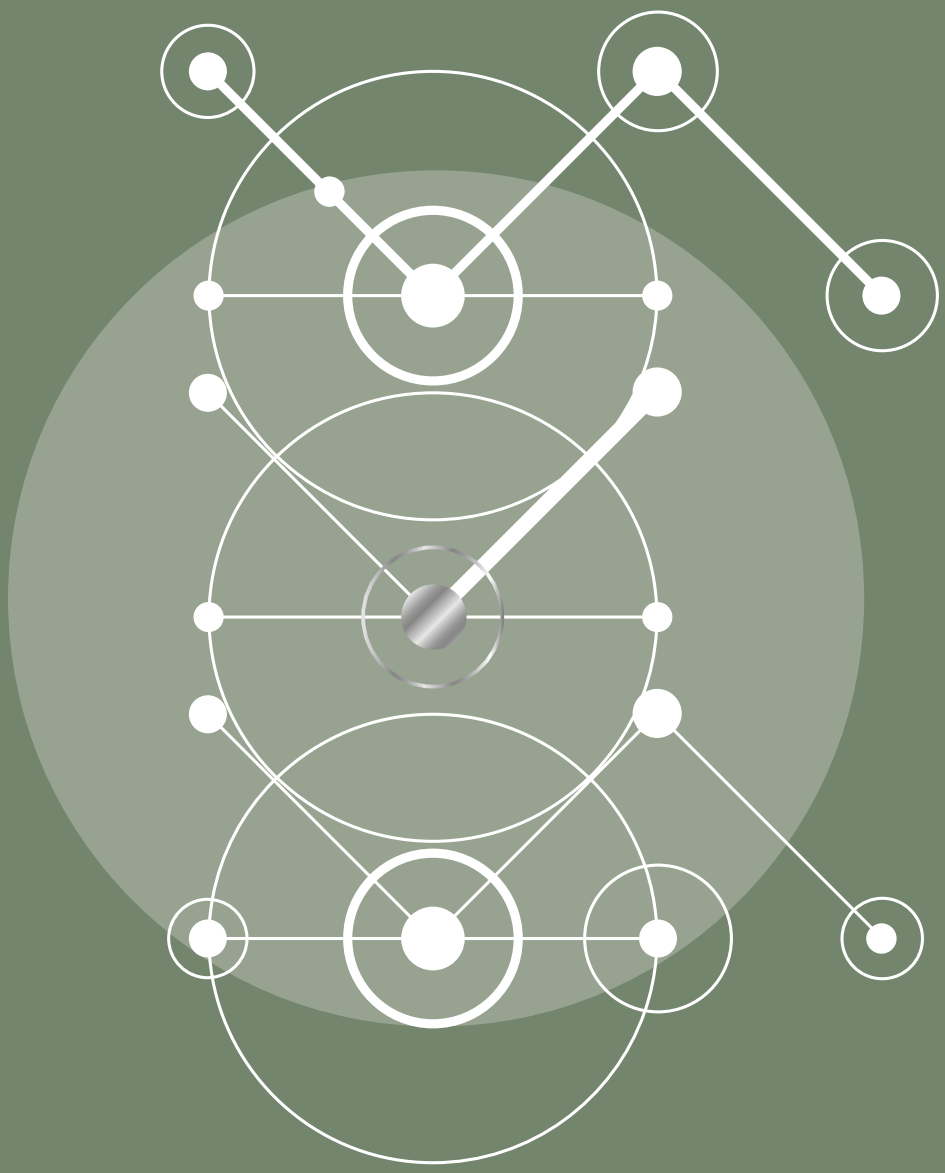
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

2018



Eurobank

Εμπορική πληροφόρηση για **πάνω** από **180 χώρες**
Βάσεις δεδομένων για
200.000 εισαγωγείς από **32 χώρες**
Στρατηγική Συμφωνία με την Banco Santander
Συμμετοχή των ελληνικών και κυπριακών εταιριών
σε **ψηφιακό δίκτυο** που υποστηρίζεται από **Διεθνείς Τραπεζικούς**
Ομίλους σε περισσότερες από **50 χώρες**

Exportgate by Eurobank
MEMBER OF THE TRADE CLUB ALLIANCE

120 Επιλεγμένους
Έλληνες εξαγωγείς
60 διεθνείς αγοραστές
από **20 χώρες**
3.000 επιχειρηματικές
συναντήσεις
13 Διεθνείς Τράπεζες
μέλη του
Trade Club Alliance

GO IN THESSALONIKI
Exportgate Eurobank

13.162 εργαζόμενοι
στον Όμιλο

974 ώρες
εθελοντικής δράσης
των εργαζομένων
στην Ελλάδα
και μελών
των οικογενειών τους

8.000 επιχειρήσεις
200 κορυφαίες
21 διακριθείσες
6 βραβεία

Growth Awards

94,2%
των εργαζομένων
του Ομίλου συμμετείχε
σε εκπαίδευση

368.305
ανθρωποώρες
εκπαίδευσης

6 κύκλοι
730 άτομα φιλοξενήθηκαν
100 επιχειρηματικές
ομάδες έγιναν
επιχειρήσεις
62 από αυτές με
€3,5 εκατ. κύκλο εργασιών
55 επιχειρήσεις ταξίδεψαν
στα μεγαλύτερα **διεθνή startup**
οικοσυστήματα **του κόσμου**

egg enter•grow•go

82.568
συμμετοχές
σε εκπαιδευτικά
προγράμματα

3ος Διαγωνισμός **Fintech «Beyond Hackathon»**
72 ομάδες συμμετείχαν σε **3 διαγωνισμούς**
9 βραβευμένες καινοτόμες ιδέες

BEYOND HACKATHON

οικονομία

Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία
16 χρόνια
17.725 αριστούχοι
890 αριστούχοι το 2018

άνθρωποι

18 χρόνια
Υπερήφανος Χορηγός
των Εθνικών Ομάδων Μπάσκετ
25 μετάλλια

23,89% μείωση
της κατανάλωσης ενέργειας

Η Αποστολή
Στηρίζει τους Μαθητές:
26.000 δέματα αγάπης

61,91% μείωση των
συνολικών εκπομπών
αερίων θερμοκηπίου

CO_2

Αποταμίευση:
200 επισκέψεις σε σχολεία
15.000 κουμπαράδες

περιβάλλον

Υποστήριξη
40 μη κερδοσκοπικών
οργανισμών
σε όλη την Ελλάδα

Εθελοντισμός
576 εργαζόμενοι
συμμετέχουν
στην ομάδα Team up

κοινωνία

Βιωσιμότητα. Κοινωνική Υπευθυνότητα. Εταιρική Διακυβέρνηση.

Η κινητήρια δύναμη του μηχανισμού της Eurobank.

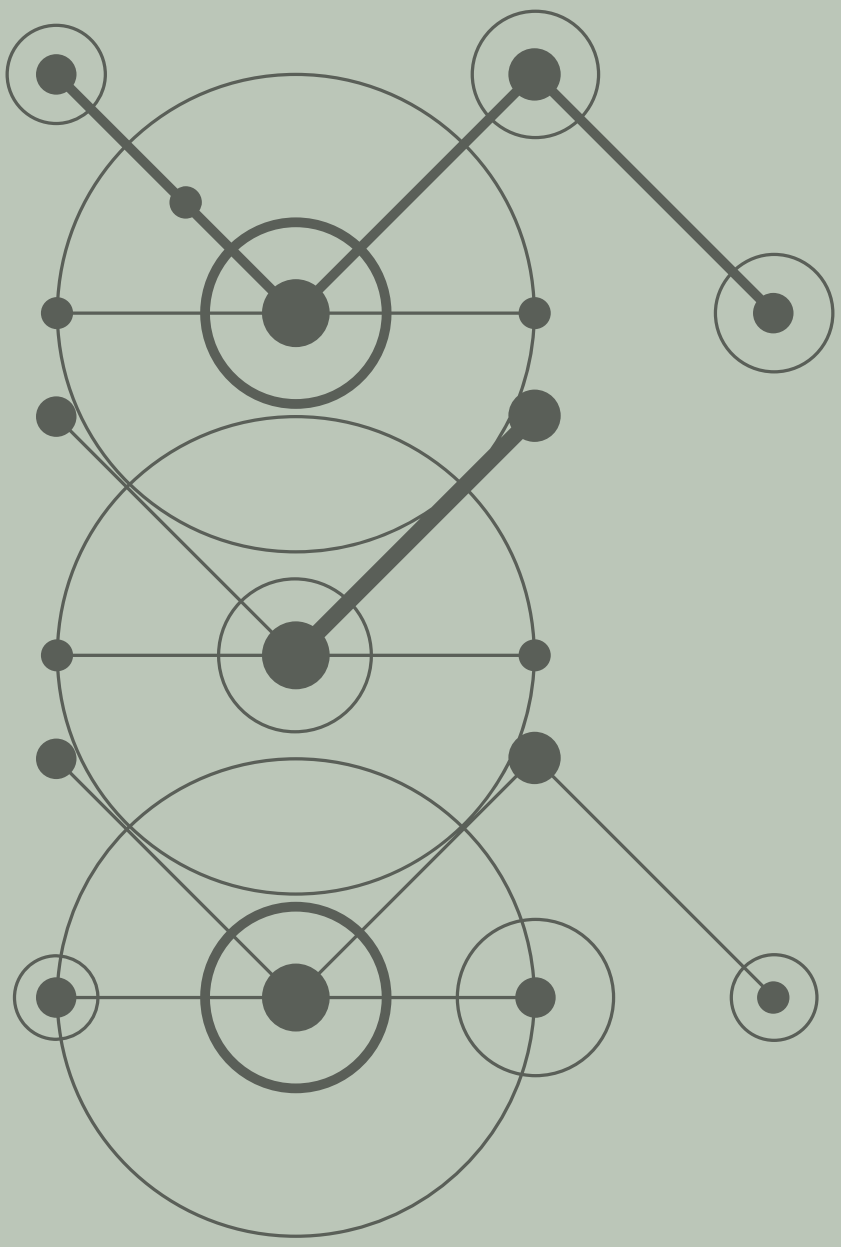
Ενός μηχανισμού που δημιουργεί αξία
ανταποκρινόμενος στις προσδοκίες
των ενδιαφερόμενων μερών
και ικανοποιεί τις ανάγκες τους, με στόχο
μια βιώσιμη και ανταγωνιστική οικονομία.

Η Eurobank δίνει προτεραιότητα στον άνθρωπο,
αξιοποιώντας καινοτόμες τεχνολογικές λύσεις,
λειτουργώντας με διαφάνεια και
προάγοντας πρακτικές επιχειρηματικής ηθικής
και κοινωνικής υπευθυνότητας.

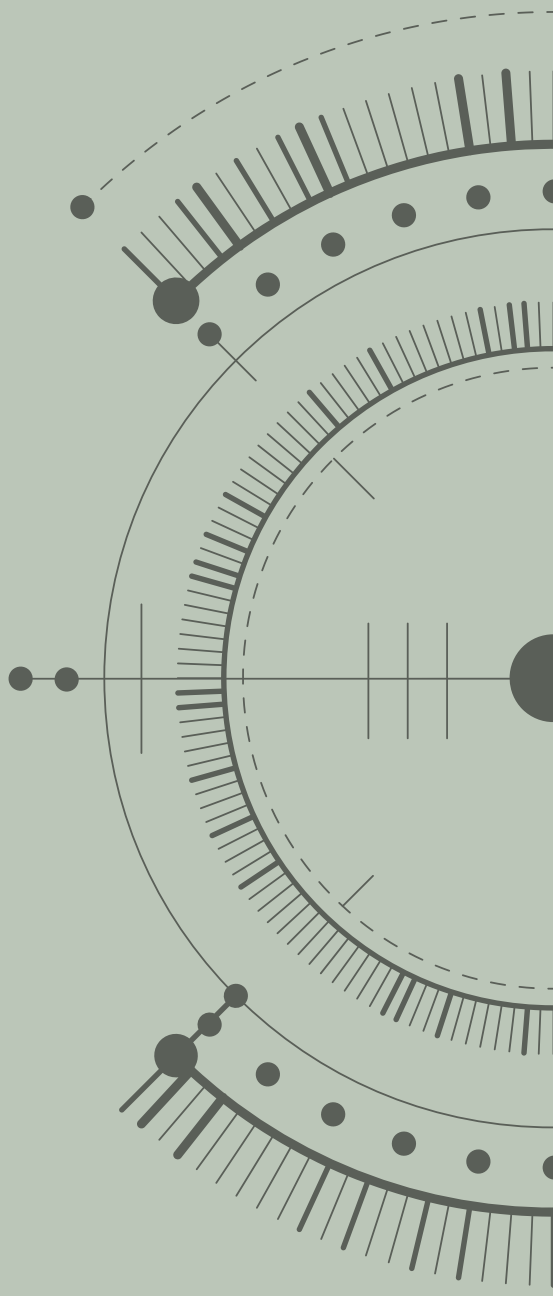
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ 2018

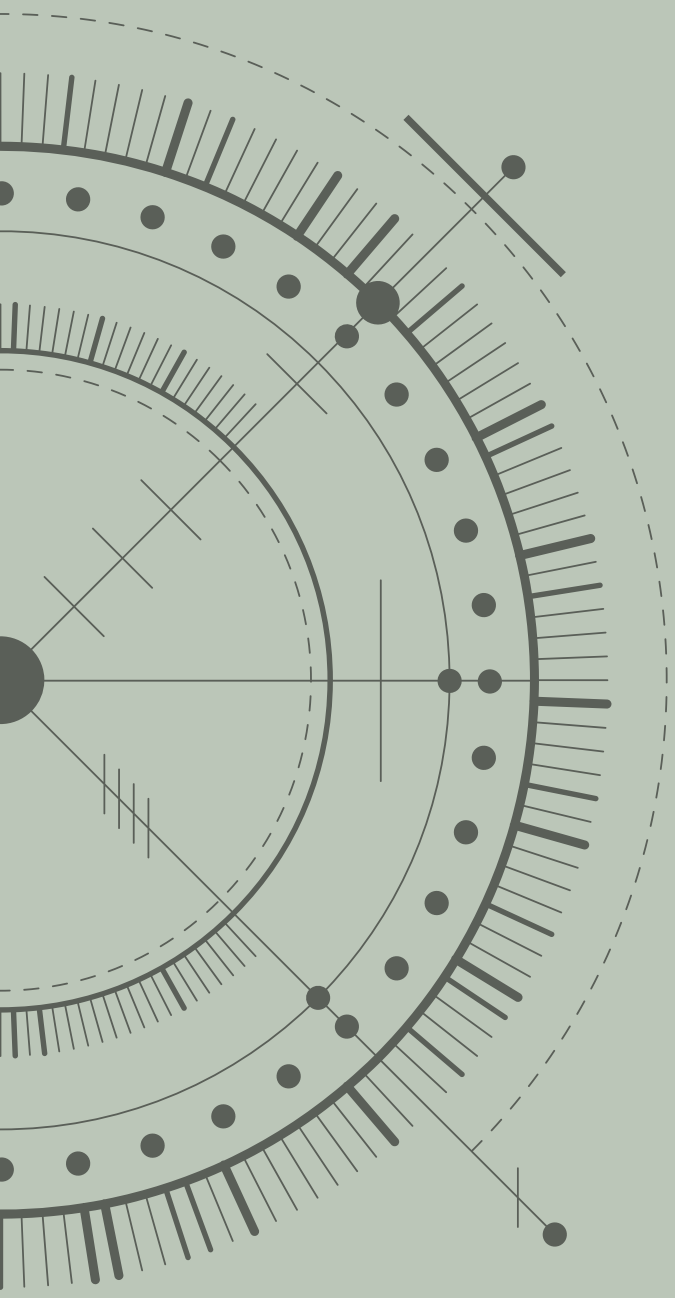
Eurobank

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ



σελ. 7 **Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους**
σελ. 13 **Προφίλ Eurobank**
σελ. 21 **Μεθοδολογία Εκπόνησης**
σελ. 25 **Εταιρική Υπευθυνότητα**
Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας
Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας
Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη
Ανάλυση Ουσιαστικότητας
Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας
Συμμετοχές σε Ενώσεις & Οργανισμούς
Διακρίσεις 2018
σελ. 49 **Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές**
Σχέσεις με Πελάτες
Υπεύθυνη Ενημέρωση Πελατών
Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα
Υπεύθυνο Marketing & Επικοινωνία
Ερευνητικά Έργα
Σχέσεις με Προμηθευτές
σελ. 61 **Προτεραιότητα στην Οικονομία**
Εξωστρέφεια
Επιχειρηματικότητα
Καινοτομία & Νεανική Επιχειρηματικότητα
σελ. 83 **Προτεραιότητα στην Κοινωνία**
Παιδεία & Αριστεία
Κοινωνική Αλληλεγγύη
Αθλητισμός
Πολιτισμός
Αποταμίευση
Ιστορικό Αρχείο
Εθελοντισμός
σελ. 97 **Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας**
Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού
Επαγγελματική Ανάπτυξη & Εκπαίδευση
Εκπαίδευση & Κατάρτιση Ανθρώπινου Δυναμικού
Η Επικοινωνία μέσα στον Όμιλο
σελ. 119 **Προτεραιότητα στο Περιβάλλον**
Περιβαλλοντική Πολιτική
Περιβαλλοντικές Επιδόσεις
«Πράσινα» Προϊόντα & Υπηρεσίες
σελ. 131 **Διεθνής Παρουσία & Εταιρική Υπευθυνότητα**
Βουλγαρία
Σερβία
Κύπρος
Λουξεμβούργο
σελ. 141 **Παραρτήματα**
Ευρετήριο Περιεχομένων Προτύπων GRI
Πίνακας Προτύπου ISO 26000:2010
Πρότυπο Αρχών Υπευθυνότητας AA1000:2008
σελ. 153 **Έκθεση Περιορισμένης Διασφάλισης Ανεξάρτητου Ελεγκτή**





ΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥΣ ΕΤΑΙΡΟΥΣ

ΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥΣ ΕΤΑΙΡΟΥΣ

GRI 102-14

Το 2018 αποτέλεσε μια θετική χρονιά για τον Όμιλο Eurobank, καθώς επετεύχθησαν όλοι οι στρατηγικοί και επιχειρησιακοί στόχοι. Η Τράπεζα ενίσχυσε την κερδοφορία της, μείωσε σημαντικά τα μη εξυπηρετούμενα ανοίγματα (NPEs), βελτίωσε τη ρευστότητά της και διατήρησε σημαντικά κεφαλαιακά αποθέματα, συμβάλλοντας παράλληλα στην κοινωνική ευημερία και βιωσιμότητα του περιβάλλοντος λειτουργίας της. Η σταθερή κερδοφορία, η βελτιωμένη ποιότητα ενεργητικού και η ισχυρή αύξηση των καταθέσεων αποδεικνύουν ότι το επιχειρηματικό μοντέλο λειτουργεί αποτελεσματικά και έχει τη δυναμική να αποδώσει περαιτέρω, καθώς η ελληνική οικονομία δείχνει σημάδια ανάπτυξης και η πρόσβαση στις αγορές αποκαθίσταται σταδιακά.

Η υιοθέτηση των αρχών της βιώσιμης ανάπτυξης και η ενσωμάτωσή τους στον στρατηγικό σχεδιασμό της Eurobank αντιπροσωπεύουν τη δέσμευσή της στη στήριξη της οικονομικής δραστηριότητας, στην περιβαλλοντική και κοινωνική ευθύνη και στην ανάπτυξη της ηθικής επιχειρηματικότητας.

Στην Eurobank λειτουργούμε με διαφάνεια, λογοδοσία και σύγχρονη εταιρική διακυβέρνηση. 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 του.

Σχεδιάζουμε εξελιγμένα χρηματοπιστωτικά προϊόντα και υπηρεσίες, έχοντας πάντα στο επίκεντρο τον πελάτη και την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση των αναγκών του. Βασικός στόχος της Τράπεζας είναι να ικανοποιεί τις προσδοκίες των πελατών της, χτίζοντας ισχυρές σχέσεις εμπιστοσύνης, λειτουργώντας σύμφωνα με τις αρχές της αξιοπιστίας, της ακεραιότητας και της διαφάνειας. Η Τράπεζα δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην υπεύθυνη ενημέρωση των πελατών της και όλων των ενδιαφερόμενων μερών, προστατεύοντας παράλληλα τα προσωπικά τους δεδομένα και λειτουργώντας με σεβασμό προς το απόρρητο και τα δικαιώματά τους.

Η Eurobank αναπτύσσει στρατηγικές συμμαχίες με κορυφαίους εθνικούς και ευρωπαϊκούς φορείς τα τελευταία χρόνια και είναι σε θέση να προσφέρει πρωτοποριακές επιλογές, σύγχρονα εργαλεία και καινοτόμες υπηρεσίες, με πολλαπλασιαστικά οφέλη για τις ελληνικές επιχειρήσεις. Η ενεργή συμμετοχή μας στη δυναμική και καινοτόμα συμμαχία του Trade Club Alliance υπηρετεί με συνέπεια τη στρατηγική μας για την ενίσχυση της εξωστρέφειας της ελληνικής οικονομίας στην προσπάθεια βιώσιμης ανάπτυξης. Στο πλαίσιο της συνεπούς στρατηγικής μας για την ενίσχυση της καινοτομίας και της επιχειρηματικότητας παρέχουμε εφόδια ώστε να αναδείξουμε

το σύγχρονο και υγιές ελληνικό επιχειρείν που μπορεί να πρωτοστατήσει στην εθνική προσπάθεια παραγωγικής και επενδυτικής ανάκαμψης. Το πρόγραμμα εταιρικής υπευθυνότητας της Eurobank είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με την επιχειρηματικότητα. Στο κοινό αυτό πλαίσιο εντάσσονται, μεταξύ άλλων, δυναμικές πρωτοβουλίες όπως τα Growth Awards, το πρόγραμμα επιχειρηματικών αποστολών Go International και προγράμματα προσωπικής εξυπηρέτησης και συμβουλευτικής μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Συνεχίζοντας τις πρωτοβουλίες του Go International, η Eurobank διοργάνωσε την επιχειρηματική αποστολή Go in Thessaloniki, κατά τη διεξαγωγή της οποίας πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 3.000 προκαθορισμένες επιχειρηματικές συναντήσεις και δόθηκε η ευκαιρία σε πάνω από 100 Έλληνες εξαγωγείς να έρθουν σε επαφή με αγοραστές από 20 και πλέον χώρες παγκοσμίως.

