η Τράπεζα ακολουθεί ένα στοχευμένο επιχειρηματικό μοντέλο και συντηρητική προσέγγιση στην ανάληψη κινδύνων. Το Λουξεμβούργο ως κορυφαίο χρηματοοικονομικό κέντρο, έχοντας πιστοληπτική αξιολόγηση AAA και εύρυθμη λειτουργία των θεσμών, προσφέρει στην Τράπεζα ένα εξαιρετικό περιβάλλον για περαιτέρω ανάπτυξη των εργασιών της.

Κατά τη διάρκεια του 2017 η Τράπεζα διατήρησε τα επίπεδα κερδοφορίας της, συνέχισε να προσελκύει καινούριους πελάτες, διατηρώντας ταυτόχρονα την κεφαλαιακή επάρκεια και τη ρευστότητά της σε πολύ υψηλά επίπεδα. Στο τέλος του 2017 ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας (κατά Basel III) ήταν 45,17% και ο δείκτης δανείων προς καταθέσεις (εξαιρουμένων των δανείων με ενέχυρο μετρητά) ήταν 48,4%.

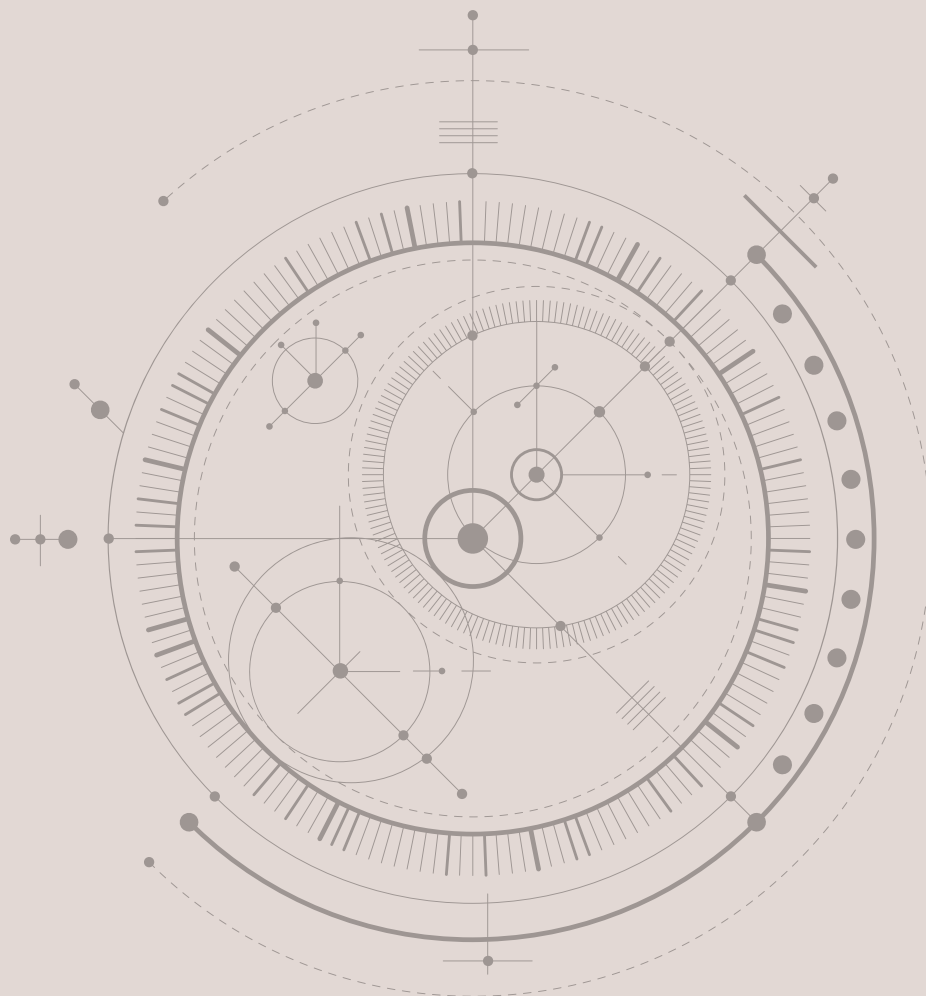
Το 2017, μέσα από την αύξηση των χρηματοδοτήσεων χαρτοφυλακίων και υψηλών αποδόσεων ακινήτων και παρά τις πιέσεις στα περιθώρια κέρδους από τα αρνητικά επιτόκια, η τράπεζα πέτυχε υγιή αύξηση λειτουργικών εσόδων κατά 5,5%, διατηρώντας επίσης θετική ετήσια αύξηση των προμηθειών κατά 6,1%.