Το πρωτοποριακό πρόγραμμα egg – enter•grow•go στα έξι χρόνια λειτουργίας του έχει καταστεί ένα από τα πιο ολοκληρωμένα προγράμματα επιχειρηματικής επιτάχυνσης στην Ελλάδα. Μέσω του προγράμματος, από το 2013 και μέχρι σήμερα 435 νέοι επιχειρηματίες δημιούργησαν 172 επιχειρηματικές ομάδες, 100 ομάδες έχουν γίνει επιχειρήσεις, 25 επιχειρήσεις έλαβαν χρηματοδότηση με ευνοϊκούς όρους από την Eurobank και 31 εταιρίες κατοχύρωσαν την ευρεσιτεχνία της επιχειρηματικής τους ιδέας. Στη νέα φάση του, το egg – enter•grow•go είναι έτοιμο πια να υποδεχτεί νεοφυείς επιχειρήσεις σε όλα τα στάδια της επιχειρηματικής τους ωρίμασης.

Η Παιδεία και η Αριστεία αποτελούν κεντρικό και διαχρονικό πυλώνα των κοινωνικών δραστηριοτήτων της Eurobank. Η Τράπεζα υλοποιεί από το 2003 το πρόγραμμα «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία», το οποίο απευθύνεται σε μαθητές της Γ' Λυκείου από όλα τα σχολεία της χώρας. Το 2018 βραβεύσαμε 890 αριστούχους μαθητές, ενώ στα 16 χρόνια παρουσίας του προγράμματος έχουν βραβευθεί 17.725 νέοι και νέες. Το πρόγραμμα αυτό αποτελεί μία από τις πιο σημαντικές και διαχρονικές δράσεις εταιρικής υπευθυνότητας της Eurobank και έχει ως κύριο σκοπό την επιβράβευση της προσπάθειας των νέων για την κατάκτηση της γνώσης και την αναγνώριση των ικανών και των άξιων, που αποτελούν προοπτική και εγγύηση για το μέλλον.

Το 2018 η Eurobank συνέχισε να υποστηρίζει αποκλειστικά το Πρόγραμμα «Η Αποστολή στηρίζει τους μαθητές», μέσω του οποίου διανεμήθηκαν 26.000 «δέματα αγάπης», με τρόφιμα τα οποία κάλυψαν ένα μέρος των καθημερινών αναγκών διατροφής μαθητών και των οικογενειών τους.

Μετά τις καταστροφικές πυρκαγιές που έπληξαν την Ανατολική Αττική τον Ιούλιο του 2018 η Eurobank ανακοίνωσε και ξεκίνησε τη διάθεση ποσού ύψους 1 εκατ. ευρώ για συγκεκριμένες δράσεις αποκατάστασης βασικών υποδομών στις πληγείσες περιοχές, συμμετέχοντας στη μεγάλη προσπάθεια για τη στήριξη των συνανθρώπων μας. Παράλληλα, συμμετείχε στην πρωτοβουλία του ΣΕΒ για την άμεση οικονομική ενίσχυση των οικονομικά ασθενέστερων οικογενειών που έχασαν τις κατοικίες τους, ενώ έλαβε σειρά μέτρων για την ανακούφιση των πληγέντων πελατών της, στο πλαίσιο των δράσεων που ανακοίνωσε η Ελληνική Ένωση Τραπεζών.

Στο πεδίο του Αθλητισμού η Eurobank εδώ και χρόνια στέκεται στο πλευρό Ελλήνων αθλητών που μέσα από τους αγώνες τους δίνουν εντυπωσιακά παραδείγματα ήθους, επιμονής, προσήλωσης και αυτοπειθαρχίας και μας κάνουν όλους υπερήφανους. Επί 18 χρόνια είμαστε υπερήφανος χορηγός όλων των Εθνικών Ομάδων Μπάσκετ, ενώ στηρίζουμε ως χρυσός χορηγός τους ιστιοπλόους Παναγιώτη Μάντη και Παύλο Καγιαλή στην πορεία τους για τους Ολυμπιακούς Αγώνες του Τόκιο, το 2020, στην κατηγορία 470.

Η επιτυχία και η εξέλιξη του Ομίλου είναι άμεσα συνυφασμένες με το σπουδαιότερο κεφάλαιο για την ανάπτυξή μας, δηλαδή τους εργαζόμενούς μας. Η Eurobank δίνει ιδιαίτερη έμφαση στον σεβασμό και την ομαδικότητα, ενθαρρύνοντας τη συμμετοχή των εργαζομένων της σε εθελοντικές δράσεις και προγράμματα κοινωνικής αλληλεγγύης. Αποτελεί προτεραιότητα για την Τράπεζα να προσφέρει ευκαιρίες προσωπικής και επαγγελματικής εξέλιξης των ανθρώπων της, διατηρώντας και προσελκύοντας υψηλού επιπέδου ανθρώπινο δυναμικό. Το 2018 συμμετείχε σε εκπαιδευτικά προγράμματα το 94,2% των εργαζομένων του Ομίλου, ποσοστό αυξημένο σε ετήσια βάση.

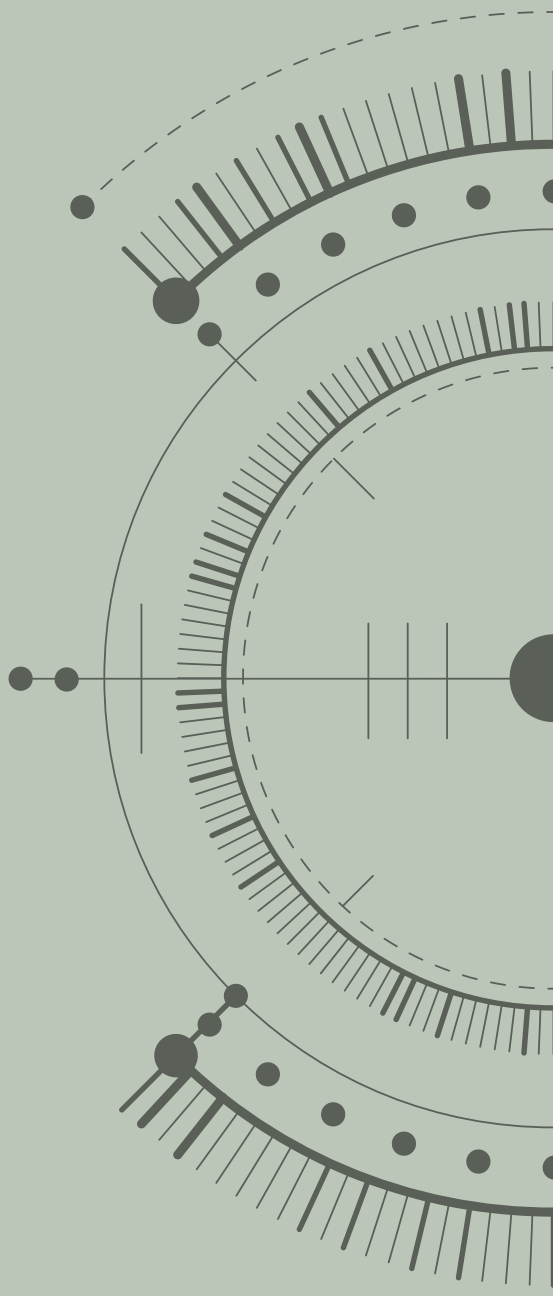
Ο Όμιλος αναγνωρίζει ότι η επιχειρηματική του δραστηριότητα επηρεάζει και το φυσικό περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιείται και δεσμεύεται μέσω της Περιβαλλοντικής του Πολιτικής ότι οι επιχειρηματικές αποφάσεις λαμβάνονται συνυπολογίζοντας την αειφορία και την προστασία του περιβάλλοντος. Η Eurobank συμβάλλει μέσω δράσεων εξοικονόμησης, ανακύκλωσης και ορθής διαχείρισης της ενέργειας (μείωση κατανάλωσης ενέργειας κατά 23,89% σε σχέση με το έτος βάσης 2014), των φυσικών πόρων, των αποβλήτων και των αέριων εκπομπών (μείωση κατά 62,12% σε σχέση με το έτος βάσης 2014) στον περιορισμό της κλιματικής αλλαγής, που αποτελεί μία από τις σημαντικότερες προκλήσεις της εποχής μας.

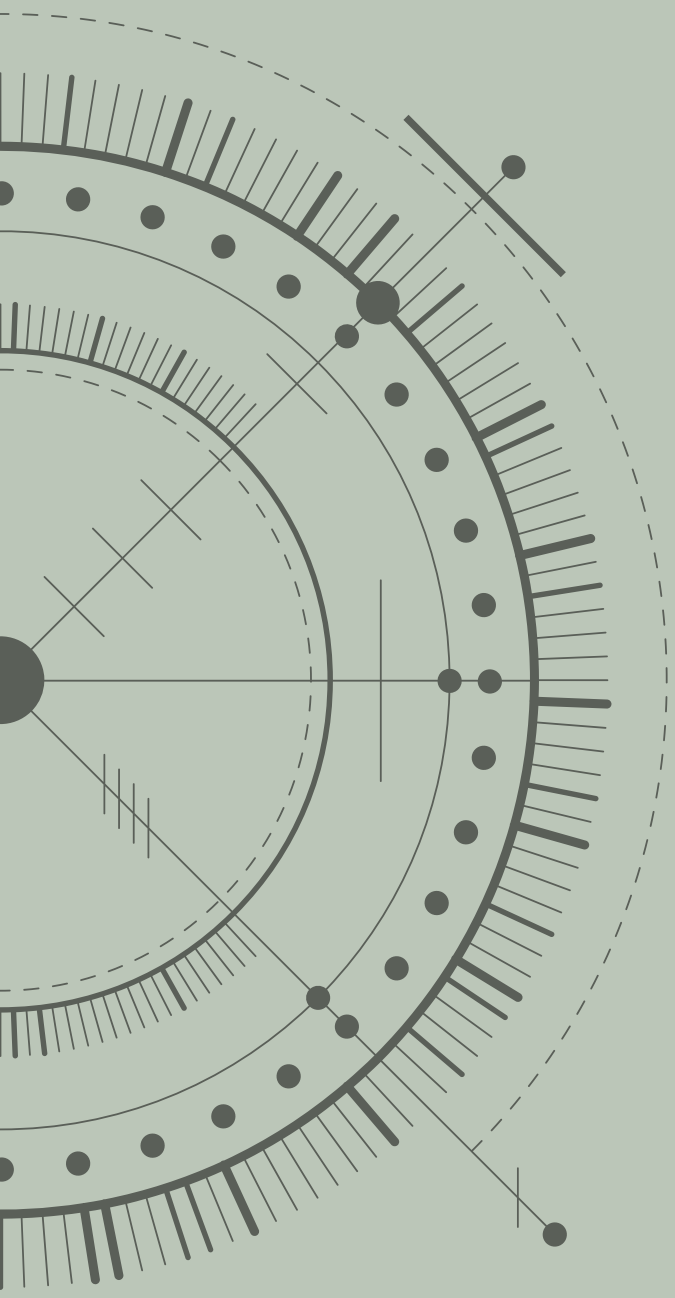
Το 2018 η Τράπεζα, στον θεσμό Bravo Sustainability Awards, διακρίθηκε για την πρωτοβουλία «Η Αειφόρος Ανάπτυξη στην Eurobank» στον πυλώνα «Bravo Governance», μέσω του οποίου επιβραβεύεται η συνολική συνεισφορά στην προσπάθεια για μια βιώσιμη ανάπτυξη, καθώς και στον πυλώνα «Bravo Environment» για την πρωτοβουλία «Πρόγραμμα Διαχείρισης Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού». Επιπλέον, η Eurobank παραμένει στο FTSE4Good Emerging Index. Ο δείκτης αυτός αξιολογεί την απόδοση εισηγμένων εταιριών ως προς τις Περιβαλλοντικές, τις Κοινωνικές και τις σχετικές με την Εταιρική Διακυβέρνηση (Environmental, Social, Governance) επιδόσεις τους.

Όλες οι παραπάνω δράσεις και πρωτοβουλίες, αλλά και όσες επιπλέον αναλύονται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018 της Eurobank, επιβεβαιώνουν τη δέσμευσή μας για διαφάνεια μέσω της αποτύπωσης των αποτελεσμάτων, των στόχων και των επιδόσεών μας στους βασικούς πυλώνες βιώσιμης ανάπτυξης, οι οποίοι αφορούν την Οικονομία, την Κοινωνία, τους Ανθρώπους και το Περιβάλλον. Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018 είναι η τρίτη έκδοση της Τράπεζας και ακολουθεί τις πιο σύγχρονες εξελίξεις στον κλάδο, καθώς έχει συνταχθεί σύμφωνα με τα GRI Standards, και το περιεχόμενό της συνδέεται άμεσα με τους Παγκόσμιους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών (UN Sustainable Development Goals).

Γεώργιος Π. Ζανιάς
Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου

Φωκίων Χ. Καραβίας
Διευθύνων Σύμβουλος





ΠΡΟΦΙΛ EUROBANK

ΠΡΟΦΙΛ EUROBANK

GRI 102-2
GRI 102-4
GRI 102-6
GRI 102-7

Ο Όμιλος Eurobank είναι ένας δυναμικός χρηματοοικονομικός οργανισμός με παρουσία σε έξι χώρες, σύνολο ενεργητικού €58,0 δισ. και ανθρώπινο δυναμικό 13.162 εργαζόμενους. Ξεκίνησε τη διαδρομή του το 1990 και έπειτα από μια δυναμική πορεία ανάπτυξης, πρωτοστατεί τα τελευταία χρόνια στις εξελίξεις και τη διαμόρφωση του τραπεζικού περιβάλλοντος.

Με συνολικό δίκτυο 653 σημείων εξυπηρέτησης στην Ελλάδα και το εξωτερικό, ο Όμιλος παρέχει ένα ολοκληρωμένο φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών σε ιδιώτες και επιχειρήσεις με βάση την κάτωθι κατηγοριοποίηση:

- Ιδιώτες
- Personal Banking
- Business Banking
- Wealth Management
- Corporate & Investment Banking

Στην Ελλάδα η Eurobank είναι μία εκ των τεσσάρων συστημικών τραπεζών. Με δύο διακριτά δίκτυα λιανικής, το Δίκτυο Eurobank και το Δίκτυο Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, εξειδικευμένα κέντρα εξυπηρέτησης επιχειρήσεων, δίκτυο private banking και βραβευμένα ηλεκτρονικά δίκτυα, η φιλοσοφία της Eurobank εστιάζει στην παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας στους πελάτες της.

Ο Όμιλος επίσης διατηρεί στρατηγική θέση στη Βουλγαρία και τη Σερβία και διακρίνεται στον τομέα διαχείρισης περιουσίας στην Κύπρο, στο Λουξεμβούργο και το Λονδίνο.

Βασικά Μεγέθη Ομίλου	€δισ.
Δάνεια (προ προβλέψεων)	**45,0**
Καταθέσεις	**39,1**
Σύνολο Ενεργητικού	**58,0**
Ίδια κεφάλαια	**5,0**
Δίκτυο Εξυπηρέτησης Πελατών	**653**
Ελλάδα	**373**
Εξωτερικό	**280**

Ημερομηνία στοιχείων: 31 Δεκεμβρίου 2018

Μετοχική Σύνθεση	%
Θεσμικοί & Ιδιώτες Μέτοχοι	**97,6**
Ταμείο Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας	**2,4**

GRI 201-1

Άμεση Οικονομική Αξία που παράγεται και διανέμεται 2018 (σε εκατ. €)	
Οικονομική Αξία που παράγεται	**€1.696**
Έσοδα	**€2.302**
Προβλέψεις για πιστωτικούς κινδύνους από δάνεια και απαιτήσεις πελατών	**€606**
Οικονομική Αξία που διανέμεται	
Λειτουργικά κόστη	**€283**
εκ των οποίων:	
Χορηγίες	€3,8
Εισφορές στα ταμεία εξυγίανσης και εγγύησης των καταθέσεων	€53,0
Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων (αμοιβές και έξοδα προσωπικού)	**€382**
εκ των οποίων:	
Μισθοί, ημερομίσθια και έκτακτες αμοιβές	€269
Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης	€64
Ιατρικές, συνταξιοδοτικές και λοιπές παροχές	€49
Κόστος προγραμμάτων εθελούσιας εξόδου και λοιπές σχετικές δαπάνες	**€52**
Λοιπές δαπάνες αναδιάρθρωσης	**€6**
Τόκοι έξοδα και προμήθειες έξοδα	**€838**
Λοιπές ζημίες απομείωσης και προβλέψεις	**€79**
Πληρωμές προς την Κυβέρνηση	€6,6
Φόρος μισθωτών υπηρεσιών & αλληλεγγύης	€52,2
Οικονομική Αξία που διανέμεται	**€1.640**
Μη διανεμηθείσα Οικονομική Αξία	**€56**
Μη διανεμηθείσα Οικονομική Αξία συμπεριλαμβανομένου ΦΜΥ	**€4**

Ημερομηνία στοιχείων Τράπεζα Eurobank Ergasias A.E.: 31 Δεκεμβρίου 2018

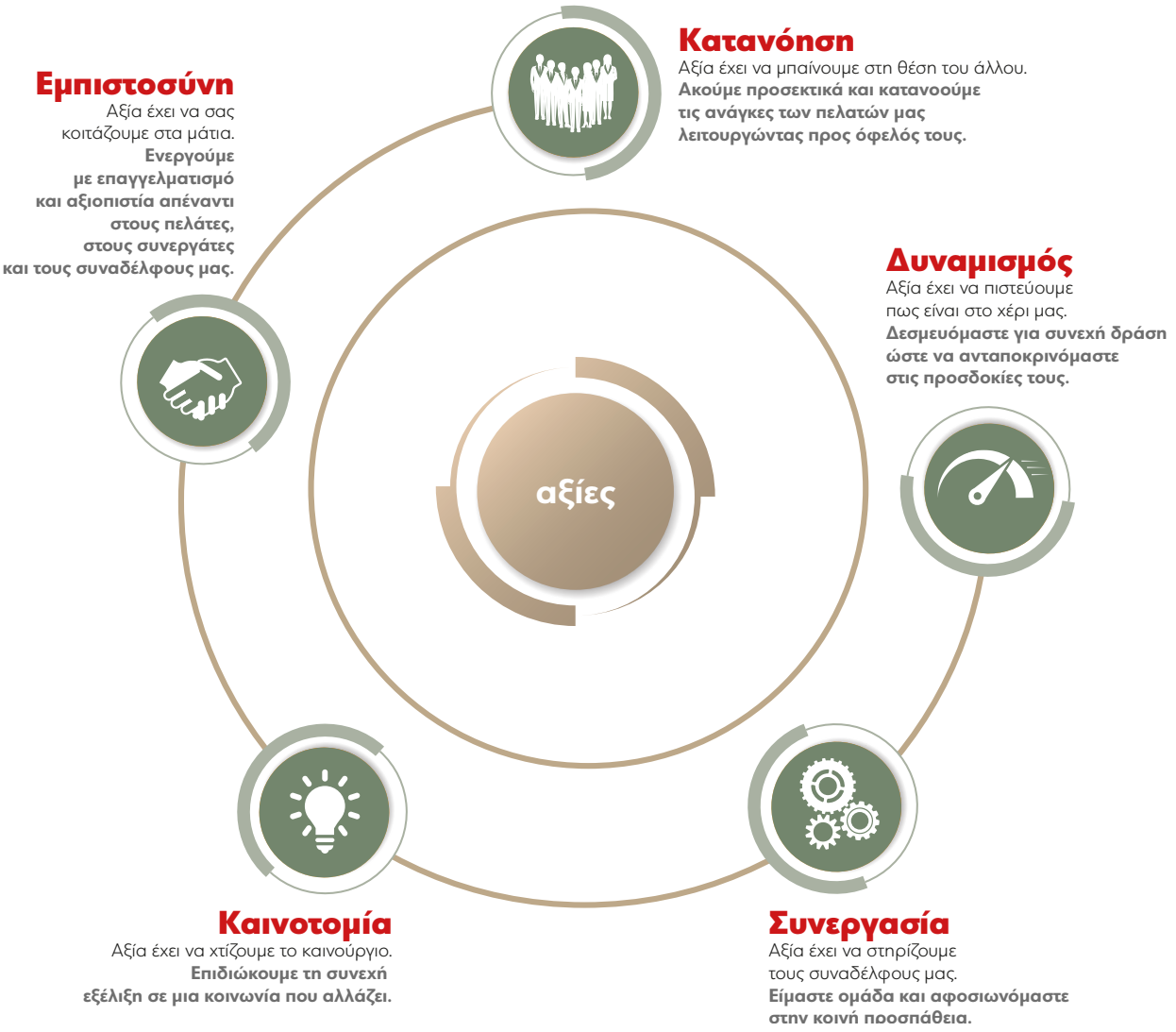
Αναλυτικές πληροφορίες μπορείτε να δείτε στα Οικονομικά Αποτελέσματα 2018 www.eurobank.gr/el/omilos/enimerosi-ependuton/oikonomikes-katastaseis-pages/financial-year-2018 και στις Ενοποιημένες Οικονομικές Καταστάσεις www.eurobank.gr/-/media/eurobank/omilos/enimerosi-ependuton/enimerosi-metoxon-eurobank/oikonomika-apotelesmata-part-01/2018/enopoiimenes-oikonomikes-katastaseis.pdf

GRI 102-16

Πέρα από την επιχειρηματική του δραστηριότητα ο Όμιλος αναπτύσσει δράσεις κοινωνικής υπευθυνότητας ανταποκρινόμενος στις ανάγκες των κοινωνιών στις οποίες δραστηριοποιείται.

Στο πλαίσιο αυτό υλοποιεί ενέργειες και πρωτοβουλίες που στηρίζουν τους τομείς της Παιδείας, της Κοινωνίας, του Πολιτισμού, της Καινοτομίας και της Νεανικής Επιχειρηματικότητας, σε συνεργασία με αναγνωρισμένους φορείς και οργανώσεις, ενώ παράλληλα δραστηριοποιείται έντονα σε θέματα προστασίας του Περιβάλλοντος, τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο.

Αξίες συνδεδεμένες με την ταυτότητα της Eurobank



Εταιρική Διακυβέρνηση

GRI 102-18
GRI 102-19
GRI 102-20

Η Τράπεζα διοικείται από το Διοικητικό Συμβούλιο 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 Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, 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 από τον Νόμο και το Καταστατικό, τη θητεία τους και ορίζει τα ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη.

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. 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.