Στον τομέα του Private Banking η τράπεζα διεύρυνε τη δραστηριότητά της κατά τη διάρκεια του 2017 έχοντας αύξηση του πελατολογίου της κατά 10%. Το Λουξεμβούργο ως διεθνές «κέντρο αριστείας» Wealth Management, σε συνδυασμό με την παγκόσμια εμβέλεια του Λονδίνου, ήταν και θα συνεχίσουν να είναι βασικά σημεία προσέλκυσης πελατών. Επίσης η υπηρεσία Family Office της τράπεζας, υπό το κανονιστικό πλαίσιο του Λουξεμβούργου, εξασφαλίζει διεθνείς συνθήκες διαχείρισης περιουσίας.

Δουλεύοντας σε συνδυασμό με τις εξειδικευμένες ομάδες Investment Advisory και Wealth Structuring, το Private Banking παρουσίασε στους πελάτες επενδυτικά προϊόντα που ανταποκρίνονται στο νέο και πιο απαιτητικό κανονιστικό πλαίσιο, που επηρεάζει σημαντικά και το ευρύτερο χρηματοπιστωτικό περιβάλλον.

Στον τομέα των υπηρεσιών προς Investment Funds, το 2017 υπήρξε μεγάλη αύξηση (>100%) των υπό διαχείριση κεφαλαίων διεθνών πελατών εκτός Ομίλου, έχοντας ως αποτέλεσμα την αύξηση των προμηθειών κατά 60% σε σχέση με το 2016.

Τέλος, ο επανασχεδιασμός της ηλεκτρονικής παρουσίας της τράπεζας ταυτόχρονα με την επέκταση των ηλεκτρονικών εφαρμογών (e-Banking), που αναμένεται να συμπληρωθούν στο 1ο εξάμηνο του 2018, θα βελτιώσει περαιτέρω την εξυπηρέτηση και τη συνολική εμπειρία των πελατών.

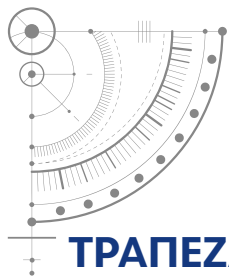


ΤΡΑΠΕΖΑ EUROBANK ERGASIAS A.E.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΠΟΥ ΕΛΗΞΕ 31 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2017

Η πλήρης Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2017 είναι διαθέσιμη
στον επίσημο διαδικτυακό τόπο του Ομίλου, www.eurobank.gr

Όθωνος 8, Αθήνα 105 57, www.eurobank.gr, Τηλ.: 210 333 7000, Αρ. Γ.Ε.ΜΗ. 000223001000



ΤΡΑΠΕΖΑ EUROBANK ERGASIAS A.E.

ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Τόκοι έσοδα

Τόκοι έξοδα

Καθαρά έσοδα από τόκους

Έσοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες

Έξοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες

Καθαρά έσοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες

Έσοδα από μη τραπεζικές υπηρεσίες

Αποτελέσματα χαρτοφυλακίου συναλλαγών

Αποτελέσματα από επενδυτικούς τίτλους

Λοιπά έσοδα/(έξοδα)