Εταιρική Διακυβέρνηση

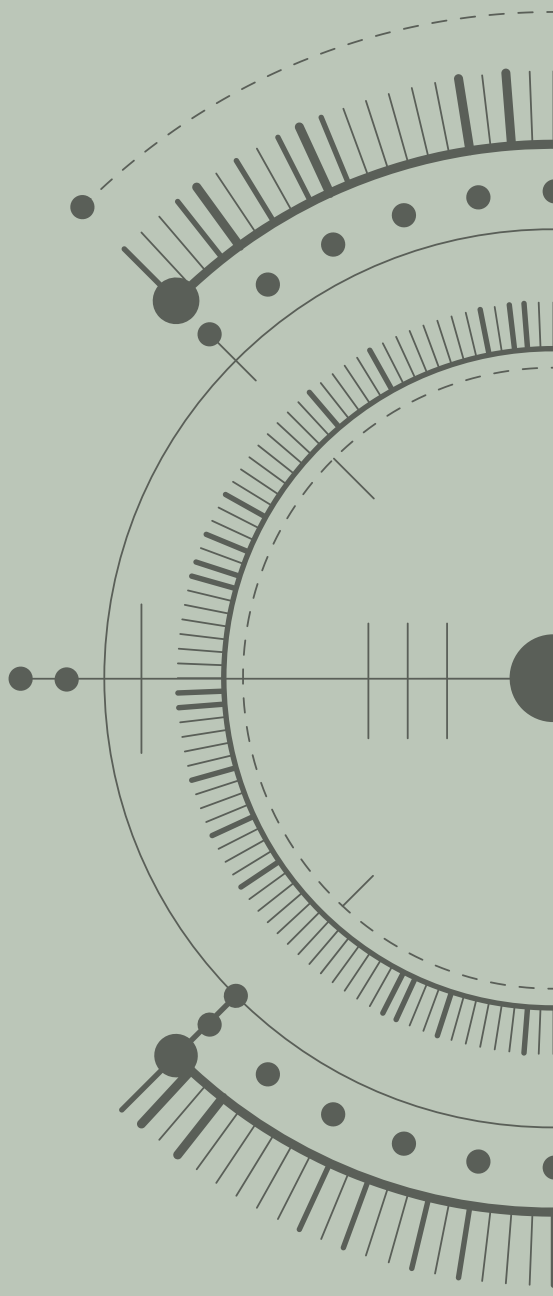
Επιτροπή Περιβάλλοντος & Αειφόρου Ανάπτυξης Ομίλου
Πρόεδρος
ΣΤΑΥΡΟΣ Ε. ΙΩΑΝΝΟΥ Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Group Chief Operating Officer (Group COO) & Διεθνείς Δραστηριότητες
Μέλη
ΘΕΟΔΩΡΟΣ Α. ΚΑΛΑΝΤΩΝΗΣ Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Troubled Assets Group
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Β. ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Τραπεζικής Επιχειρήσεων & Επενδυτικής Τραπεζικής Ομίλου
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
ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΟΡΦΑΝΙΔΗΣ Γενικός Διευθυντής Νομικών Υπηρεσιών
ΙΑΚΩΒΟΣ ΓΙΑΝΝΑΚΛΗΣ Γενικός Διευθυντής Retail Banking
ΑΠΟΣΤΟΛΟΣ ΚΑΖΑΚΟΣ Γενικός Διευθυντής Στρατηγικής Ομίλου
ΦΙΛΙΠΠΟΣ ΚΑΡΑΜΑΝΩΛΗΣ Γενικός Διευθυντής, Head of Operations
ΜΙΧΑΛΗΣ ΒΛΑΣΤΑΡΑΚΗΣ Γενικός Διευθυντής Marketing & Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου
ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ ΠΑΣΧΑΛΗ Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής, Επικεφαλής Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου
ΔΕΣΠΟΙΝΑ ΧΑΜΗΛΑΚΗ Βοηθός Γενικός Διευθυντής, Επικεφαλής Διαχείρισης Περιουσίας & Υποδομών Ομίλου και Διεύθυνσης Περιβαλλοντικών & Κοινωνικών Υποθέσεων Αειφόρου Ανάπτυξης Ομίλου

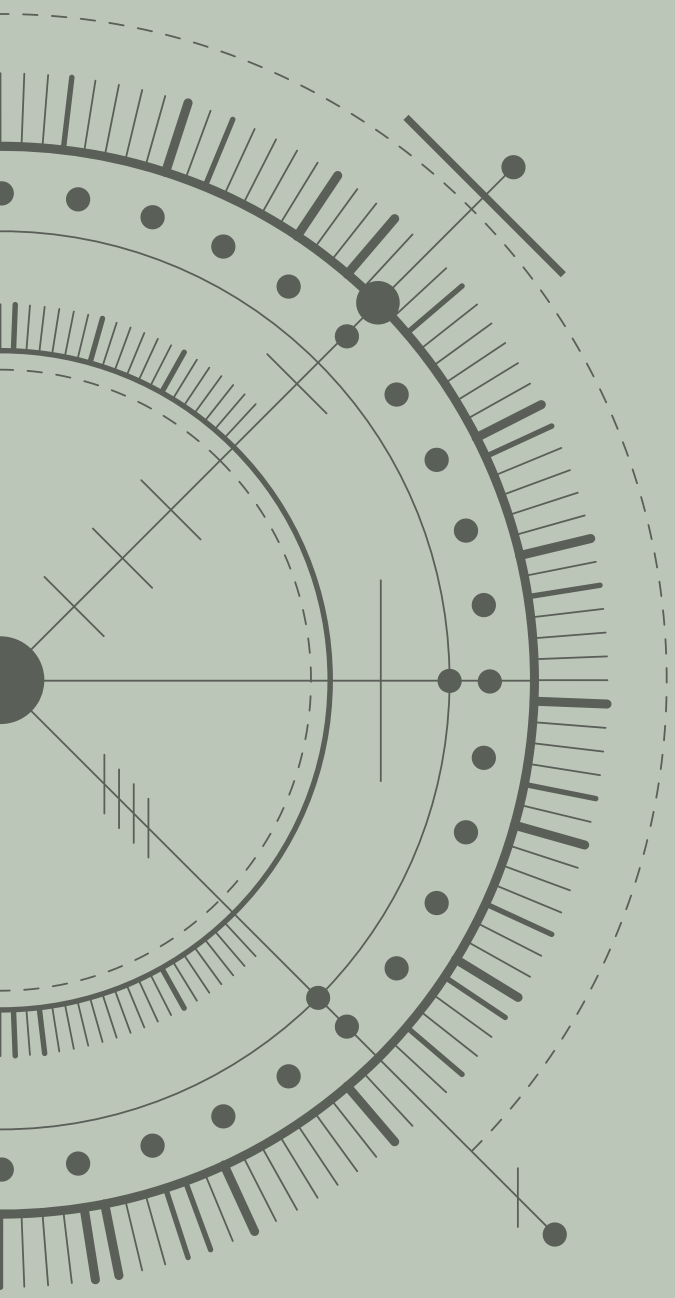
Επιτροπή Περιβάλλοντος & Αειφόρου Ανάπτυξης Ομίλου - Group Environmental & Sustainability Committee (GESC)

Οι κύριες αρμοδιότητες της Επιτροπής είναι η παροχή στρατηγικής κατεύθυνσης για πρωτοβουλίες Αειφόρου Ανάπτυξης, η παρακολούθηση της επίδοσης βασικών δεικτών Αειφορίας και η διασφάλιση της ορθής εφαρμογής των σχετικών πολιτικών και διαδικασιών των συστημάτων διαχείρισης (Ποιότητας, Περιβάλλοντος και Ενέργειας). Πρόεδρος της Επιτροπής είναι ο Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Group Chief Operating Officer (COO) & Διεθνείς Δραστηριότητες, και μέλη της, στελέχη Ανώτατης Διοίκησης:

Στις συνεδριάσεις της Επιτροπής, και ανάλογα με τα θέματα που προκύπτουν, προσκαλούνται και άλλα στελέχη της Τράπεζας έπειτα από συνεννόηση με τον Πρόεδρο της Επιτροπής.

Περισσότερες πληροφορίες για το Διοικητικό Συμβούλιο, τις Επιτροπές Δ.Σ. και τα Ανώτατα Όργανα Διοίκησης της Τράπεζας υπάρχουν αναλυτικά στον Ετήσιο Απολογισμό της Eurobank για το έτος 2018.





ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ

GRI 102-46
GRI 102-49
GRI 102-53
GRI 102-54
GRI 102-56

Η Eurobank εκδίδει τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας, με στόχο την πλήρη ενημέρωση των ενδιαφερόμενων μερών σχετικά με τις επιδόσεις της στους πυλώνες της βιώσιμης ανάπτυξης (οικονομία, κοινωνία, περιβάλλον). Η παρούσα έκδοση είναι η τρίτη στη σειρά, η οποία συντάχθηκε με τις κατευθυντήριες οδηγίες της διεθνούς πρωτοβουλίας έκδοσης απολογισμών βιωσιμότητας του οργανισμού Global Reporting Initiative (GRI) και η δεύτερη που συντάχθηκε σύμφωνα με τα Πρότυπα GRI (in accordance with the GRI Standards: Core option). Η παρούσα έκδοση είναι σύμφωνη με τις αρχές καθορισμού περιεχομένου (συμμετοχικότητα ενδιαφερόμενων μερών, πλαίσιο βιωσιμότητας, ουσιαστικότητα, πληρότητα) και ποιότητας των απολογισμών βιωσιμότητας (ισορροπία, συγκρισιμότητα, ακρίβεια, τακτική και έγκαιρη ενημέρωση, σαφήνεια, αξιοπιστία).

Η συγκεκριμένη μεθοδολογία αποσκοπεί στην ολοκληρωμένη και διαφανή πληροφόρηση των ενδιαφερόμενων μερών (stakeholders), σχετίζεται με την ανταπόκριση της Τράπεζας στις προσδοκίες και τα συμφέροντά τους και επενδύει στη διαρκή προώθηση ενός ανοικτού διαλόγου μαζί τους.

Η διαδικασία που ακολουθείται στηρίζεται στην Ανάλυση Ουσιαστικότητας (Materiality Analysis) από την οποία προκύπτουν τα θέματα που απασχολούν τα ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholders) και τα οποία θεωρούν σημαντικά. Τα αποτελέσματα αναλύονται και αξιολογούνται από ανώτατα στελέχη της Τράπεζας στο Communication Committee της Τράπεζας.

Παράλληλα, έχουν αξιοποιηθεί οι πληροφορίες που περιέχονται στο συμπλήρωμα του κλάδου των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (financial services sector supplement) και έχουν ληφθεί υπόψη οι 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών (UN Global Compact), οι 7 θεμελιώδεις Αρχές Κοινωνικής Ευθύνης του διεθνούς προτύπου ISO 26000:2010 καθώς και το Πρότυπο Αρχών Υπευθυνότητας AA1000:2008 του οργανισμού AccountAbility. Περισσότερες πληροφορίες για την τήρηση των οδηγιών των GRI Standards και ISO 26000 βρίσκονται στα Παραρτήματα «Ευρετήριο Περιεχομένων Προτύπων GRI» και «Πίνακας Προτύπου ISO 26000:2010».

Ο καθορισμός περιεχομένου του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας πραγματοποιήθηκε με βάση τις προσδοκίες, τις απαιτήσεις και τους προβληματισμούς των ενδιαφερόμενων μερών αλλά και βάσει των δραστηριοτήτων της Τράπεζας και του τραπεζικού κλάδου. Το πεδίο εφαρμογής του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018 αφορά τις δραστηριότητες της Τράπεζας στην Ελλάδα καθώς και τις δραστηριότητες του Ομίλου στα σημεία όπου αυτό αναφέρεται σχετικά κατά την περίοδο 1/1/2018 έως 31/12/2018.

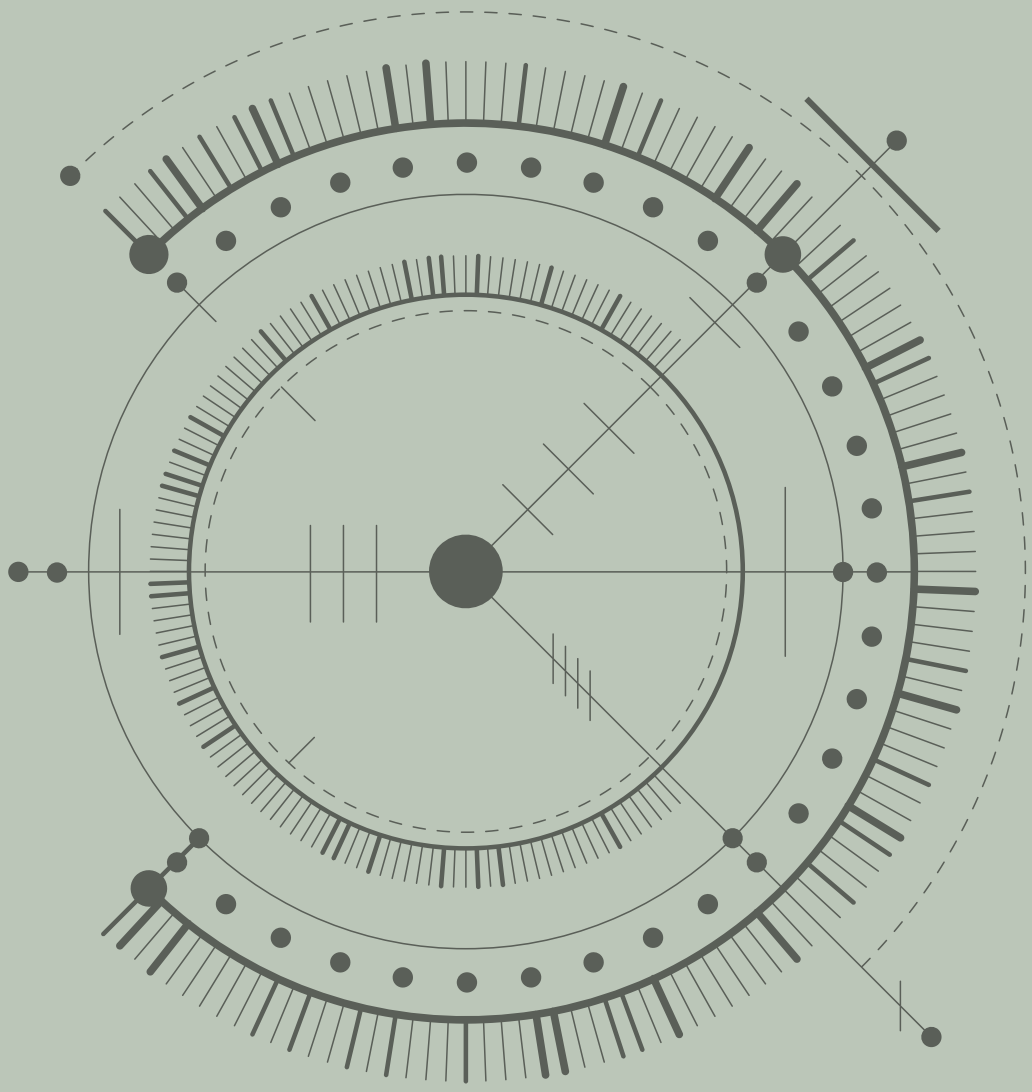
Για τη σύνταξη του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας συστάθηκε ειδική ομάδα έργου από επιλεγμένες Μονάδες της Τράπεζας. Βασικό έργο της ομάδας αποτέλεσε η συγκέντρωση των απαιτούμενων πληροφοριών και δεδομένων που αφορούν τους διαφορετικούς πυλώνες της εταιρικής υπευθυνότητας (σχέσεις με πελάτες και προμηθευτές, οικονομία, κοινωνία, ανθρώπινο δυναμικό, περιβάλλον).

Για την αναγνώριση και την ιεράρχηση των πιο σημαντικών θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης της Τράπεζας χρησιμοποιήθηκαν τα ευρήματα της Ανάλυσης Ουσιαστικότητας (Materiality Analysis) που διενεργήθηκε από την Τράπεζα το 2019 (με έτος αναφοράς το 2018), κατόπιν διαλόγου με όλες τις ομάδες ενδιαφερόμενων μερών.

Η Eurobank αναγνωρίζοντας τη σημασία της εξωτερικής διασφάλισης του Απολογισμού και με στόχο τη διαφάνεια και την ενίσχυση της αξιοπιστίας των δεδομένων και των πληροφοριών που παρουσιάζονται, ανέθεσε στην ΠΡΑΙΣΓΟΥΩΤΕΡΧΑΟΥΣΚΟΥΠΕΡΣ, Ανώνυμη Ελεγκτική Εταιρία την εξωτερική διασφάλιση του περιεχομένου του. Η Έκθεση Περιορισμένης Διασφάλισης Ανεξάρτητου Ελεγκτή του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018 της Eurobank, βρίσκεται στη σελίδα 153.

Η Eurobank ενθαρρύνει οποιαδήποτε παρατήρηση ή σχόλιο που μπορεί να βοηθήσει στην προσπάθειά της για συνεχή βελτίωση. Παρατηρήσεις και σχόλια σχετικά με τον Απολογισμό, υποβάλλονται τηλεφωνικώς (+30 211 1868229), μέσω e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση: corporatecommunication@eurobank.gr ή ταχυδρομικώς στη διεύθυνση: Τράπεζα Eurobank Ergasias A.E., Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας, Πραξιτέλους 40-44, 105 61, Αθήνα.

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας

GRI 102-11

Η Eurobank, με αίσθημα ευθύνης και ανταποδοτικότητας προς την κοινωνία, έχει αναγάγει την Εταιρική Υπευθυνότητα σε θεμελιακό άξονα του στρατηγικού της σχεδιασμού.

Η Τράπεζα στον σχεδιασμό των υπηρεσιών της λαμβάνει υπόψη τα εσωτερικά και εξωτερικά θέματα, τις απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών, εντοπίζει τις απειλές και τις ευκαιρίες που πρέπει να αντιμετωπίζονται ή να αξιοποιούνται, προκειμένου:

- να επιτυγχάνουν τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα,
- να αποτρέπονται ή να μειώνονται μη επιθυμητά αποτελέσματα - Απειλές,
- να ενδυναμώνονται τα επιθυμητά (θετικά) αποτελέσματα - Ευκαιρίες,
- να επιτυγχάνεται συνεχής βελτίωση.

Στο πλαίσιο αυτό, για την αντιμετώπιση των μη επιθυμητών αποτελεσμάτων - Απειλών, καθώς και για την ενδυνάμωση των επιθυμητών αποτελεσμάτων - Ευκαιριών, έχει καθορίσει και εφαρμόζει διάφορους μηχανισμούς, όπως:

- Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας,
- Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης,
- Σύστημα Αξιολόγησης και Ελέγχου Επιχειρησιακού Κινδύνου,
- Σύστημα Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διαχείρισης Κινδύνων,
- Σχέδιο Αδιάλειπτης Επιχειρησιακής Λειτουργίας Εργασιών,
- Διαχείριση Παραπόνων,
- Πολιτική Προμηθειών,
- Πράσινα Τραπεζικά Προϊόντα,
- Ανάπτυξη Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.

Ανταποκρινόμενη στις ανάγκες του σημερινού μεταβαλλόμενου περιβάλλοντος, η Eurobank μέσω της Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας που εφαρμόζει έχει ως στόχο την ενεργή συμβολή της στη βελτίωση του οικονομικού και κοινωνικού περιβάλλοντος όπου δραστηριοποιείται, με υπεύθυνες πρακτικές που προάγουν τη διαφάνεια και την επιχειρηματική ηθική.

Αναπόσπαστο στοιχείο της Εταιρικής Υπευθυνότητας της Eurobank αποτελεί η δημιουργία ισχυρών δεσμών εμπιστοσύνης, συνεργασίας και αμοιβαίου οφέλους με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα ή έμμεσα από τις δραστηριότητές της. Στο πλαίσιο αυτό η Eurobank προωθεί την αμφίδρομη επικοινωνία και αναπτύσσει συνεχή διάλογο μαζί τους ώστε να επιτυγχάνεται η έμπρακτη ανταπόκριση στις προσδοκίες, τους προβληματισμούς και τα ζητήματα όλων των ενδιαφερόμενων μερών: Μετόχων, Εργαζομένων, Πελατών, Αναλυτών και Επενδυτών, Κράτους και Ρυθμιστικών Αρχών, Φορέων Επιχειρηματικότητας, Νέων Επιχειρηματιών, Προμηθευτών, Συλλόγων και Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων, Τοπικών Κοινωνιών και Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης.

Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας

GRI 102-16

Η διαφάνεια, η αξιοπιστία και η λογοδοσία αποτελούν θεμελιώδεις αρχές Εταιρικής Διακυβέρνησης στο σύγχρονο εταιρικό και κοινωνικό περιβάλλον της Eurobank. Ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης και οι διεθνείς βέλτιστες πρακτικές που εφαρμόζονται διασφαλίζουν τα συμφέροντα όλων των ενδιαφερόμενων μερών.

Βασική προτεραιότητα και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την Eurobank αποτελούν οι άνθρωποί της. Η συστηματική ανάπτυξη και η αποτελεσματική διαχείριση των εργαζομένων είναι οι καθοριστικοί παράγοντες στη λειτουργία, στην εξέλιξη και την επιτυχία της Τράπεζας.

Η διαφύλαξη της αμοιβαίας εμπιστοσύνης με τους Πελάτες και η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών αποτελούν προτεραιότητα για την Eurobank. Η Τράπεζα παρέχει στους συναλλασσόμενους κατάλληλη και σαφή ενημέρωση ώστε τα παρεχόμενα προϊόντα και οι υπηρεσίες να είναι εύκολα στη χρήση, αξιόπιστα και κατάλληλα για το προφίλ του κάθε Πελάτη. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ενίσχυση της διασφάλισης της ποιότητας των προμηθειών, σε συνδυασμό με την αποτελεσματική και διαφανή συνεργασία με τους Προμηθευτές.

Η Eurobank επενδύει σταθερά και με συνέπεια σε στρατηγικές πρωτοβουλίες ενίσχυσης της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων, με στόχο την υποστήριξη της υγιούς επιχειρηματικότητας και της ποιοτικής αναβάθμισης νευραλγικών επιχειρηματικών τομέων. Προσφέρονται υψηλού επιπέδου υπηρεσίες για τη διευκόλυνση και την κάλυψη των αναγκών των ιδιωτών και των επιχειρήσεων, ως καθοριστικός παράγοντας στην ενίσχυση της ελληνικής οικονομίας και την έξοδο από την κρίση.

Η Eurobank είναι πρωτοπόρος στις πρωτοβουλίες στήριξης της Νεανικής Επιχειρηματικότητας, συμβάλλοντας στη δημιουργία προοπτικών βιώσιμης απασχόλησης του ανθρώπινου δυναμικού της χώρας, οι οποίες είναι δυνατό να αποτρέψουν τη διαρροή των πλέον ικανών και ταλαντούχων νέων προς το εξωτερικό.

Αναγνωρίζοντας τον σημαντικό ρόλο της Παιδείας, η Eurobank υποστηρίζει συστηματικά προγράμματα που προάγουν την αριστεία και αναδεικνύουν τη σημασία των διαχρονικών αξιών όπως η μάθηση, η ευγενής άμιλλα και η προσπάθεια για την κατάκτηση υψηλών στόχων.

Η Eurobank αναλαμβάνει μια σειρά από πρωτοβουλίες για την ανακούφιση των ευπαθών κοινωνικών ομάδων του πληθυσμού που έχουν πληγεί από την οικονομική κρίση και κυρίως των παιδιών. Με το βλέμμα στραμμένο στο μέλλον, η Eurobank υποστηρίζει σημαντικά πολιτιστικά δρώμενα του τόπου, ενώ με συνέπεια ενισχύει και συνεισφέρει στην προαγωγή του ελληνικού αθλητισμού.

Αναγνωρίζοντας τις επιπτώσεις των δραστηριοτήτων της στο Περιβάλλον, η Eurobank θέτει συγκεκριμένους στόχους για τη βέλτιστη χρήση των φυσικών πόρων, την ελαχιστοποίηση της παραγωγής αποβλήτων, τον μετριασμό της κλιματικής αλλαγής και την προστασία του Περιβάλλοντος.

Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Στο πλαίσιο της στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας η Eurobank έχει αναπτύξει συνεργασίες και προάγει τον διάλογο όλων των ενδιαφερόμενων μερών, δηλαδή των φυσικών ή νομικών προσώπων που, έμμεσα ή άμεσα, συνδέονται και επηρεάζουν ή επηρεάζονται από τη δραστηριότητα και τη λειτουργία της.

GRI 102-21
GRI 102-40
GRI 102-42
GRI 102-43
GRI 102-44

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Θέματα Ενδιαφέροντος & Προσδοκίες	Τρόπος Επικοινωνίας & Ανταπόκριση
Αναλυτές & Επενδυτές **(εσωτερικά και εξωτερικά)**	Έγκαιρη ενημέρωση με ακρίβεια και πληρότητα σχετικά με την πορεία και τη στρατηγική του Ομίλου	o Τακτικές και έκτακτες Γενικές Συνελεύσεις Μετόχων o Διεύθυνση Σχέσεων με Επενδυτές o Διεύθυνση Διαχείρισης Μετόχων & Επενδυτών o Φόρμα «Αίτηση Ηλεκτρονικής Ενημέρωσης» στην ιστοσελίδα της Τράπεζας o Ετήσια Έκθεση Διαχείρισης o Ετήσιος Απολογισμός & Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας o Δημοσιοποίηση οικονομικών αποτελεσμάτων στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, μέσω Δελτίων Τύπου και Εταιρικών Ανακοινώσεων o Δημοσιοποιήσεις πληροφοριών μέσω της ιστοσελίδας της Τράπεζας στην ειδική ενότητα Επενδυτές, με υποενότητες: Οικονομικά Αποτελέσματα, Μετοχή, Μέτοχοι, Παρουσιάσεις, Δελτία Τύπου, Εταιρικές ανακοινώσεις, Ενημερωτικά Δελτία
Εργαζόμενοι **(εσωτερικά)**	Επικοινωνία με στόχο τη συνεχή και έγκαιρη ενημέρωση για θέματα που αφορούν την Τράπεζα και την ανάπτυξη και εξέλιξη των δεξιοτήτων	o Επικοινωνία μεταξύ Διοίκησης και εργαζομένων μέσω τακτικών ενημερωτικών συναντήσεων, πρωινών με τη Διοίκηση, επισκέψεων στα κτίρια του Ομίλου και εκδηλώσεων κοινωνικού χαρακτήρα o Επικοινωνία με το contact center HR4U o Καθημερινή επικοινωνία μέσω του εσωτερικού Portal της Τράπεζας Connected o Ειδική διαδικασία αξιολόγησης εργαζομένων μέσω του συστήματος «Αξιοποιώ» o Εκτενές εκπαιδευτικό πρόγραμμα με τραπεζική και γενικού ενδιαφέροντος θεματολογία o Συμμετοχή εργαζομένων σε εθελοντικές δράσεις της Τράπεζας o Ανακοινώσεις για εσωτερική κάλυψη θέσεων με διαφάνεια
Φορείς Επιχειρηματικότητας **(εξωτερικά)**	Αμοιβαία συνεργασία και ανοικτή επικοινωνία με γνώμονα τη διασφάλιση των συμφερόντων της επιχειρηματικής κοινότητας	o Συστηματικός διάλογος με επαγγελματικούς συνδέσμους, εμπορικά και βιομηχανικά επιμελητήρια o Στρατηγικές συνεργασίες με μεγάλους φορείς (ΣΕΒ, ΣΕΤΕ, ΠΣΕ, ΣΕΒΕ, ΣΕΚ) για τη στήριξη της επιχειρηματικότητας, της καινοτομίας και της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων o Διοργάνωση ειδικών προγραμμάτων (Επιχειρηματικές Αποστολές Go International, προώθηση του exportgate.gr) με σκοπό τη σύναψη επαφών και εμπορικών συμφωνιών των ελληνικών εξαγωγικών επιχειρήσεων με εταιρίες του εξωτερικού o Καθιέρωση βραβείων Ανάπτυξης και Επιχειρηματικότητας «Growth Awards» σε συνεργασία με την Grant Thornton
Κράτος & Κανονιστικές Αρχές **(εξωτερικά)**	Επικοινωνία με στόχο την πλήρη συμμόρφωση και τον εναρμονισμό στο εποπτικό και κανονιστικό πλαίσιο	o Συναντήσεις, συνεργασία και διαβουλεύσεις με θεσμικούς εκπροσώπους της Πολιτείας, με την ΤτΕ, τις Εποπτικές αρχές, τις Ενώσεις καταναλωτών και τον Μεσολαβητή Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών o Διατραπεζική επιτροπή της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών o Παροχή στοιχείων και πληροφοριών, σύνταξη εκθέσεων, συναντήσεις, συμμετοχή σε διαβουλεύσεις, όποτε απαιτείται
Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης **(εξωτερικά)**	Στόχο αποτελεί η συνεργασία για τη βέλτιστη και αποτελεσματική προβολή της Τράπεζας καθώς και την προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών	o Δελτία Τύπου όποτε απαιτείται o Συνεντεύξεις o Διαφημιστική προβολή o Μέσα κοινωνικής δικτύωσης

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Θέματα Ενδιαφέροντος & Προσδοκίες	Τρόπος Επικοινωνίας & Ανταπόκριση
Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις & Σύλλογοι **(εξωτερικά)**	Τακτική επικοινωνία και υποστήριξη δράσεων με κοινωνικό αντίκτυπο	o Διενέργεια συναντήσεων με ΜΚΟ o Γραπτή επικοινωνία σε όλα τα εισερχόμενα αιτήματα o Επεξεργασία αιτημάτων με διαφάνεια και συνέπεια o Συμμετοχή σε εθελοντικές δράσεις και στήριξη οργανισμών και συλλόγων με χορηγίες και δωρεές
Νέοι Επιχειρηματίες **(εξωτερικά)**	Ανάδειξη και προώθηση των νέων επιχειρήσεων με καθορισμένα κριτήρια και διαφανείς διαδικασίες	o Υλοποίηση του προγράμματος egg – enter•grow•go σε συνεργασία με το Corallia (προγράμματα εξωστρέφειας για τους νέους επιχειρηματίες, διεξαγωγή διαγωνισμών με διαφανείς διαδικασίες και δυνατότητες χρηματοδότησης νεοφυών επιχειρήσεων)
Πελάτες **(εξωτερικά)**	Υπεύθυνη πληροφόρηση, εξυπηρέτηση και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών με σεβασμό και διαφάνεια	o 24ωρη τηλεφωνική εξυπηρέτηση μέσω του EuroPhone Banking o Εξειδικευμένοι Σύμβουλοι στα Καταστήματα (Personal Banking, Business Banking) o Διεύθυνση Σχέσεων Πελατών o Ενημερωτικές συναντήσεις με ομάδες πελατών o Έρευνες ικανοποίησης πελατών (30 εντός του 2018) o Επικοινωνία μέσω του εταιρικού site και των social media καναλιών o Ενημέρωση για τις τρέχουσες χρηματοοικονομικές εξελίξεις μέσω της ιστοσελίδας της τράπεζας o Newsletters o Δύο Δίκτυα Λιανικής Τραπεζικής (Δίκτυο Eurobank και Δίκτυο Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο), εξειδικευμένα κέντρα εξυπηρέτησης επιχειρήσεων, δίκτυο private banking και βραβευμένα ηλεκτρονικά δίκτυα εξυπηρέτησης (ATM, e-Banking, m-Banking) o Μεγάλη προσβασιμότητα μέσω της συνεργασίας με τα ΕΛΤΑ o Διοργάνωση ειδικών και εξειδικευμένων συνεδρίων o Μέλος της ομάδας εργασίας του ΣΕΒ «Θέματα Καταναλωτή»
Προμηθευτές **(εξωτερικά)**	Συνεργασία με διαφανείς διαδικασίες, καθορισμένα κριτήρια και τελικό στόχο το αμοιβαίο όφελος	o Ηλεκτρονικό σύστημα συμμετοχής σε διαγωνισμούς o Διαδικασία αξιολόγησης προμηθευτών o Συναντήσεις (όποτε απαιτείται) o Τακτική τηλεφωνική και ηλεκτρονική επικοινωνία o Συνέπεια πληρωμών o Ενημέρωση προμηθευτών σχετικά με την Πολιτική Προμηθειών της Τράπεζας
Τοπικές Κοινότητες **(εξωτερικά)**	Ενεργή παρουσία με στόχο την ανάδειξη της τοπικής διαφορετικότητας	o Επικοινωνία και τακτικές συναντήσεις με εκπροσώπους τοπικών κοινωνιών μέσω των τοπικών εκπροσώπων της Τράπεζας o Ετήσιες επιχειρηματικές αποστολές σε τοπικό επίπεδο o Ενίσχυση τοπικών φορέων και ιδρυμάτων μέσω στοχευμένων δράσεων, χορηγιών, συνδιοργανώσεων κ.λπ.

Ανάλυση Ουσιαστικότητας

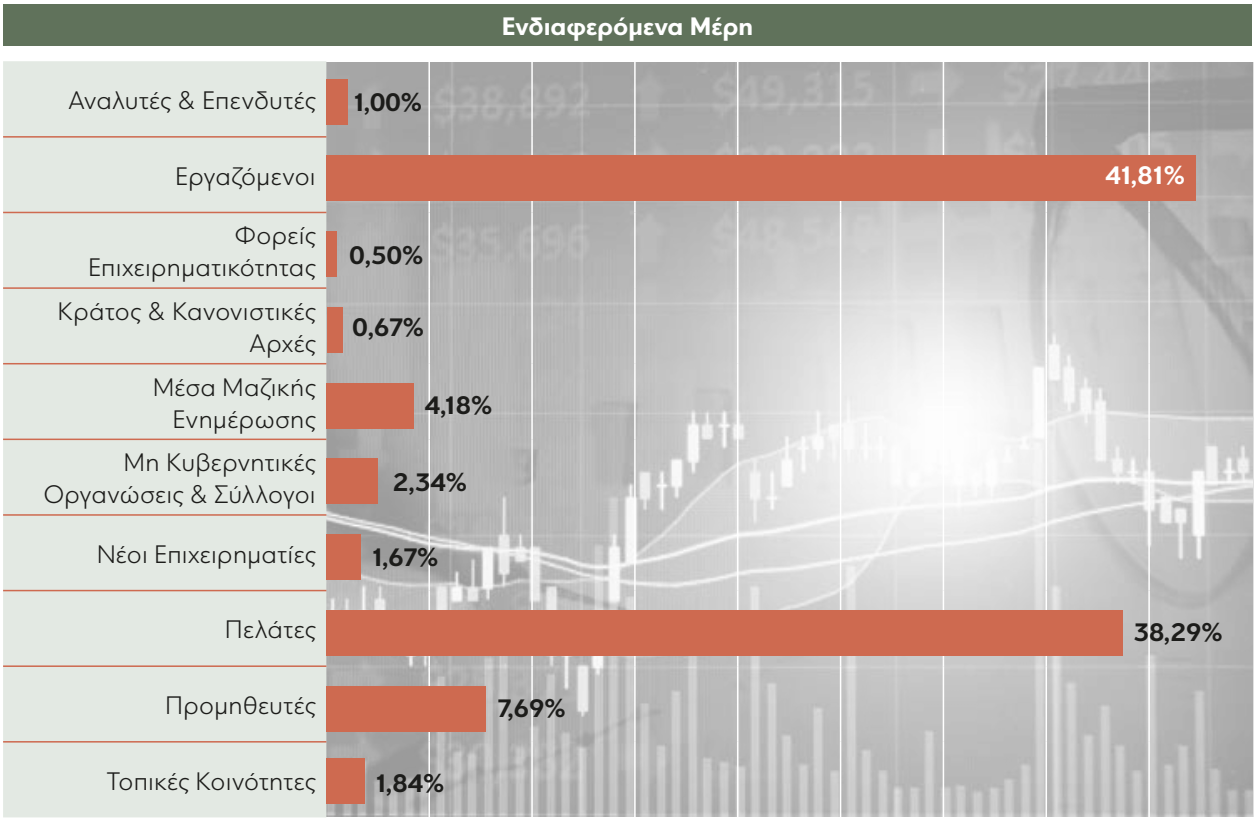
GRI 102-21
GRI 102-44
GRI 102-46
GRI 102-47
GRI 102-49

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

Η ομάδα έργου προχώρησε στο πρώτο στάδιο της μεθοδολογίας, αναγνωρίζοντας ένα πλήθος ουσιαστικών θεμάτων τα οποία επιδρούν στη βιώσιμη ανάπτυξη και είναι σημαντικά για τα ενδιαφερόμενα μέρη της Eurobank. Για την κατάρτιση των ουσιαστικών θεμάτων ελήφθησαν υπόψη θέματα που απασχολούν τον τραπεζικό κλάδο, την ελληνική οικονομία καθώς επίσης και προοπτικές ανάπτυξης της επιχειρηματικότητας. Η τελική λίστα των 22 θεμάτων προέκυψε έπειτα από εσωτερική διαβούλευση της ομάδας έργου, των εκπροσώπων των Μονάδων που αλληλεπιδρούν τακτικά με τα ενδιαφερόμενα μέρη και της Διοίκησης της Τράπεζας.

Κατά τη διάρκεια της φάσης της ιεράρχησης των θεμάτων διενεργήθηκε έρευνα βάσει ερωτηματολογίου με 22 ουσιαστικά θέματα για την οικονομία, την κοινωνία το περιβάλλον και το ανθρώπινο δυναμικό. Το ερωτηματολόγιο ουσιαστικότητας απεστάλη στις ομάδες των ενδιαφερόμενων μερών και οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να βαθμολογήσουν το κάθε θέμα με βάση μια τυποποιημένη κλίμακα (από το 1=καθόλου σημαντικό έως το 10=εξαιρετικά σημαντικό). Μέσω ηλεκτρονικής και τηλεφωνικής έρευνας, συγκεντρώθηκαν συνολικά 598 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια από όλες τις ομάδες των ενδιαφερόμενων μερών της Τράπεζας.

Το ποσοστό συμμετοχής ανά ομάδα ενδιαφερόμενων μερών παρουσιάζεται στο παρακάτω διάγραμμα:



Παράλληλα, υλοποιήθηκε η προτεραιοποίηση των θεμάτων και από τη Διοίκηση της Τράπεζας. Τα αποτελέσματα από την έρευνα βοήθησαν στην τεκμηριωμένη ανάλυση των ουσιαστικών θεμάτων της Τράπεζας αλλά και στην ενδελεχή κατανόηση των προσδοκιών των ομάδων που συμμετείχαν. Κατόπιν επεξεργασίας των αποτελεσμάτων της έρευνας από την ομάδα του έργου εντοπίστηκαν τα ουσιαστικότερα θέματα, τα οποία παρουσιάζονται στο σχετικό διάγραμμα ανάλυσης ουσιαστικότητας.

Θέματα προς Διερεύνηση

	Σχέσεις με πελάτες και προμηθευτές, υπεύθυνη λειτουργία και ανάπτυξη
1	Οικονομική ανάπτυξη - επίδοση
2	Συνεχής βελτίωση προϊόντων
3	Υπεύθυνη ενημέρωση και εξυπηρέτηση πελατών
4	Προστασία των προσωπικών δεδομένων των ενδιαφερόμενων μερών
5	Ανάπτυξη και σχεδιασμός προϊόντων και υπηρεσιών που θα αποδεικνύουν τη στροφή του Ομίλου Eurobank στις αρχές υπεύθυνων επενδύσεων PRI/ESG (Responsible Investing)
6	Περιβαλλοντική και κοινωνική αξιολόγηση επιχειρηματικών δανείων
7	Εταιρική διακυβέρνηση
8	Υπεύθυνη εφοδιαστική αλυσίδα
	Προτεραιότητα στην Οικονομία
9	Στήριξη και χρηματοδότηση της ελληνικής οικονομίας
10	Στήριξη της νεοφυούς επιχειρηματικότητας και της καινοτομίας
	Προτεραιότητα στην Κοινωνία
11	Παιδεία και Αριστεία
12	Αποταμίευση
13	Αντιμετώπιση των επιπτώσεων της οικονομικής κρίσης σε ευαίσθητες ομάδες του πληθυσμού
14	Υποστήριξη πολιτισμού και αθλητισμού

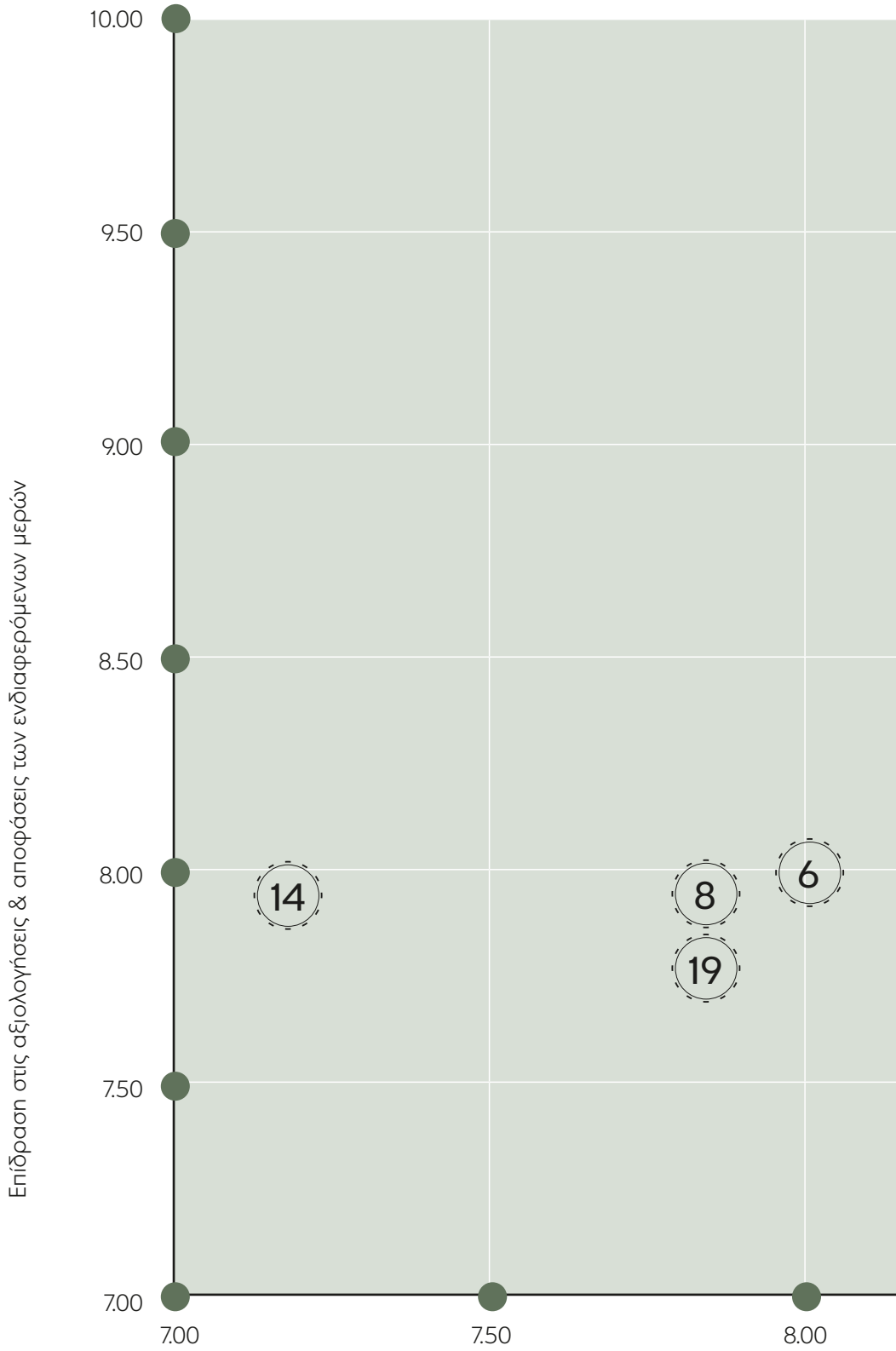
Θέματα προς Διερεύνηση

	Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας
15	Αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού
16	Προσέλκυση ταλαντούχου και υψηλού επιπέδου ανθρώπινου δυναμικού
17	Εκπαίδευση και κατάρτιση ανθρώπινου δυναμικού
18	Διασφάλιση ισορροπίας της επαγγελματικής και προσωπικής ζωής των εργαζομένων
19	Εθελοντισμός
	Προτεραιότητα στο Περιβάλλον
20	Χρηματοδοτήσεις που ενισχύουν την πράσινη οικονομία και συμβάλλουν στη βιώσιμη ανάπτυξη οργανισμών
21	Περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση
22	Μείωση των επιπτώσεων στο περιβάλλον και περιορισμός της κλιματικής αλλαγής μέσω της λειτουργίας της Eurobank

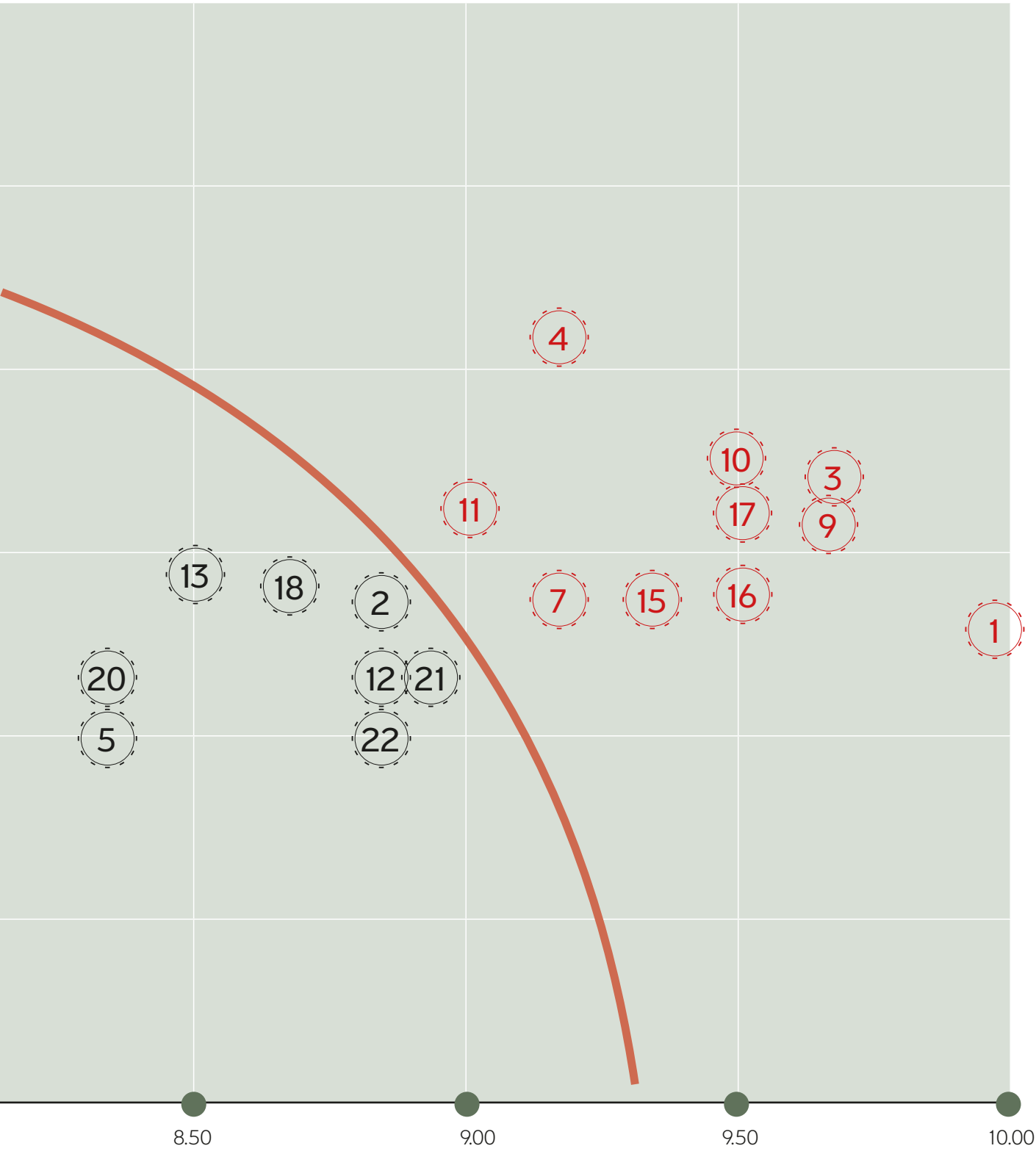
Με κόκκινο χρώμα αποτυπώνονται τα δέκα (10) ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν από τη διαδικασία ανάλυσης ουσιαστικότητας.