Λειτουργικά έσοδα

Λειτουργικά έξοδα

Λειτουργικά κέρδη προ απομειώσεων, προβλέψεων και εξόδων αναδιάρθρωσης

Προβλέψεις για πιστωτικούς κινδύνους από δάνεια και απαιτήσεις

Λοιπές ζημιές απομείωσης και προβλέψεις

Έξοδα αναδιάρθρωσης

Αναλογία κερδών/(ζημιών) από επενδύσεις σε συγγενείς εταιρίες και κοινοπραξίες

Κέρδη/(ζημιές) προ φόρου

Φόρος εισοδήματος

Προσαρμογές φόρου

Καθαρά κέρδη από συνεχιζόμενες δραστηριότητες

Καθαρά κέρδη/(ζημιές) από μη συνεχιζόμενες δραστηριότητες

Καθαρά κέρδη

Καθαρά κέρδη που αναλογούν σε τρίτους

Καθαρά κέρδη που αναλογούν στους μετόχους
Κέρδη ανά μετοχή

Βασικά και προσαρμοσμένα κέρδη ανά μετοχή

Κέρδη/(ζημιές) ανά μετοχή από συνεχιζόμενες δραστηριότητες

Βασικά και προσαρμοσμένα κέρδη ανά μετοχή

Χρήση που έληξε την 31η Δεκεμβρίου

2017	2016
€ εκατ.	Αναμορφωμένο ⁽¹⁾ € εκατ.
2.164	2.274
(700)	(811)
1.464	1.463
372	349
(114)	(126)
258	223
10	11
67	18
73	120
10	72
1.882	1.907
(895)	(903)
987	1.004
(750)	(741)
(50)	(55)
(13)	(66)
7	(5)
181	137
(5)	54
-	31
176	222
(61)	32
115	254
11	19
104	235
€	€
0,05	0,11
0,08	0,10

⁽¹⁾ Τα συγκριτικά στοιχεία έχουν αναπροσαρμοστεί με: α) την αναμόρφωση λόγω αλλαγής λογιστικής πολιτικής (σημ. 52 των ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων) και β) την παρουσίαση των δραστηριοτήτων των θυγατρικών εταιριών στη Ρουμανία, που ταξινομήθηκαν ως κατεχόμενες προς πώληση, και του υπο-ομίλου Grivalia (μέχρι τον Ιούνιο 2017) ως μη συνεχιζόμενων.

ΤΡΑΠΕΖΑ EUROBANK ERGASIAS A.E.

ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ

Ταμείο και διαθέσιμα σε κεντρικές τράπεζες	
Απαιτήσεις από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	
Χρηματοοικονομικά στοιχεία ενεργητικού στην εύλογη αξία μέσω αποτελεσμάτων	
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	
Δάνεια και απαιτήσεις από πελάτες	
Χαρτοφυλάκιο επενδυτικών τίτλων	
Επενδύσεις σε συγγενείς εταιρίες και κοινοπραξίες	
Ιδιοχρησιμοποιούμενα ενσώματα πάγια στοιχεία	
Επενδύσεις σε ακίνητα	
Άυλα πάγια στοιχεία	
Αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις	
Λοιπά στοιχεία ενεργητικού	
Στοιχεία ενεργητικού δραστηριοτήτων προς πώληση	

Σύνολο ενεργητικού

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

Υποχρεώσεις προς κεντρικές τράπεζες	
Υποχρεώσεις προς χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	
Υποχρεώσεις προς πελάτες	
Υποχρεώσεις από πιστωτικούς τίτλους	
Λοιπές υποχρεώσεις	
Υποχρεώσεις δραστηριοτήτων προς πώληση	