Στο διάγραμμα ο κάθετος άξονας απεικονίζει το πώς τα ενδιαφερόμενα μέρη αντιλαμβάνονται την ουσιαστικότητα του κάθε θέματος, ενώ αντίστοιχα ο οριζόντιος την άποψη της Διοίκησης της Eurobank για τα εν λόγω θέματα. Από την παραπάνω διαδικασία και ύστερα από επικύρωση των θεμάτων από την ομάδα έργου και τη Διοίκηση της Τράπεζας επελέγησαν 10 θέματα τα οποία αναδείχθηκαν ως τα πλέον ουσιαστικά και αποτελούν τους βασικούς πυλώνες ανάπτυξης του περιεχομένου του παρόντος Απολογισμού.

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


Επίδραση στις αξιολογήσεις & αποφάσεις των ενδιαφερόμενων μερών
10.00
9.50
9.00
8.50
8.00
7.50
7.00
7.00
7.50
8.00
14
8
19
6

Διάγραμμα Ουσιαστικότητας



Σημασία των οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιδράσεων της Eurobank

Ανάλυση Ουσιαστικότητας

Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα & Όρια

	Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα	Όρια επίδρασης	Σύνδεση με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης	Δείκτης GRI
3	Υπεύθυνη ενημέρωση και εξυπηρέτηση πελατών	Eurobank Εργαζόμενοι Αναλυτές και Επενδυτές Πελάτες Φορείς Επιχειρηματικότητας Κράτος και Κανονιστικές Αρχές	12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ 16 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΔΕΣΜΟΙ	GRI 417-1 GRI 417-2 GRI 417-3 **Σελ. 52**
9	Στήριξη και χρηματοδότηση της ελληνικής οικονομίας	Eurobank Εργαζόμενοι Προμηθευτές Νέοι Επιχειρηματίες Τοπικές Κοινότητες ΜΜΕ Φορείς Επιχειρηματικότητας Κράτος και Κανονιστικές Αρχές ΜΚΟ και Σύλλογοι	1 ΜΗΔΕΝΙΚΗ ΦΤΩΧΕΙΑ 8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ 9 ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ 10 ΛΙΓΟΤΕΡΕΣ ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ 11 ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΠΟΛΕΙΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ 12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ	GRI 203-2 GRI 204-1 FS7 FS8 **Σελ. 64**
1	Οικονομική ανάπτυξη - επίδοση	Eurobank Εργαζόμενοι Αναλυτές και Επενδυτές Πελάτες Προμηθευτές Φορείς Επιχειρηματικότητας Κράτος και Κανονιστικές Αρχές	1 ΜΗΔΕΝΙΚΗ ΦΤΩΧΕΙΑ 2 ΜΗΔΕΝΙΚΗ ΠΕΙΝΑ 8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ 9 ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ	GRI 201-1 **Σελ. 15**
4	Προστασία των προσωπικών δεδομένων των ενδιαφερόμενων μερών	Eurobank Εργαζόμενοι Αναλυτές και Επενδυτές Πελάτες Προμηθευτές Νέοι Επιχειρηματίες Κράτος και Κανονιστικές Αρχές ΜΜΕ Φορείς Επιχειρηματικότητας Τοπικές Κοινότητες ΜΚΟ & Σύλλογοι	16 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΔΕΣΜΟΙ	www.eurobank.gr/el/gdpr-prosopika-dedomena **Σελ. 54**

[2]*Κατάταξη ουσιαστικών θεμάτων βάσει βαθμολογίας (υψηλότερη σε χαμηλότερη)*

Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα & Όρια

	Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα	Όρια επίδρασης	Σύνδεση με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης	Δείκτης GRI
10	Στήριξη της νεοφυούς επιχειρηματικότητας και της καινοτομίας	Eurobank Νέοι Επιχειρηματίες Φορείς Επιχειρηματικότητας Τοπικές Κοινότητες	4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ 8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ 9 ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ	GRI 203-1 GRI 203-2 **Σελ. 73**
17	Εκπαίδευση και κατάρτιση ανθρώπινου δυναμικού	Eurobank Εργαζόμενοι Αναλυτές και Επενδυτές Πελάτες Προμηθευτές Νέοι Επιχειρηματίες	4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ 5 ΙΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ 8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	GRI 404-1 GRI 404-2 GRI 404-3 **Σελ. 110**
16	Προσέλκυση ταλαντούχου και υψηλού επιπέδου ανθρώπινου δυναμικού	Eurobank Εργαζόμενοι Αναλυτές και Επενδυτές Πελάτες Προμηθευτές Νέοι Επιχειρηματίες Τοπικές Κοινότητες	8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	GRI 401-1 GRI 401-2 GRI 404-1 GRI 404-2 GRI 404-3 **Σελ. 99**
15	Αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού	Eurobank Εργαζόμενοι Αναλυτές και Επενδυτές Πελάτες	5 ΙΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ 8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	GRI 401-1 GRI 401-2 GRI 404-1 GRI 404-2 GRI 404-3 **Σελ. 101**
11	Παιδεία και Αριστεία	Eurobank Εργαζόμενοι Αναλυτές και Επενδυτές Πελάτες Τοπικές Κοινότητες ΜΚΟ και Σύλλογοι	4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ 8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	GRI 203-2 **Σελ. 86**
7	Εταιρική διακυβέρνηση	Eurobank Εργαζόμενοι Αναλυτές και Επενδυτές Κράτος και Κανονιστικές Αρχές Πελάτες Προμηθευτές ΜΜΕ ΜΚΟ & Σύλλογοι	16 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΔΕΣΜΟΙ	Γενικές Δημοσιοποιήσεις GRI 102-18 GRI 102-19 GRI 102-20 GRI 102-21 GRI 102-23 GRI 102-33 **Σελ. 17**

GRI 102-44 Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας

	Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα	Στόχοι 2018	Επίδοση το 2018	Στόχοι 2019
3	**Υπεύθυνη Ενημέρωση και Εξυπηρέτηση Πελατών**	Αύξηση της συνολικής ικανοποίησης πελατών στην εξυπηρέτηση, όπως μετριέται από συγκεκριμένες έρευνες	Η Τράπεζα διεξήγαγε έρευνα ικανοποίησης πελατών που ξεκίνησε στο τέλος του 2018 και ολοκληρώθηκε εντός του 2019.	Σχεδιασμός και υλοποίηση αυτοματοποιημένης διαδικασίας η οποία με τη βοήθεια της τεχνολογίας θα προτείνει λύσεις και τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών
9	**Στήριξη και χρηματοδότηση της ελληνικής οικονομίας**	Στοχευμένες πρωτοβουλίες σε σημαντικούς πυλώνες επιχειρηματικότητας, με στόχο τη στήριξη και την ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας	α) Το 2018 πραγματοποιήθηκε η 8η Επιχειρηματική Αποστολή Go In Thessaloniki β) Η Eurobank συνέχισε τη συνεργασία με τον ΣΕΤΕ ως Στρατηγικός Εταίρος γ) Για τρίτη χρονιά διοργανώθηκαν τα Βραβεία Ανάπτυξης & Επιχειρηματικότητας Growth Awards δ) Νέες καινοτόμες υπηρεσίες v-Banking και business check up από την Eurobank, για την ανάπτυξη των ελληνικών επιχειρήσεων ε) Ολοκληρωμένες χρηματοδοτικές λύσεις για μικρές, μεσαίες επιχειρήσεις, αγρότες, ελεύθερους επαγγελματίες και ευάλωτες κατηγορίες πολιτών	Στοχευμένες πρωτοβουλίες σε σημαντικούς πυλώνες επιχειρηματικότητας, με στόχο τη στήριξη και την ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας
1	**Οικονομική ανάπτυξη - επίδοση**	Ανασχεδιασμός λειτουργικού μοντέλου της Τράπεζας με σκοπό την αύξηση της αποτελεσματικότητας και την πελατοκεντρική προσέγγιση	Υλοποιήθηκε και εξειδικεύτηκε περαιτέρω η νέα, πελατοκεντρική, οργανωτική δομή της Λιανικής Τραπεζικής, που είχε σχεδιαστεί το 2017 Ξεκίνησε το πρόγραμμα «Lean & Digital» (LED) με την εφαρμογή μεθοδολογιών «Lean Banking», για τη βελτιστοποίηση των ολοκληρωμένων διαδικασιών εξυπηρέτησης των πελατών (customer journeys) Ανασχεδιάστηκε το μοντέλο διαχείρισης ακίνητης περιουσίας με ανάθεση σε εξειδικευμένους παρόχους	1. Προσαρμογή του οργανωτικού μοντέλου στις αλλαγές που θα προκύψουν από την υλοποίηση του Σχεδίου Επιτάχυνσης της Eurobank 2. Οριστικοποίηση του οργανωτικού μοντέλου διαχείρισης ακινήτων 3. Ολοκλήρωση της οργανωτικής δομής του «Lean Banking» και των «Centers of Excellence»

	Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα	Στόχοι 2018	Επίδοση το 2018	Στόχοι 2019
10	**Στήριξη της νεοφυούς επιχειρηματικότητας και της καινοτομίας**	1. Ενίσχυση & στήριξη του digital transformation των ελληνικών επιχειρήσεων και ειδικότερα των κλάδων της ψηφιακής τεχνολογίας & του fintech 2. Ενίσχυση της εξωστρέφειας των επιχειρηματικών ομάδων που συμμετέχουν στο egg – enter•grow•go. 3. Σύνδεση των startups με την επιχειρηματικότητα. Υποστήριξη και δικτύωση των ομάδων με δυνητικούς πελάτες /στρατηγικούς συνεργάτες.	1. Το 58,8% των επιχειρηματικών ομάδων του 6ου κύκλου δημιούργησαν εταιρίες στους κλάδους του Τουρισμού, ICT, Fintech κ.α. 2α. 17 επιχειρηματικές ομάδες συμμετείχαν σε αποστολές και εκπαιδεύτηκαν στα μεγαλύτερα κέντρα του εξωτερικού ○ 12 στο Τελ-Αβίβ ○ 2 στη Βαρκελώνη ○ 3 στο Τορόντο 2β. Περισσότερες από 30 εταιρίες συμμετείχαν στη ΔΕΘ. 3. Το 43% των εταιριών που παρουσίασε επιχειρηματικό πλάνο υπέγραψε συμφωνητικό συνεργασίας. 4. Συνολική άντληση €950.000 από 3 εταιρίες (Angel Inv. & VCs) & €675.000 ERB financing από 9 εταιρίες	Προσέλκυση 25 εταιριών νέας επιχειρηματικότητας για την πλατφόρμα Start-Up & 15 για την πλατφόρμα Scale-Up
17	**Εκπαίδευση και κατάρτιση ανθρώπινου δυναμικού**	Εισαγωγή νέων μεθοδολογιών και συστημάτων ανθρώπινου δυναμικού για την ενίσχυση της συνεχούς μάθησης και επαγγελματικής ανάπτυξης, εφαρμόζοντας τα νέα διεθνή πρότυπα	Στο πλαίσιο της έμφασης που δίνει η Eurobank στην εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού του Οργανισμού, μέσα στο 2018 προέκυψαν σε επίπεδο Ομίλου: ○ 4,7 ημέρες εκπαίδευσης κατά μέσο όρο ανά εργαζόμενο ○ 82.568 συνολικές συμμετοχές σε εκπαιδευτικά προγράμματα ○ 368.305 ανθρωποώρες εκπαίδευσης ○ 94,2% των εργαζομένων συμμετείχαν σε εκπαίδευση Επιπλέον συνεχίστηκε η συνεργασία με τους πλέον αξιόλογους εκπαιδευτικούς φορείς, εμπλουτίζοντας τα προγράμματα επαγγελματικής ανάπτυξης και δημιουργώντας πλάνο εκπαίδευσης για απόκτηση δεξιοτήτων ανά θέση καθώς και πρακτικής τραπεζικής εμπειρίας αλλά και ψηφιακής εξειδίκευσης. Σημαντικό εργαλείο ενίσχυσης της γνώσης αποτελεί πλέον και το νέο εσωτερικό μας intranet, το Connected, η χρήση του οποίου εγκαινιάστηκε μέσα στο 2018. Μέσα από το Connected παρέχεται μία αναβαθμισμένη εμπειρία πλοήγησης και αναζήτησης της πληροφορίας, εξοικονομώντας χρόνο στους εργαζόμενους και προσφέροντάς τους άμεση πληροφόρηση και πλούσια γνώση για τα θέματα που τους αφορούν.	Η Eurobank, μέσα από την επένδυσή της στη νέα cloud πλατφόρμα διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, SAP Success Factors, στοχεύει στην περαιτέρω κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της, ενισχύοντας την ανάπτυξη και αποτελεσματική αξιοποίηση των δεξιοτήτων των εργαζομένων. Στόχος της νέας πλατφόρμας είναι οι εργαζόμενοι να έχουν ενεργό ρόλο στην εκπαίδευση και την περαιτέρω ανάπτυξη των ίδιων και των ομάδων τους στον Οργανισμό, αναβαθμίζοντας παράλληλα την εμπειρία τους και ενισχύοντας το ψηφιακό τους προφίλ. Παράλληλα, θα διατηρηθεί το ήδη πολύ υψηλό ποσοστό εκπαίδευσης, με έμφαση στις πλέον σύγχρονες εκπαιδευτικές ανάγκες βάσει και των διεθνών προτύπων.

Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας

	Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα	Στόχοι 2018	Επίδοση το 2018	Στόχοι 2019
16	**Προσέλκυση ταλαντούχου και υψηλού επιπέδου ανθρώπινου δυναμικού**	-	Στο πλαίσιο της έμφασης που δίνει ο Όμιλος στην προσέλκυση και επιλογή ταλαντούχου και υψηλού επιπέδου ανθρώπινου δυναμικού, οι προσλήψεις στην Ελλάδα το 2018 αφορούσαν στελέχη με υψηλό ακαδημαϊκό υπόβαθρο (96% κάτοχοι πτυχίου - μεταπτυχιακού - διδακτορικού), με δεξιότητες που ανταποκρίνονται στον σύγχρονο κόσμο της εργασίας και με εργασιακή εμπειρία κατά κύριο λόγο από 5 έτη προϋπηρεσίας και άνω (72%). Τα αντίστοιχα ποσοστά για τις προσλήψεις σε επίπεδο Ομίλου ανήλθαν σε 61% και 49%. Επιπλέον, μέσα από την ενεργή συμμετοχή της Eurobank στα μεγαλύτερα career fora της Ελλάδας, δόθηκε η ευκαιρία σε νέους να ενημερωθούν για τις δραστηριότητές της, τους στρατηγικούς στόχους και τις αξίες που διέπουν την Τράπεζα.	Στόχο και για το 2019 αποτελεί η διατήρηση του πολύ υψηλού επιπέδου εργαζομένων. Στο πλαίσιο αυτό, οι προσλήψεις θα συνεχίσουν να αντανακλούν την ανάγκη μας για συνεργασία με ικανά, ταλαντούχα στελέχη υψηλού ακαδημαϊκού επιπέδου, ενώ παράλληλα θα συνεχίσουμε να υποστηρίζουμε τη νέα γενιά μέσα από τη δυνατότητα σταδιοδρομίας στους κόλπους μας.
15	**Αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού**	1. Εστίαση και εξέλιξη της εσωτερικής κουλτούρας/ δέσμευσης των εργαζομένων, σύμφωνα με το Όραμα και τις Αξίες του Οργανισμού. 2. Έμφαση στην αναγνώριση και εξέλιξη της επαγγελματικής σταδιοδρομίας των εργαζομένων μέσα στον Οργανισμό.	Η δέσμευση του Οργανισμού στην προώθηση και προάσπιση των Αξιών μας επιβεβαιώνεται –εκτός των άλλων– και μέσα από τη διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων. Συγκεκριμένα, το σύστημα αξιολόγησης και ανάπτυξης «Αξιοποιώ», το οποίο αφορά όλους τους εργαζόμενους στην Ελλάδα, στην Κύπρο και τη Σερβία, βασίζεται στις Αξίες και το Όραμα της Eurobank και στοχεύει στο να βοηθήσει τον εργαζόμενο να αποκτήσει μεγαλύτερο έλεγχο στη δική του επαγγελματική εξέλιξη. Στις Αξίες του Οργανισμού βασίζεται και το πρόγραμμα επιβράβευσης και αναγνώρισης των εργαζομένων «Στο Επίκεντρο». Παράλληλα, ο Όμιλος δίνει έμφαση στην αξιοποίηση του υπάρχοντος ανθρώπινου δυναμικού του για την κάλυψη θέσεων εργασίας που προκύπτουν εσωτερικά, με κριτήρια καταλληλότητας και αξιοκρατίας, παρέχοντας έτσι σημαντικές προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης και κίνητρο στους εργαζόμενους. Το 2018 το 77% των διαθέσιμων θέσεων στην Ελλάδα καλύφθηκε εσωτερικά, ενώ για το σύνολο του Ομίλου το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 61%.	Στόχος της Eurobank για το 2019 είναι η έμφαση στην εξέλιξη και την αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού, προσφέροντας στους εργαζόμενους όλα εκείνα τα εφόδια αλλά και τις ευκαιρίες που χρειάζονται για να αναπτυχθούν και να επιδείξουν στο μέγιστο τις δυνατότητές τους. Το πρωτοποριακό σύστημα SAP Success Factors, που θα εγκαινιάσουμε στον Οργανισμό μέσα στο 2019, θα συμβάλει στην ανάδειξη του προφίλ και του επαγγελματικού αποτυπώματος των εργαζομένων, ενισχύοντας έτσι την καλύτερη και πιο στοχευμένη αξιοποίησή τους.

	Αναγνωρισμένα Ουσιαστικά Θέματα	Στόχοι 2018	Επίδοση το 2018	Στόχοι 2019
11	**Παιδεία και Αριστεία**		Το Πρόγραμμα «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία» υλοποιήθηκε για 16η συνεχή χρονιά. Μέσα από το Πρόγραμμα, το 2018 η Eurobank βράβευσε 890 αριστούχους απόφοιτους λυκείων από όλη τη χώρα.	Συνέχιση του Προγράμματος «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία»
7	**Εταιρική διακυβέρνηση**	Περαιτέρω ενίσχυση των κανόνων εταιρικής διακυβέρνησης που εφαρμόζονται σε επίπεδο Ομίλου	Διαρκής παρακολούθηση των νομοθετικών και κανονιστικών εξελίξεων σε ευρωπαϊκό και εγχώριο επίπεδο, διασφαλίζοντας την έγκαιρη εφαρμογή τους μέσω της κατάλληλης προσαρμογής των εσωτερικών διαδικασιών εταιρικής διακυβέρνησης. Συστηματική παρακολούθηση και εφαρμογή των διεθνών βέλτιστων πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης, λαμβάνοντας υπόψη το διαρκώς μεταβαλλόμενο και δυναμικό περιβάλλον λειτουργίας σε ό,τι αφορά τη λειτουργία και αξιολόγηση του Διοικητικού Συμβουλίου της Τράπεζας, διασφαλίζοντας την αποτελεσματικότητα στην άσκηση των καθηκόντων του, όπως αποτυπώνεται στην ετήσια αξιολόγηση της δομής, του μεγέθους, της σύνθεσης και της απόδοσής του. Συστηματική αξιολόγηση των νέων μελών των Δ.Σ. όλων των θυγατρικών εταιριών του Ομίλου σύμφωνα με τα πρότυπα εταιρικής διακυβέρνησης της Τράπεζας.	Περαιτέρω ενίσχυση των κανόνων εταιρικής διακυβέρνησης που εφαρμόζονται σε επίπεδο Ομίλου σύμφωνα με τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές
	Βελτίωση προϊόντων και υπηρεσιών	1. Ορθολογικοποίηση προϊοντικού καταλόγου και απλοποίηση διαδικασιών 2. Ψηφιοποίηση και αυτοματοποίηση των λειτουργιών	Προσανατολισμένη στη νέα ψηφιακή εποχή και πάντα με επίκεντρο τον πελάτη, η Τράπεζα συνεχίζει την προσπάθεια απλοποίησης προϊόντων, υπηρεσιών και διαδικασιών.	1. Ορθολογικοποίηση προϊοντικού καταλόγου και απλοποίηση διαδικασιών 2. Ψηφιοποίηση και αυτοματοποίηση των λειτουργιών

Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας

Στο πλαίσιο της επιδιωκόμενης συνεχούς βελτίωσης της περιβαλλοντικής της επίδοσης, η Τράπεζα είχε θέσει για το 2018 τους παρακάτω περιβαλλοντικούς στόχους:

Περιβαλλοντικοί Στόχοι 2018	Περιβαλλοντικά Προγράμματα (ΠΠ)	Επίδοση
Μείωση της προμήθειας χαρτιού	Πρόγραμμα Εξοικονόμησης Χαρτιού	Υπερκαλύφθηκε ο στόχος μείωσης της προμήθειας χαρτιού
Ανακύκλωση του 100% του Απόβλητου Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού	Πρόγραμμα Διαχείρισης Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού	Επιτεύχθηκε ο στόχος της ανακύκλωσης των αποβλήτων Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού
Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου σε σύγκριση με το έτος βάσης 2014	Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας (ISO 50001)	Επιτεύχθηκε μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου

Στο πλαίσιο της επιδιωκόμενης συνεχούς βελτίωσης της περιβαλλοντικής της επίδοσης, η Τράπεζα έχει θέσει για το 2019 τους παρακάτω περιβαλλοντικούς στόχους:

Σκοπός	Στόχος	Πρόγραμμα	Έτος Υλοποίησης
Εξοικονόμηση Φυσικών Πόρων	Μείωση κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας	Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας (ISO 50001)	2019
	Μείωση της προμήθειας χαρτιού	Πρόγραμμα Εξοικονόμησης Χαρτιού	2019
Μείωση, Ανακύκλωση και Ορθή Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων	Ανακύκλωση 100% των κενών μελανοδοχείων εκτύπωσης (Toner/car-tridges)	Σύστημα Διαχείρισης Εκτυπώσεων	2019
	Ανακύκλωση 100% των λαμπτήρων / συσσωρευτών	Πρόγραμμα Ανακύκλωση λαμπτήρων / συσσωρευτών	2019
	Ανακύκλωση του 100% του Απόβλητου Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού	Πρόγραμμα Διαχείρισης Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού	2019
Μείωση των Εκπομπών Αερίων του Θερμοκηπίου	Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου σε σύγκριση με το έτος βάσης 2014	Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας (ISO 50001)	2019

17 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ

GRI 102-12
GRI 102-13

Συμμετοχές σε Ενώσεις & Οργανισμούς

Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ (UN Global Compact)

Η Eurobank έχει υπογράψει το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ από το 2008, υποστηρίζοντας και προωθώντας ενεργά τις 10 Αρχές του, ενώ σε ετήσια βάση δημοσιοποιεί έκθεση με τις δράσεις που ικανοποιούν τις δεσμεύσεις της στις αρχές αυτές. Το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ (UN Global Compact) αποτελεί μια διεθνή εθελοντική πρωτοβουλία για την προώθηση της αειφορίας και της υπεύθυνης επιχειρηματικής δραστηριότητας. Παρέχει ένα πλαίσιο 10 διεθνώς αποδεκτών αρχών στους τομείς των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, των συνθηκών εργασίας, της προστασίας του περιβάλλοντος και της καταπολέμησης της διαφθοράς, βάσει του οποίου οι εταιρίες που συμμετέχουν δεσμεύονται να ευθυγραμμίσουν τη στρατηγική και τις δραστηριότητές τους.

Αρχές Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ (UN Global Compact)		Αναφορά σε δημοσιεύσεις του Ομίλου
Αρχή 1η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018 – Εταιρική Υπευθυνότητα Σχέσεις με Πελάτες και Προμηθευτές Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2018
Αρχή 2η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι δικές τους δραστηριότητες δεν εμπλέκονται σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018 – Σχέσεις με Πελάτες και Προμηθευτές Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2018
Αρχή 3η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν το δικαίωμα του συνεταιρίζεσθαι και την αποτελεσματική αναγνώριση του δικαιώματος της συλλογικής διαπραγμάτευσης.	Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018 – Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2018
Αρχή 4η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας.	Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018 – Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2018
Αρχή 5η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας.	Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018 – Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2018
Αρχή 6η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη των διακρίσεων στις προσλήψεις και την απασχόληση.	Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018 – Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2018
Αρχή 7η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ακολουθούν προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις.	Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018 – Εταιρική Υπευθυνότητα Προτεραιότητα στο Περιβάλλον Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2018
Αρχή 8η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την ενίσχυση της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας.	Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018 – Προτεραιότητα στο Περιβάλλον Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2018
Αρχή 9η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και τη διάδοση τεχνολογιών που είναι φιλικές προς το περιβάλλον.	Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018 – Προτεραιότητα στο Περιβάλλον Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2018
Αρχή 10η	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτίθενται σε κάθε μορφής διαφθορά, συμπεριλαμβανομένου του εκβιασμού και της δωροδοκίας.	Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018 – Εταιρική Υπευθυνότητα Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2018 Ετήσιος Απολογισμός 2018

Συμμετοχές σε Ενώσεις & Οργανισμούς

Principles for Responsible Investing

Η θυγατρική εταιρία Eurobank Asset Management ΑΕΔΑΚ είναι η πρώτη εταιρία διαχείρισης κεφαλαίων στην Ελλάδα που προσυπέγραψε το 2018 το σύμφωνο «PRI Initiative (Principles for Responsible Investment) - Σύμφωνο για τις Υπεύθυνες Επενδύσεις», στο πλαίσιο της ευρύτερης πολιτικής του Ομίλου Eurobank για την υποστήριξη της βιωσιμότητας και της υπεύθυνης επιχειρηματικής δραστηριότητας. Το PRI αριθμεί περισσότερα από 2.300 μέλη, με υπό διαχείριση κεφάλαια 82 τρισ. δολ. ΗΠΑ, τα οποία εντάσσουν στο πλαίσιο της στρατηγικής τους τη διασύνδεση των επενδυτικών τους αποφάσεων με την περιβαλλοντική βιωσιμότητα, την κοινωνική υπευθυνότητα και εταιρική διακυβέρνηση (ESG – Environmental, Social, Governance). Η πρωτοβουλία αυτή έλαβε χώρα το 2006 με την υποστήριξη του Οργανισμού των Ηνωμένων Εθνών (United Nations), της Οικονομικής Πρωτοβουλίας του Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών για το Περιβάλλον (UNEP FI) και υποστηρίζει τους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (Sustainable Development Goals) οι οποίοι θεσπίστηκαν το 2015 από τα Ηνωμένα Έθνη.

United Nations Environment - Program Finance Initiative (UNEP FI)

Η Eurobank συμμετέχει από το 2005 στη Χρηματοοικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών (UNEP FI), για την προώθηση της Αειφόρου Ανάπτυξης. Από το 2010 έως και το 2014 υπήρξε μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Επιτροπής Τραπεζικής και διετέλεσε μέλος της Παγκόσμιας Διοικούσας Επιτροπής του Οργανισμού. Την ίδια περίοδο η Τράπεζα ανέλαβε την Προεδρία της Ευρωπαϊκής Ομάδας Δράσης, όπου συντόνισε την εκστρατεία προώθησης της Αειφόρου Τραπεζικής στην Ευρωπαϊκή Ένωση και συνέβαλε ενεργά στην έκδοση του πρώτου στο είδος του Εγχειριδίου Αειφόρου Τραπεζικής σε παγκόσμιο επίπεδο.

Sustainable Greece 2020

Από το 2014 η Eurobank συμμετέχει ως πρεσβευτής στην Πρωτοβουλία «Sustainable Greece 2020». Η Πρωτοβουλία υλοποιείται από το QualityNet Found.ation σε συνεργασία με τους σημαντικότερους επιχειρηματικούς φορείς της χώρας και έχει ως στόχο την προώθηση της Βιώσιμης Ανάπτυξης και της Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας μέσω του συστηματοποιημένου Διαλόγου και της δημιουργίας μεθοδολογιών και εργαλείων, όπως ο Οδηγός Καλών Πρακτικών (Παρατηρητήριο Βιωσιμότητας), που σχετίζονται με τους τρεις πυλώνες της Βιώσιμης Ανάπτυξης: την οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία.

CSR Hellas

Η Eurobank είναι μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (CSR Hellas) από το 2003. Στόχος του CSR Hellas είναι η προώθηση και προβολή της Εταιρικής Υπευθυνότητας των ελληνικών επιχειρήσεων και οργανισμών, μέσω μιας σειράς πρωτοβουλιών, καλών πρακτικών και δράσεων, που συμβάλλουν στην ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής και της Αειφόρου Ανάπτυξης.

Global Sustain

Η Eurobank είναι μέλος της Global Sustain, η οποία μέσω της παροχής καινοτόμων υπηρεσιών, προωθεί την εταιρική υπευθυνότητα, την πράσινη οικονομία, την αειφορία, την επιχειρηματική ηθική και αριστεία, τις υπεύθυνες επενδύσεις, τη διαφάνεια, τα ανθρώπινα δικαιώματα και τη λογοδοσία. Αποστολή της είναι η δημιουργία γνώσης και η υποστήριξη εταιριών και οργανισμών στην αειφορία, μέσα από τη συμβουλευτική, την επικοινωνία, τη δικτύωση και την εκπαίδευση, με επίκεντρο το τρίπτυχο: άνθρωπος - περιβάλλον - οικονομική ωφέλεια.

Επιτροπή Αειφόρου Ανάπτυξης της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών

Η Eurobank πρωτοστάτησε στη δημιουργία της διατραπεζικής Επιτροπής Αειφόρου Ανάπτυξης της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών και συντονίζει τις εργασίες της μέχρι και σήμερα. Η Επιτροπή παρακολουθεί τις εξελίξεις του διεθνούς και εθνικού ρυθμιστικού/κανονιστικού πλαισίου και επεξεργάζεται τα θέματα που άπτονται της προστασίας του περιβάλλοντος, της αειφόρου ανάπτυξης και της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Στο πλαίσιο αυτό η Επιτροπή συνεργάζεται και με τρίτους φορείς (Ελληνικό Δίκτυο για την ΕΚΕ, Δίκτυο Υπεύθυνων Οργανισμών & Ενεργών Πολιτών) για την ανάδειξη βέλτιστων πρακτικών στο εν λόγω πεδίο.

Energy Efficiency Financial Institution Group (EEFIG) - European Commission

Η Τράπεζα αποτελεί μέλος της μόνιμης ομάδας εργασίας εμπειρογνωμόνων (EEFIG) θεσμοθετημένης από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για τη Χρηματοδότηση Ενεργειακής Απόδοσης. Το EEFIG ιδρύθηκε το 2013 από τη Γενική Διεύθυνση Ενέργειας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (DG Energy) και τη Χρηματοοικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος των Ηνωμένων Εθνών (UNEP-FI). Βασικός σκοπός του EEFIG είναι η δημιουργία διαλόγου με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς για την περαιτέρω προώθηση της μακροπρόθεσμης χρηματοδότησης έργων εξοικονόμησης ενέργειας.

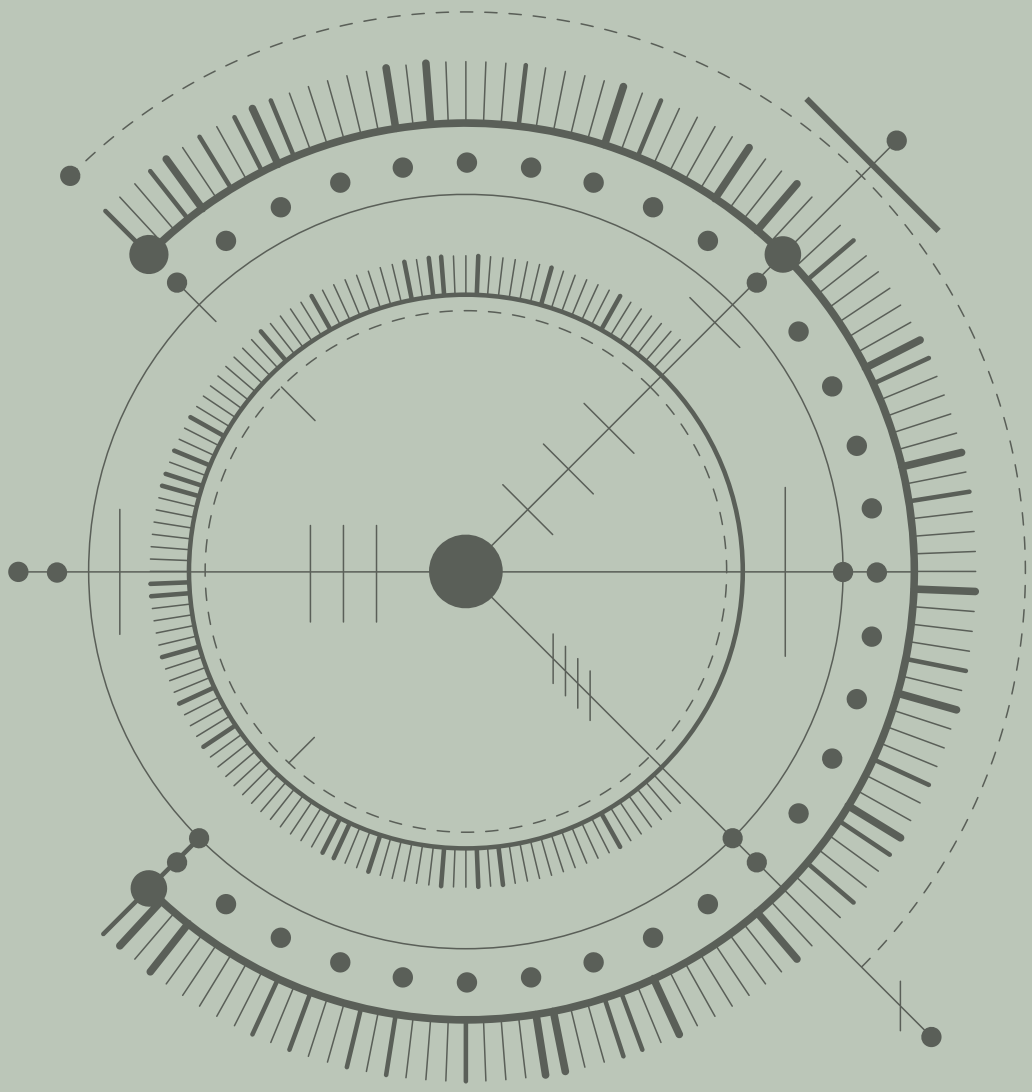
Διακρίσεις 2018

ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ		
Best Bank	ΕΛΛΑΔΑ	Περιοδικό Global Finance
Best Retail Bank	ΕΛΛΑΔΑ	Περιοδικό World Finance
Best Savings Bank	ΕΛΛΑΔΑ	Global Banking & Finance Review
Most Admired Companies #8	ΕΛΛΑΔΑ	Έρευνα Περιοδικού Fortune και KPMG
Best Retail Bank	ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	Περιοδικό World Finance
Best Banking Group	ΚΥΠΡΟΣ	Περιοδικό World Finance
PRIVATE BANKING		
Best Private Bank	ΕΛΛΑΔΑ	Περιοδικό Global Finance
Best Private Bank	ΕΛΛΑΔΑ	Περιοδικό World Finance
Best Private Bank	ΕΛΛΑΔΑ	PWM & The Banker Magazines
Best Private Bank	ΚΥΠΡΟΣ	Περιοδικό Global Finance
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		
Best Digital Bank	ΕΛΛΑΔΑ	Περιοδικό Global Finance
Best web content experience in Southern Europe για το νέο eurobank.gr	ΕΛΛΑΔΑ	Sitecore Experience Awards
MARKETING & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ		
Corporate Affairs Excellence Award στην κατηγορία Εταιρική Επικοινωνία για την Εταιρική Καμπάνια «Προτεραιότητα σε εσένα»	ΕΛΛΑΔΑ	Corporate Affairs Excellence Awards / ΕΕΔΕ

Διακρίσεις 2018

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ		
Corporate Affairs Excellence Award στην κατηγορία Πρόγραμμα /Δράση ΕΚΕ για το πρόγραμμα egg – enter•grow•go	ΕΛΛΑΔΑ	Corporate Affairs Excellence Awards/ΕΕΔΕ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΘΕΜΑΤΟΦΥΛΑΚΗΣ		
Best Sub-Custodian Bank	ΕΛΛΑΔΑ	Περιοδικό Global Finance
Best Global Custodian	ΚΥΠΡΟΣ	Περιοδικό World Finance
Global Outperformer - Banks in emerging markets survey	ΕΛΛΑΔΑ	Περιοδικό Global Custodian
Market Outperformer - Banks in emerging markets survey	ΕΛΛΑΔΑ	Περιοδικό Global Custodian
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ TRADE FINANCE		
Best Trade Finance Provider	ΕΛΛΑΔΑ	Περιοδικό Global Finance
ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ		
Καλύτερη Χρηματιστηριακή Εταιρία στην ελληνική αγορά	ΕΛΛΑΔΑ	Έρευνα Extel
Καλύτερη Διεύθυνση Ανάλυσης στην ελληνική αγορά	ΕΛΛΑΔΑ	Έρευνα Extel
EUROBANK ASSET MANAGEMENT ΑΕΔΑΚ		
Best Investment Management Company	ΕΛΛΑΔΑ	Περιοδικό World Finance
REAL ESTATE		
Best Bank in Real Estate at the Loan Finance, Equity Finance, Debt Capital Markets and M&A Advisory categories	ΕΛΛΑΔΑ	Περιοδικό Euromoney
ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ		
Best Service Cash Management	ΕΛΛΑΔΑ	Περιοδικό Euromoney
Best Treasury & Cash Management	ΕΛΛΑΔΑ	Περιοδικό Global Finance
Market Leader Cash Management	ΕΛΛΑΔΑ	Περιοδικό Euromoney

ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΠΕΛΑΤΕΣ & ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ



ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΠΕΛΑΤΕΣ & ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

Σχέσεις με Πελάτες

Η ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών αποτελεί, περισσότερο από ποτέ, δέσμευση και απόδειξη αναγνώρισης, σεβασμού και εκτίμησης της Τράπεζας προς τους πελάτες της.

Ως εκ τούτου η διαφύλαξη και η ενδυνάμωση της σχέσης με τον πελάτη και της συνεργασίας μαζί του αποτέλεσε για ακόμη μία χρονιά τον πρωταρχικό στόχο μας.

Μένοντας πιστοί στις Αξίες μας, όπως είναι ο Επαγγελματισμός, η Ακεραιότητα, η Αντικειμενικότητα, η Εμπιστευτικότητα, ο Σεβασμός και η φροντίδα στον Άνθρωπο, συνεχίσαμε την προσπάθειά μας να χτίζουμε καθημερινά σχέσεις εμπιστοσύνης με τους πελάτες μας, ενισχύοντας τη διαφάνεια και την αμεροληψία στις μεταξύ μας σχέσεις.

Για την επίτευξη του στόχου μας εφαρμόζουμε πιστοποιημένες με ISO 9001 διαδικασίες και σύγχρονες μηχανογραφικές εφαρμογές που μας βοηθούν στην άμεση καταγραφή και διαχείριση των παραπόνων, στην αποτελεσματική παρακολούθηση της πορείας των υποθέσεων αλλά και στην ανάλυση και αξιοποίηση των δεδομένων προς συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Παράλληλα φροντίζουμε για τη συνεχή αναθεώρηση των διαδικασιών μας σε συνάρτηση και με την Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων, ώστε να εναρμονίζονται πλήρως με το εκάστοτε ευρωπαϊκό και ελληνικό ρυθμιστικό πλαίσιο που διέπει την αντιμετώπιση των παραπόνων.

Προς διευκόλυνση των πελατών μας, στην ιστοσελίδα μας παρέχονται αναλυτικές πληροφορίες για τον τρόπο και τη διαδικασία υποβολής του παραπόνου, τους χρόνους απάντησης και άλλες σχετικές χρήσιμες πληροφορίες, αλλά και πληροφορίες για τον Μεσολαβητή Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών και στοιχεία επικοινωνίας μαζί του σε περίπτωση που επιθυμούν να προσφύγουν στην Αρχή του.

Επιπροσθέτως, η διαδικασία υποβολής παραπόνων γνωστοποιείται στους πελάτες με τρόπο σαφή και κατανοητό και μέσω ενημερωτικών φυλλαδίων που διατίθενται στους χώρους συναλλαγών, αλλά και μέσω της υπηρεσίας του Europhone Banking και του e-Banking.

Επιδίωξή μας είναι ο κάθε πελάτης να νιώθει μοναδικός και η αντιμετώπισή του να είναι εξατομικευμένη και εστιασμένη στο πρόβλημά του. Στο πλαίσιο αυτό πραγματοποιείται επικοινωνία με τους πελάτες τόσο κατά την παραλαβή του παραπόνου προκειμένου να κατανοήσουμε καλύτερα τις ανάγκες τους, αλλά και μετά την ολοκλήρωση της διαχείρισης του παραπόνου για να διαπιστώσουμε εάν έμειναν ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτησή μας.

Το 2018, αξιοποιώντας τα πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας που διαθέτουμε, μας γνωστοποίησαν το θέμα που τους απασχόλησε 15.147 πελάτες. Διαχειριστήκαμε τις υποθέσεις με ενσυναίσθηση, ειλικρίνεια και κοινωνική ευαισθησία και προσπαθήσαμε για τη διευθέτησή τους με τον καλύτερο δυνατόν τρόπο. Παράλληλα αξιοποιήσαμε τα παράπονα ως πηγή άντλησης στοιχείων για τυχόν αδυναμίες και για να κατανοήσουμε καλύτερα τις ανάγκες των πελατών μας. Παράλληλα υποβάλαμε σχετικές προτάσεις βελτίωσης προς τους αρμόδιους χώρους. Ως αποτέλεσμα το 2018 σημειώθηκε μείωση των εισερχόμενων παραπόνων κατά 17% σε σχέση με το 2017.

Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι το 73% των υποθέσεων επιλύθηκε εντός 14 ημερών, ενώ το 31% επιλύθηκε υπέρ του πελάτη ή και συμβιβαστικά. Ειδικότερα, για τα παράπονα της πρώτης διαχείρισης ο χρόνος επίλυσης εντός δύο ημερών ανήλθε στο ποσοστό του 36,5%, βελτιωμένος κατά 18% σε σχέση με το 2017 και ο μέσος χρόνος επίλυσης διαμορφώθηκε στις 18 ημερολογιακές ημέρες, παρουσιάζοντας, επίσης σημαντική βελτίωση σε σχέση με το 2017.

Για μία ακόμη συνεχή χρονιά, έχοντας στενή συνεργασία με τους Δημόσιους Φορείς, τις Ενώσεις Καταναλωτών και τον Μεσολαβητή Τραπεζικών Επενδυτικών, συμβάλαμε στην ενίσχυση της θετικής εικόνας και φήμης της Τράπεζας και εκπροσωπήσαμε τον τραπεζικό κλάδο στην Ομάδα Εργασίας του ΣΕΒ φροντίζοντας να αναδεικνύονται οι καλύτερες πρακτικές στα θέματα εξυπηρέτησης των πελατών.