Σύνολο υποχρεώσεων

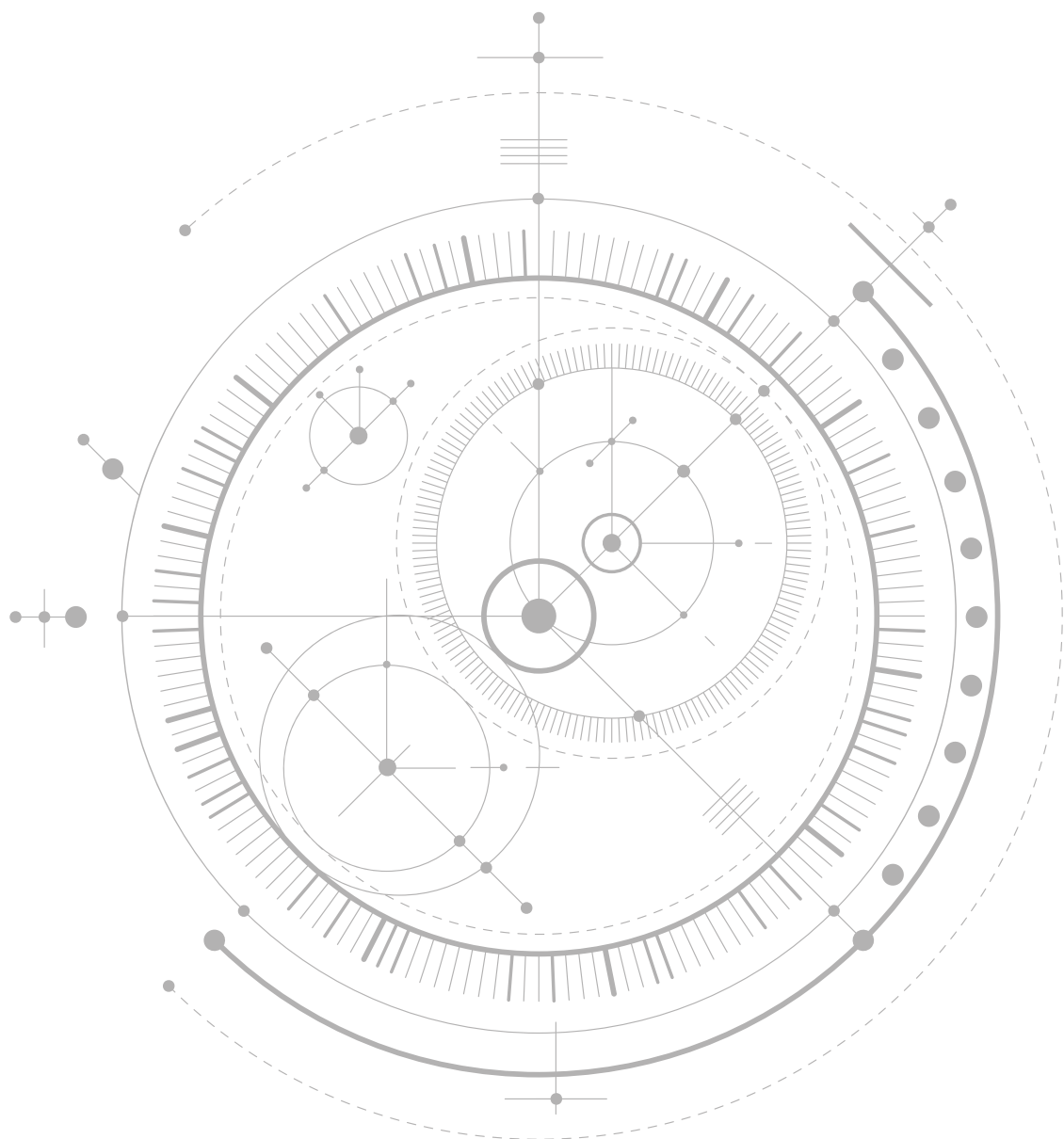
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ

Μετοχικό κεφάλαιο-κοινές μετοχές	
Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	
Αποθεματικά και αποτελέσματα εις νέον	
Μετοχικό κεφάλαιο-προνομιούχες μετοχές	
Ίδια κεφάλαια που αναλογούν στους μετόχους της Τράπεζας	
Προνομιούχοι τίτλοι	
Δικαιώματα τρίτων	
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	

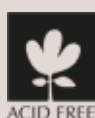
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων και υποχρεώσεων

31 Δεκεμβρίου	
2017 € εκατ.	2016 Αναμορφωμένο ⁽¹⁾ € εκατ.
1.524	1.477
2.123	2.759
49	71
1.878	1.980
37.108	39.058
7.605	12.518
156	101
390	638
277	905
152	145
4.859	4.929
1.724	1.851
2.184	-
60.029	66.432
9.994	13.906
3.997	7.780
1.853	2.441
33.843	34.031
549	102
684	778
1.959	-
52.879	59.038
655	655
8.055	8.055
(2.556)	(2.949)
950	950
7.104	6.711
43	43
3	640
7.150	7.394
60.029	66.432

⁽¹⁾ Τα συγκριτικά στοιχεία έχουν αναμορφωθεί λόγω αλλαγής λογιστικής πολιτικής (σημ. 52 των ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων).



Για την έκδοση αυτή χρησιμοποιήθηκε χαρτί Fedrigoni X-PER με οικολογικές πιστοποιήσεις
Long Life ISO 9706, SSF, Acid Free, ECF, Heavy Metal Absence CE 94/62 και FSC.



ELEMENTAL
CHLORINE
FREE
GUARANTEE