Retail Customer Complaints

Το Retail Customer Complaints, η κεντροποιημένη μονάδα πρώτης διαχείρισης παραπόνων πελάτη Λιανικής Τραπεζικής, υιοθετώντας διαδικασίες προσανατολισμένες στον πελάτη, έχει ως βασικό στόχο τη διασφάλιση ομοιογενούς επίλυσης των παραπόνων, άμεσα και αντικειμενικά.

Το 2018 σημειώθηκε μείωση των εισερχόμενων παραπόνων των πελατών Λιανικής κατά 17% σε σχέση με το 2017. Η μείωση αυτή πραγματοποιήθηκε παράλληλα με τη βελτίωση των βασικών δεικτών που παρακολουθεί η Διεύθυνση. Συγκεκριμένα, ο μέσος χρόνος επίλυσης των παραπόνων των πελατών Λιανικής διαμορφώθηκε για το 2018 στις 18 ημερολογιακές ημέρες, μειωμένος κατά έξι (6) περίπου ημέρες σε σχέση με το 2017. Το ποσοστό των επιλύσεων εντός δύο ημερών για το 2018 ανήλθε στο 36,5%, βελτιωμένο κατά 18% σε σχέση με το 2017.

Μέσα από τη διαχείριση των υποθέσεων αυτών και με τη χρήση σύγχρονων μεθοδολογιών εντοπίστηκαν πάνω από 35 βελτιωτικές ενέργειες σε διαδικασίες και Υπηρεσίες που σε συνεργασία με τις εμπλεκόμενες μονάδες υιοθετήθηκαν για τη βελτίωση της εμπειρίας πελάτη.

Ουσιαστικό Θέμα

Υπεύθυνη ενημέρωση και εξυπηρέτηση πελατών

Υπεύθυνη Ενημέρωση Πελατών

GRI 417-1
GRI 417-2
GRI 417-3

Η Eurobank, στο πλαίσιο της υπεύθυνης ενημέρωσης πελατών, δίνει έμφαση στην παροχή εξειδικευμένης πληροφόρησης σε κάθε πελάτη/συναλλασσόμενο με στόχο τη διαφάνεια στην επικοινωνία των προϊόντων και υπηρεσιών της. Για τον σκοπό αυτό έχει αναπτύξει τμήματα υποστήριξης πελατών, καθώς και παραδοσιακά και ψηφιακά δίκτυα εξυπηρέτησης. Παράλληλα έχει δημιουργήσει απλές και κατανοητές διαδικασίες και έντυπα για την παροχή κατάλληλης και σαφούς ενημέρωσης για το σύνολο των προσφερόμενων προϊόντων/υπηρεσιών. Η Τράπεζα εφαρμόζει το κανονιστικό πλαίσιο και τον Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας και έχει θεσπίσει μηχανισμούς ελέγχου για τη διασφάλιση της ορθής εφαρμογής του νομοθετικού πλαισίου.

Ο πελάτης πριν την έναρξη της συναλλακτικής του σχέσης με την Τράπεζα, αλλά και όταν αιτείται την παροχή οποιασδήποτε υπηρεσίας ή προϊόντος, έχει τη δυνατότητα να ενημερωθεί συνοπτικά μέσω των Γενικών Όρων Συναλλαγών (ΓΟΣ) και της Σύμβασης για την παροχή Υπηρεσιών Πληρωμών. Επιπλέον, μπορεί να ενημερωθεί αναλυτικά για τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας που ενδιαφέρεται μέσω των ειδικών προσυμβατικών εντύπων του προϊόντος, καθώς και μέσω των καναλιών επικοινωνίας που θα επιλέξει, είτε από οποιοδήποτε κατάστημα του δικτύου της Τράπεζας είτε μέσω της διαδικτυακής σελίδας της Τράπεζας www.eurobank.gr ή της εφαρμογής e-Banking.

Οι πληροφορίες, οι οποίες αρχικά γνωστοποιούνται στον πελάτη αναφορικά με τις συναλλακτικές σχέσεις του με την Τράπεζα, είναι η γενική και ενιαία ισχύς των ΓΟΣ και της Σύμβασης για την παροχή Υπηρεσιών Πληρωμών, η ενημέρωση για την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων, οι πιθανοί αποδέκτες της επεξεργασίας αυτής, καθώς και τα δικαιώματά του όσον αφορά τα προσωπικά του δεδομένα. Επίσης ο πελάτης ενημερώνεται για την τιμολόγηση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και για άλλα θέματα, όπως για την προστασία των καταθέσεων και επενδύσεών του, τη συνεργασία με τον Μεσολαβητή Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών κ.ά.

Οι συναλλασσόμενοι, οι οποίοι ενδιαφέρονται να λάβουν δανειακό προϊόν, ενημερώνονται πριν την υπογραφή της σχετικής σύμβασης, προφορικά και γραπτά, για όλα τα χαρακτηριστικά του σχετικού προϊόντος. Μέσω απλών και κατανοητών αριθμητικών παραδειγμάτων μπορούν να διαπιστώσουν τη λειτουργία, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους στο πλαίσιο του δανειακού προϊόντος που πρόκειται να επιλεγεί. Επίσης, μετά τη σύναψη της χορηγητικής σύμβασης ο πελάτης λαμβάνει ενημέρωση σε τακτική βάση μέσω της περιοδικής ενημέρωσης που του παρέχεται ή και κατόπιν σχετικού αιτήματός του. Αντίστοιχη είναι και η παροχή ενημέρωσης που λαμβάνουν προσυμβατικά, με τη σύμβαση και σε περιοδική βάση οι πελάτες για τα επενδυτικά προϊόντα, από ειδικά πιστοποιημένα, για τον σκοπό αυτό, στελέχη της Τράπεζας.

Ως προς τους δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην αποπληρωμή των οφειλών τους, η Τράπεζα προτείνει λύσεις ρύθμισης δανείων, όπως είναι μεταξύ άλλων η μείωση της μηνιαίας δόσης, η δυνατότητα τοκοπληρωμής, η παράταση διάρκειας δανείου, η μείωση επιτοκίου και η διαγραφή τόκων. Για τις οφειλές σε καθυστέρηση ο δανειολήπτης μπορεί να ενταχθεί στη Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων βάσει του Κώδικα Δεοντολογίας (δανείων) του Ν. 4224/2013 μέσω του δικτύου καταστημάτων της Τράπεζας. Η διαδικασία αυτή είναι αναρτημένη στη διαδικτυακή σελίδα της Τράπεζας www.eurobank.gr.

Κάθε πελάτης έχει τη δυνατότητα να ζητήσει, οποτεδήποτε παρουσιαστεί ανάγκη, επιπλέον σχετική ενημέρωση για τη συναλλακτική σχέση του με την Τράπεζα, από οποιοδήποτε κατάστημα του δικτύου της από τη διαδικτυακή σελίδα, μέσω του e-Banking, καθώς και μέσω του EuroPhone Banking (+30 210 95 55000). Σημαντικό σημείο στην υπεύθυνη ενημέρωση πελατών αποτελεί η συνεχής, έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση.

Κατά το έτος 2018 δεν επιβλήθηκαν στην Τράπεζα σημαντικά πρόστιμα τα οποία αφορούν τη μη συμμόρφωση με το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο για την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες. Η Τράπεζα συμμορφώνεται με το εκάστοτε ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο. Επιπλέον δεν επιβλήθηκαν κυρώσεις οι οποίες αφορούν μη συμμόρφωση με το νομικό και το κανονιστικό πλαίσιο και τους εθελοντικούς κώδικες που αφορούν την επικοινωνία marketing, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης, της προώθησης και των χορηγιών. Σημειώνεται ότι η Τράπεζα κατά την προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών της λαμβάνει υπόψη της, εκτός από την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία, τους κώδικες που αφορούν την επικοινωνία, το marketing και τη διαφήμιση, ενώ επίσης έχει θεσπίσει και μηχανισμούς ελέγχου και δικλίδες ασφαλείας, προκειμένου να διασφαλίζεται η συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

Στο πλαίσιο των περιορισμών στις αναλήψεις μετρητών και την κίνηση κεφαλαίων, η Τράπεζα συνεχίζει να ενημερώνει τους πελάτες της σχετικά με τα μέτρα που ισχύουν, μέσω των καταστημάτων, της διαδικτυακής σελίδας της αλλά και μέσω ενημερωτικών μηνυμάτων στα εναλλακτικά δίκτυα συναλλαγών (ATM κ.ά.), ενώ μέσω εξειδικευμένων εφαρμογών, παρέχει στους πελάτες της πρόσθετη πληροφόρηση για τις συναλλαγές που πραγματοποιούν, π.χ. υπηρεσία «δαπάνες φόρου».

Ουσιαστικό Θέμα

Προστασία των προσωπικών δεδομένων των ενδιαφερόμενων μερών

Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Η προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αποτελεί νομική υποχρέωση της Τράπεζας αλλά και απαραίτητο στοιχείο που θέτει τις βάσεις για τη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πελάτες.

Στο πλαίσιο αυτό η Τράπεζα έχει προβεί σε ενέργειες για την προσαρμογή της στις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (Ε.Ε.) 2016/679, ο οποίος από τις 25 Μαΐου 2018 εφαρμόζεται και στη χώρα μας.

Η σχετική ενημέρωση για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων και τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων παρέχεται μέσω του «Εντύπου ενημέρωσης για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με τον Κανονισμό (Ε.Ε.) 2016/679 και τη σχετική ελληνική νομοθεσία» της Τράπεζας που βρίσκεται διαρκώς αναρτημένο και επικαιροποιημένο στον διαδικτυακό τόπο αυτής, www.eurobank.gr και διατίθεται και από τα καταστήματά της.

Η Τράπεζα επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα κατά τρόπο νόμιμο, με σεβασμό στους κανόνες τήρησης του απορρήτου της επεξεργασίας και τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων. Τα δεδομένα που συλλέγονται είναι πρόσφορα και περιορίζονται στα ελάχιστα αναγκαία για την εκπλήρωση του επιδιωκόμενου σκοπού, είναι ακριβή, επικαιροποιούνται και τηρούνται για το απαραίτητο χρονικό διάστημα, ενώ επίσης δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στη λήψη κατάλληλων οργανωτικών και τεχνικών μέτρων για την ασφάλειά τους.

Οι αρμόδιες Μονάδες της Τράπεζας έχουν ως βασική προτεραιότητά τους τη δημιουργία ενός ασφαλούς περιβάλλοντος, που θα αποτρέπει την παράνομη επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και θα διασφαλίζει τα συμφέροντα των πελατών και των λοιπών συνεργατών τους.

Η Τράπεζα σε περίπτωση που συμβεί περιστατικό παραβίασης προσωπικών δεδομένων από το οποίο ενδέχεται να προκληθεί κίνδυνος στα δικαιώματα και τις ελευθερίες των προσώπων τα οποία αφορά το περιστατικό, γνωστοποιεί το εν λόγω περιστατικό στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Η γνωστοποίηση αυτή γίνεται αμελλητί και, αν είναι δυνατό, εντός 72 ωρών από τη στιγμή που η Τράπεζα ενημερωθεί για το περιστατικό. Περαιτέρω, όταν η παραβίαση ενδέχεται να θέσει σε υψηλό κίνδυνο τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων τα οποία αφορά το περιστατικό, τότε η Τράπεζα ανακοινώνει πάραυτα την παραβίαση και στα πρόσωπα αυτά.

Το προσωπικό της Τράπεζας έχει ενημερωθεί και γνωρίζει το πλαίσιο για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και μέσα από την εκπαίδευση και την καθημερινή εργασία, γεγονός που συμβάλλει ώστε η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων να πραγματοποιείται με ιδιαίτερη επιμέλεια και εμπιστευτικότητα.

Υπεύθυνο Marketing & Επικοινωνία

Προσανατολισμένη στην ανθρωποκεντρικότητα, η Eurobank σχεδιάζει προϊόντα και υπηρεσίες προσαρμοσμένες στις εξατομικευμένες ανάγκες των πελατών της. Με στόχο τη βελτιστοποίηση των επικοινωνιακών μηνυμάτων των ενεργειών αυτών η Τράπεζα διεξάγει συστηματικά έρευνες αγοράς σε επιμέρους ομάδες του πελατολογίου της, εστιάζοντας τόσο σε ποσοτικά όσο και σε ποιοτικά στοιχεία που αναδεικνύουν τις τάσεις και τις προσδοκίες των πελατών της. Με τη χρήση ειδικών εργαλείων Customer Relationship Management έχει τη δυνατότητα να προσφέρει και να προτείνει σε καθέναν πελάτη ξεχωριστά το προϊόν ή την υπηρεσία που έχει πραγματικά ανάγκη.

Παράλληλα, μέσω των ειδικών εργαλείων προσωποποιημένης επικοινωνίας, δίνεται η ευκαιρία στον πελάτη να ενημερώνεται άμεσα και έγκαιρα για τις καινούργιες προσφορές στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που επιλέγει. Η στοχευμένη προϊοντική επικοινωνία σε ειδικές ομάδες πραγματοποιείται λαμβάνοντας υπόψη το στάδιο στο οποίο βρίσκεται ο κάθε πελάτης (αν είναι νέος πελάτης ή αν ο πελάτης έχει καταθέσει παράπονο για συγκεκριμένο προϊόν ή υπηρεσία) ακολουθώντας συγκεκριμένη διαδικασία για κάθε στάδιο, ενώ συχνά η επικοινωνία που πραγματοποιείται δεν αφορά μόνο λόγους προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών, αλλά αποσκοπεί στην επιβράβευση της σχέσης με τον πελάτη. Για τη στοχευμένη επικοινωνία με τους πελάτες της (μέσω e-mail, μηνυμάτων sms, μηνυμάτων στο e-Banking, μηνυμάτων της εφαρμογής άμεσων μηνυμάτων Viber κ.λπ.), η Τράπεζα προσαρμόζεται πλήρως σε όλα τα διαθέσιμα μέσα και τις επικαιροποιημένες μεθόδους που χρησιμοποιεί στις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (Ε.Ε.) 2016/679, ο οποίος από τις 25 Μαΐου 2018 εφαρμόζεται και στη χώρα μας.

Το 2018 πραγματοποιήθηκαν πάνω από 250 στοχευμένες ενέργειες επικοινωνίας, οι οποίες υποστήριξαν το πελατολόγιο του Personal Banking, Business Banking και Individual Banking, καθώς και τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στρατηγικής σημασίας για την Τράπεζα. Οι καμπάνιες αναπτύχθηκαν σε όλα τα κανάλια επικοινωνίας της Τράπεζας (ψηφιακά & φυσικά υλικά) και για τα δύο της δίκτυα (Eurobank & Δίκτυο Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο). Παράλληλα, στους χώρους της Διαχείρισης Περιουσίας και της Τραπεζικής Επιχειρήσεων και Επενδυτικής Τραπεζικής, διοργανώθηκαν άνω των 180 στοχευμένων ενημερωτικών εκδηλώσεων σε όλη την Ελλάδα (πολύ μεγάλης, μεγάλης και μεσαίας κλίμακας) προς πελάτες, με παρουσιάσεις επενδυτικών προτάσεων, χρηματοδοτικών εργαλείων, εξαγωγικής και εισαγωγικής δικτύωσης.

Για τη διασφάλιση της ορθής διαφημιστικής προβολής η Eurobank εφαρμόζει τους μηχανισμούς και τις διαδικασίες του σχετικού νομικού και κανονιστικού πλαισίου, προκειμένου να προωθεί και να επικοινωνεί τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της με διαφάνεια και ειλικρίνεια. Κάθε νέα επικοινωνιακή δράση σχεδιάζεται μέσα σε ένα οργανωμένο και διαφανές πλαίσιο, το οποίο περιλαμβάνει συστηματικές διαδικασίες και αρμοδιότητες για όλες τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες. Η υλοποίηση κάθε διαφημιστικής ή/και προωθητικής ενέργειας πραγματοποιείται κατόπιν σχετικής έγκρισης από τις αρμόδιες μονάδες της Τράπεζας, στο πλαίσιο των κανονιστικών αρχών, ενώ το εκάστοτε περιεχόμενο του υλικού επικοινωνίας ελέγχεται και διασφαλίζεται ότι δεν αντιβαίνει σε επιμέρους κανονισμούς και νομικές διατάξεις.

Ερευνητικά Έργα

Η Eurobank με συνέπεια στη δέσμευση να δίνει προτεραιότητα στους πελάτες της ολοκλήρωσε το 2018 περίπου 30 ερευνητικά έργα μέσω των οποίων πραγματοποιήθηκε η παρακολούθηση των τάσεων της αγοράς, διερευνήθηκαν οι ανάγκες και προσδοκίες και αξιολογήθηκε η τραπεζική εμπειρία τόσο στο ευρύτερο τραπεζικό κοινό όσο και στο πελατολόγιό της.

Συγκεκριμένα, από τις μετρήσεις του 2018 αξίζει να σημειωθούν τα αποτελέσματα της πανελλαδικής συνεχούς έρευνας παρακολούθησης βασικών δεικτών, εξέλιξης εικόνας και αποτελεσματικότητας της διαφημιστικής παρουσίας της Eurobank και του ανταγωνισμού, που διεξάγεται από ανεξάρτητη εταιρία ερευνών σε πελάτες τραπεζών. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν τη θέση της Eurobank σταθερή στους δείκτες αναγνωρισιμότητας διαφημιστικής παρουσίας και βελτιωμένη στους δείκτες που δείχνουν την ελκυστικότητά της σε μη πελάτες της. Παράλληλα η εικόνα της Τράπεζας είναι ισχυρή στα θέματα καινοτομίας, υψηλού επιπέδου υπηρεσίες e-Banking και m-Banking, δυναμισμού, αποτελεσματικής εξυπηρέτησης, γνώσεων του προσωπικού και στήριξης της οικονομίας.

Επίσης κατά τη διάρκεια του έτους διεξήχθησαν μια σειρά από ad hoc έρευνες, τόσο σε συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες όσο και εσωτερικά, με αποκλειστική χρήση των πόρων της Τράπεζας, προκειμένου να διερευνηθούν και να αξιολογηθούν νέες ιδέες προϊόντων, εξυπηρέτησης και επικοινωνίας του Ομίλου. Τα αποτελέσματα συνέβαλαν στη λήψη στρατηγικών αποφάσεων προκειμένου να βελτιωθούν οι δείκτες που ενδιαφέρουν την Τράπεζα και να επιτευχθούν οι επιχειρηματικοί στόχοι.

Σχέσεις με Προμηθευτές

GRI 102-9
GRI 102-10
GRI 204-1

Ο Όμιλος Eurobank δίνει ιδιαίτερη έμφαση στις σχέσεις που αναπτύσσει με τους προμηθευτές και συνεργάτες του. Το 2018 συνέχισε τη λειτουργία του κεντροποιημένου μοντέλου προμηθειών, που περιλαμβάνει τόσο θυγατρικές εσωτερικού όσο και εξωτερικού, ενώ η ανάληψη διαγωνισμών για την εκτέλεση σημαντικών στρατηγικών έργων οδήγησε σε σημαντική εξοικονόμηση κόστους.

Επιπλέον η Τράπεζα εφαρμόζει με πλήρως ηλεκτρονικό τρόπο όλο τον κύκλο των προμηθειών, ενοποιώντας το κύκλωμα των πληρωμών για αποτελεσματική διαχείριση όλων των αιτημάτων προμηθειών.

Μέσω της ενιαίας πλατφόρμας αξιολόγησης προμηθευτών αξιολογεί τόσο ποσοτικά όσο και ποιοτικά τους προμηθευτές της. Μετρά και σταθμίζει όλα τα βασικά οικονομικά στοιχεία από τους ισολογισμούς των προμηθευτών, ενώ συμπληρώνει την αξιολόγηση με ποιοτικά στοιχεία μέσα από συγκεκριμένα στοχευμένα ερωτηματολόγια προς εξειδικευμένους αξιολογητές. Στο τέλος προκύπτει μία σταθμισμένη αντικειμενική βαθμολογία για κάθε προμηθευτή που φανερώνει την πορεία και την ποιότητα της σχέσης με την Τράπεζα.

Να σημειωθεί ότι κατά το έτος 2018 δημιουργήθηκαν και εντάχθηκαν στην πλατφόρμα αξιολόγησης εκτός των υφιστάμενων Προμηθευτών Πληροφορικής και λοιπών αγαθών και υπηρεσιών δύο επιπλέον ερωτηματολόγια, συμβουλευτικών υπηρεσιών και τεχνικών κατασκευαστικών έργων, προκειμένου να γίνει καλύτερη κατηγοριοποίηση των προμηθευτών και κάθε ερωτηματολόγιο να ανταποκρίνεται ακριβώς στα αγαθά/υπηρεσίες που αυτοί παρέχουν.

Ειδικότερα, η Τράπεζα το 2018 διενήργησε αξιολόγηση για προμηθευτές πληροφορικής, συμβουλευτικών υπηρεσιών, τεχνικών υπηρεσιών και κατασκευαστικών έργων, καθώς και για λοιπά αγαθά και υπηρεσίες, προσθέτοντας για λόγους ποιότητας αλλά και διαχείρισης του ρίσκου ειδικούς δείκτες που μετρούν: α) τον βαθμό εξάρτησης των προμηθευτών από την Τράπεζα σε σχέση με τον συνολικό τους κύκλο εργασιών και β) τον βαθμό εξάρτησης της Τράπεζας από τους προμηθευτές της σε σχέση με τον συνολικό τζίρο αυτών στον Οργανισμό.

Πέραν της πλατφόρμας, η Τράπεζα διαθέτει αρχές προμηθειών μέσω συγκεκριμένης Πολιτικής Προμηθειών, που διασφαλίζει τον τρόπο, την ποιότητα, την αναγκαιότητα αλλά και το σχετικό κόστος της εκάστοτε προμήθειας, ενώ η διαδικασία αξιολόγησης προμηθευτών συμπληρώνει τον τρόπο της αντικειμενικής αξιολόγησης, ορίζοντας κανόνες και κριτήρια τόσο για την Τράπεζα όσο και για όλες τις θυγατρικές του Ομίλου.

Η Τράπεζα, μέσω των Πολιτικών, των Διαδικασιών αλλά και των εκάστοτε οδηγιών, τηρεί μία συνεκτική μεθοδολογία προμηθειών μέσα από συστήματα και ρόλους, ώστε να διασφαλίζεται κάθε φορά η καλύτερη δυνατή συνεργασία προσαρμοσμένη στην εκάστοτε ανάγκη.

Οι συνεργασίες και οι προμηθευτές της Τράπεζας αναθεωρούνται μέσω των επίσημων διαδικασιών σε τακτά χρονικά διαστήματα, ενώ η Επιτροπή Προμηθειών που έχει θεσπιστεί εξασφαλίζει την τήρηση και τη διαφύλαξη των διαδικασιών τόσο σε σχέση με την αναγκαιότητα της προμήθειας όσο και για τη συγκράτηση του λειτουργικού κόστους.

Για λόγους διαφάνειας και διασφάλισης των συμφερόντων του Ομίλου, ο Τομέας Προμηθειών, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Συμμόρφωσης, διαμόρφωσαν τη «Διαδικασία Δέουσας Επιμέλειας Ένταξης Νέου Προμηθευτή στην Τράπεζα».

Σχέσεις με Προμηθευτές

Βάσει της εν λόγω διαδικασίας ο νεοεισερχόμενος προμηθευτής καλείται, μεταξύ άλλων, να προσκομίσει δημοσιευμένους ισολογισμούς και όλα τα απαραίτητα οικονομικά στοιχεία σε βάθος τριετίας, καθώς και να ενημερώσει την Τράπεζα ως προς τη νομική μορφή της εταιρίας, όπως και για τους πραγματικούς δικαιούχους και τους νόμιμους εκπροσώπους αυτής.

Η Τράπεζα και ο Όμιλος συνέχισαν και το 2018 την εφαρμογή Πολιτικής Πράσινων Προμηθειών, όπως για παράδειγμα στο χαρτί Α4, αλλά και στους υπολογιστές (PCs, laptops, tablets) αξιολογώντας λύσεις φιλικές προς το περιβάλλον (Eco Label προϊόντα) αξιολογώντας συγκεκριμένα «πράσινα» κριτήρια ως προς ανάδειξη του τελικού μειοδότη.

Η Τράπεζα κατά το έτος 2018 είχε συνεργασία με 812 προμηθευτές, εκ των οποίων οι 330 ήταν από τον χώρο της πληροφορικής, ενώ οι υπόλοιποι 482 πρόσφεραν λοιπά αγαθά και υπηρεσίες.

Όσον αφορά τον τομέα των συμβάσεων, η Τράπεζα το 2018 διατήρησε 1.044 ενεργές συμβάσεις, εκ των οποίων οι 648 καταρτίστηκαν ως νέες μέσα στο έτος. Το συνολικό κόστος των επενδύσεων που διενεργήθηκαν το 2018 αντιστοιχεί σε €79 εκατ., ενώ το συνολικό διαχειριστικό λειτουργικό κόστος ανήλθε σε €194,4 εκατ.

Ο Τομέας Προμηθειών, με στόχο την κάλυψη των αναγκών του δικτύου των καταστημάτων και των κεντροποιημένων μονάδων του Ομίλου, λαμβάνει μέσω της ηλεκτρονικής αγοράς (Market Place – Ariba) σχετικά αιτήματα (MROs) τα οποία έχουν πρώτα αξιολογηθεί και εγκριθεί από εξουσιοδοτημένα στελέχη της Τράπεζας, μέσω των αρμόδιων Μονάδων Διοίκησης.

Επισημαίνεται ότι σημαντικά στρατηγικά έργα –στο πλαίσιο της αναδιαμόρφωσης της Τράπεζας– διεκπεραιώνονται από τον Τομέα Προμηθειών σε συνεργασία με τις εμπλεκόμενες μονάδες. Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες διαχωρίζονται σε IT (Πληροφορικής) και Non-IT (Λοιπά αγαθά και υπηρεσίες), καθώς και σε Consulting Services, που σχετίζονται με υπηρεσίες Outsourcing. Μόλις το αρμόδιο Τμήμα του Τομέα Προμηθειών παραλάβει στην ηλεκτρονική αγορά, το εκάστοτε αίτημα προχωρά, εκτός των περιπτώσεων της απευθείας ανάθεσης, σε διαγωνισμό, καλώντας σε υποβολή προσφορών αξιολογημένους, κατά κύριο λόγο, προμηθευτές από το μητρώο προμηθευτών της Τράπεζας.

Ακολουθεί η Τεχνική Αξιολόγηση, η οποία διενεργείται από επιτροπή ειδικών στελεχών που ορίζει η Τράπεζα και αποστέλλεται το αποτέλεσμα στον Τομέα Προμηθειών για τη συνέχιση της διαδικασίας. Στη συνέχεια πραγματοποιείται αποσφράγιση οικονομικών προσφορών και σχετική οικονομική αξιολόγηση με ταυτόχρονη εναρμόνιση της οικονομικής και τεχνικής αξιολόγησης. Ακολουθούν τουλάχιστον δύο γύροι διαπραγματεύσεων με τους συμμετέχοντες που έχουν προκριθεί τεχνικά, ώστε μετά το πέρας και του τελικού γύρου διαπραγμάτευσης να αναδειχθεί ο μειοδότης του διαγωνισμού, με το καλύτερο μεσοσταθμικό score της οικονομικής και τεχνικής αξιολόγησης, ώστε να επιτυγχάνεται το ελάχιστο δυνατό κόστος στη μέγιστη δυνατή ποιότητα.

Με την κατακύρωση του αποτελέσματος του διαγωνισμού, η αναγκαιότητα και το κόστος της συνολικής προμήθειας παρουσιάζεται στην Επιτροπή Προμηθειών του Ομίλου. Με τη λήψη της έγκρισης ακολουθεί η ηλεκτρονική ανάθεση προς τον επιλεγέντα προμηθευτή και στη συνέχεια πραγματοποιείται η κατάρτιση της σύμβασης και οι σχετικές υπογραφές από τους αντισυμβαλλόμενους.

Στις συμβάσεις προστίθενται όλοι οι σχετικοί όροι με το έργο, αγαθό ή υπηρεσία, με στόχο την ελαχιστοποίηση των οποιωνδήποτε κινδύνων από την εκάστοτε προμήθεια, ενώ ιδιαίτερη προσοχή δίνεται σε θέματα προσωπικών δεδομένων βάσει της νέας κοινοτικής οδηγίας GDPR.

Κατά την περίοδο αναφοράς (2018), η θυγατρική της Τράπεζας Eurobank Household Lending απορροφήθηκε από τον Οργανισμό. Επίσης αποχώρησε από τον Όμιλο η θυγατρική Ρουμανίας «Bancpost S.A.». Αναδιαμόρφωση σημειώθηκε επίσης στο δίκτυο των Καταστημάτων του Ομίλου. Ο Τομέας Προμηθειών, δεδομένων των αλλαγών, συμμετείχε ενεργά ούτως ώστε να διευθετηθούν ζητήματα που άπτονταν συμβάσεων, λογισμικών, λοιπών αγαθών και υπηρεσιών, πάντα σε συνεργασία με τις αρμόδιες Μονάδες σε επίπεδο Ομίλου.

Το 2018 ένα μικρό ποσοστό προμηθευτών άλλαξε έδρα είτε εγκαταστάσεις. Η Τράπεζα λαμβάνει γραπτή ενημέρωση από τους προμηθευτές για τέτοια ζητήματα και προχωρά στις απαραίτητες τροποποιήσεις τόσο συμβατικά όσο και συστημικά (SAP ERP και Ariba marketplace).

Σημειώνεται ότι οποιαδήποτε μεταβολή σημειωθεί είτε από πλευράς του προμηθευτή είτε από πλευράς της Τράπεζας και εν γένει του Ομίλου (π.χ. στην τοποθεσία, στη μετοχική δομή κ.λπ.) γνωστοποιείται εγγράφως από τα μέρη προκειμένου να γίνουν τροποποιήσεις όπου απαιτείται (π.χ. στις συμβάσεις, στο SAP, στο Ariba κ.λπ).

Επίσης να σημειωθεί ότι σημαντικός αριθμός συμβάσεων ολοκληρώθηκε κατά το έτος 2018. Ο ποιοτικός στόχος, εν προκειμένω, που είχε οριστεί από την Τράπεζα ανερχόταν στο 89% (Target) και σύμφωνα με τα συγκεντρωτικά στοιχεία και τους δείκτες αυτός επετεύχθη με συνέπεια. (Actual 89%).

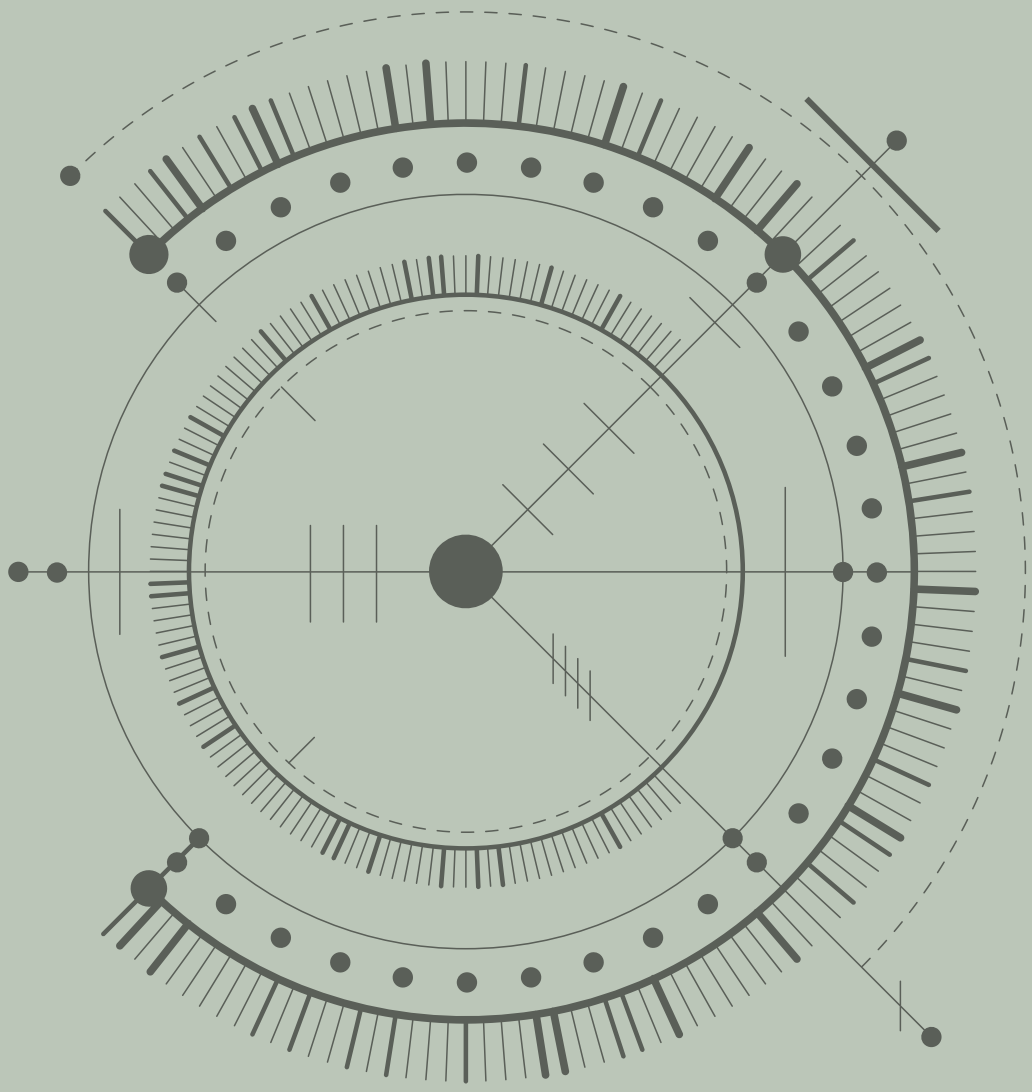
Καταγγελία συμβάσεων συντελέστηκε σε ορισμένες μόνο περιπτώσεις είτε κατόπιν υπόδειξης από την αρμόδια Μονάδα είτε μετά από συμφωνία μεταξύ των αντισυμβαλλομένων (Τράπεζα-Προμηθευτή). Σημειώνεται πως ο αριθμός των καταγγελμένων συμβάσεων δεν υπερέβη τις δέκα (10) κατά την περίοδο αναφοράς.

Η Τράπεζα συνεργάζεται κατά κύριο λόγο με προμηθευτές που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα και εδράζουν, είτε διατηρούν παράρτημα, στο εσωτερικό - κυρίως στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη. Ο κύκλος εργασιών των εν λόγω εντόπιων προμηθευτών στην Τράπεζα ανήλθε κατά το προηγούμενο έτος σε ποσοστό 81,16%.

Ως «τοπικό» ορίζουμε γεωγραφικά τον ελλαδικό χώρο. Η συνεργασία αφορά προμηθευτές που βρίσκονται εντός των ορίων του.

Το μεγαλύτερο μέρος των προμηθευτών που επιλέγει η Τράπεζα να συνεργαστεί δραστηριοποιείται στις δύο προαναφερθείσες περιοχές (Αθήνα, Θεσσαλονίκη), ως εκ τούτου οι εν λόγω πόλεις συνιστούν τις πιο σημαντικές τοποθεσίες δραστηριοποίησης του Οργανισμού.

ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ



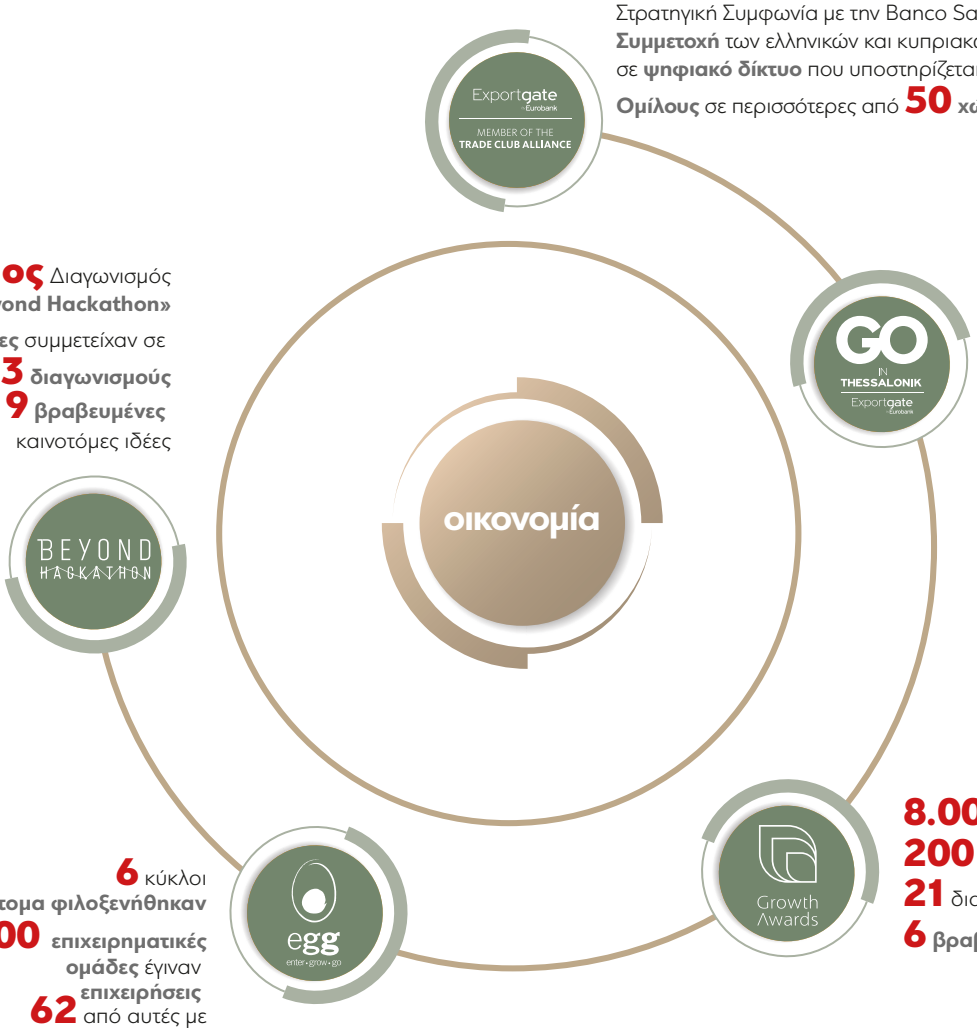
ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

GRI 203-2

Εμπορική πληροφόρηση για **πάνω** από **180 χώρες**
Βάσεις δεδομένων για
200.000 εισαγωγείς από **32 χώρες**
Στρατηγική Συμφωνία με την Banco Santander
Συμμετοχή των ελληνικών και κυπριακών εταιριών
σε **ψηφιακό δίκτυο** που υποστηρίζεται από **Διεθνείς Τραπεζικούς Ομίλους** σε περισσότερες από **50 χώρες**

120 Επιλεγμένους Έλληνες εξαγωγείς
60 διεθνείς αγοραστές από **20 χώρες**
3.000 επιχειρηματικές **συναντήσεις**
13 Διεθνείς Τράπεζες μέλη του **Trade Club Alliance**

3ος Διαγωνισμός **Fintech «Beyond Hackathon»**
72 ομάδες συμμετείχαν σε
3 διαγωνισμούς
9 βραβευμένες καινοτόμες ιδέες



8.000 επιχειρήσεις
200 κορυφαίες
21 διακριθείσες
6 βραβεία

6 κύκλοι
730 άτομα φιλοξενήθηκαν
100 επιχειρηματικές ομάδες έγιναν **επιχειρήσεις**
62 από αυτές με
€3,5 εκατ. κύκλο εργασιών
55 επιχειρήσεις ταξίδεψαν στα μεγαλύτερα **διεθνή startup** οικοσυστήματα **του κόσμου**

Τον Σεπτέμβριο του 2015, στο πλαίσιο της 70ής Γενικής Συνέλευσης των Ηνωμένων Εθνών, τα 193 κράτη-μέλη υιοθέτησαν το σχέδιο για την επίτευξη ενός καλύτερου μέλλοντος για όλους (Ατζέντα 2030). Μέσα από 17 στόχους (Sustainable Development Goals - SDGs) και 169 συνδεόμενους σκοπούς με αυτούς τους στόχους, όλες οι χώρες, αναπτυγμένες και αναπτυσσόμενες, καλούνται να ευθυγραμμίσουν τις πολιτικές τους με τις διαστάσεις της βιώσιμης ανάπτυξης λαμβάνοντας υπόψη τις διαφορετικές εθνικές πραγματικότητες, επίπεδα ανάπτυξης, και εθνικές προτεραιότητες. Η Ελλάδα, αναγνωρίζοντας τη σημαντική συμβολή των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης (ΣΒΑ) στην προαγωγή μιας δίκαιης και βιώσιμης πορείας ανάπτυξης, έχει θέσει οκτώ εθνικές προτεραιότητες προσανατολισμένες στην επίτευξη των ΣΒΑ. Η εξωστρέφεια, η καινοτομία και η επιχειρηματικότητα αποτελούν σημαντικά συστατικά αυτών των εθνικών προτεραιοτήτων. Η Eurobank με τις δράσεις και τις επιδόσεις της σε αυτούς τους τομείς συμβάλλει στην επίτευξη των εθνικών δεσμεύσεων, οικοδομώντας μια βιώσιμη οικονομία.

Ουσιαστικό Θέμα

Στήριξη και χρηματοδότηση της ελληνικής οικονομίας

Εξωστρέφεια

Go in Thessaloniki

Με στόχο την ενίσχυση και στήριξη των ελληνικών εξαγωγικών επιχειρήσεων η Eurobank διοργάνωσε στη Θεσσαλονίκη στις 12-14 Νοεμβρίου 2018 την Επιχειρηματική Αποστολή Go in Thessaloniki, στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας «Πρόγραμμα Επιχειρηματικών Αποστολών Go International». Κατά τη διεξαγωγή του Go in Thessaloniki πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 3.000 προκαθορισμένες B2B συναντήσεις και δόθηκε η ευκαιρία σε περισσότερους από 120 επιλεγμένοι Έλληνες εξαγωγείς να έρθουν σε επαφή με πάνω από 60 αγοραστές από περισσότερες από 20 χώρες παγκοσμίως. Η πλειονότητα των ξένων αγοραστών προτάθηκε από τις τράπεζες-μέλη του Trade Club Alliance και προέρχονταν από το πελατολόγιό τους, ενώ πέρα από τους 60 ξένους αγοραστές που συμμετείχαν με τη φυσική τους παρουσία στο Go in Thessaloniki, 80 ακόμη επιχειρήσεις από το εξωτερικό εκπροσωπήθηκαν στις επιχειρηματικές συναντήσεις από τις τράπεζες με τις οποίες συνεργάζονται, μέσω της υπηρεσίας Trade Corridor.

Στο πλαίσιο του Προγράμματος διοργανώθηκε forum στο Μέγαρο Μουσικής Θεσσαλονίκης με τη συμμετοχή στελεχών της Διοίκησης της Τράπεζας, εκπροσώπων ξένων τραπεζών-μελών του Trade Club Alliance, καθώς και εκπροσώπων της τοπικής και ευρύτερης πολιτικής και επιχειρηματικής κοινότητας. Την κεντρική ομιλία του Forum πραγματοποίησε ο κ. Francis (Frank) Kelly, Managing Director & Head Government & Public Affairs Americas της Deutsche Bank, με θέμα «Political Risk and the Global Markets: Key Risks and Opportunities in 2019 and Beyond» (Ο πολιτικός κίνδυνος και οι Διεθνείς Αγορές: Κίνδυνοι και Ευκαιρίες από το 2019 και μετέπειτα).

Η διοργάνωση Go in Thessaloniki εντάσσεται στο ευρύτερο πλαίσιο πρωτοβουλιών της Τράπεζας για την ενίσχυση της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων, που αποτελεί στρατηγική επιλογή της Eurobank από το 2009. Το Go in Thessaloniki τελεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Εξωτερικών και συνδιοργανώθηκε με: τη συντονιστική φροντίδα του Συνδέσμου Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος (ΣΕΒΕ), τη συνεργασία του Πανελλήνιου Συνδέσμου Εξαγωγέων (ΠΣΕ), του Συνδέσμου Εξαγωγέων Κρήτης (ΣΕΚ), του ΣΕΒ σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών και του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ), και υποστηρίζεται από τον ισπανικό τραπεζικό όμιλο Banco Santander.

Τουρισμός

Η Eurobank, ως «Τράπεζα του Τουρισμού» συμμετέχει ενεργά στην υλοποίηση της Εθνικής Στρατηγικής για τον Τουρισμό, ως εταίρος του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ) και της Marketing Greece. Στο πλαίσιο αυτό συμμετείχε για ακόμη μια χρονιά σε πρωτοβουλίες που αποσκοπούν στην αποτελεσματική προβολή του τουριστικού προϊόντος της χώρας μας.

Exportgate

Το Exportgate, η πρωτοποριακή διαδικτυακή πύλη για την ενίσχυση της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων, αποτελεί μία 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) και τον Σύνδεσμο Εξαγωγέων Κρήτης (ΣΕΚ), καθώς και τον ΣΕΒ σύνδεσμος 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 200.000 εισαγωγείς από 32 χώρες.

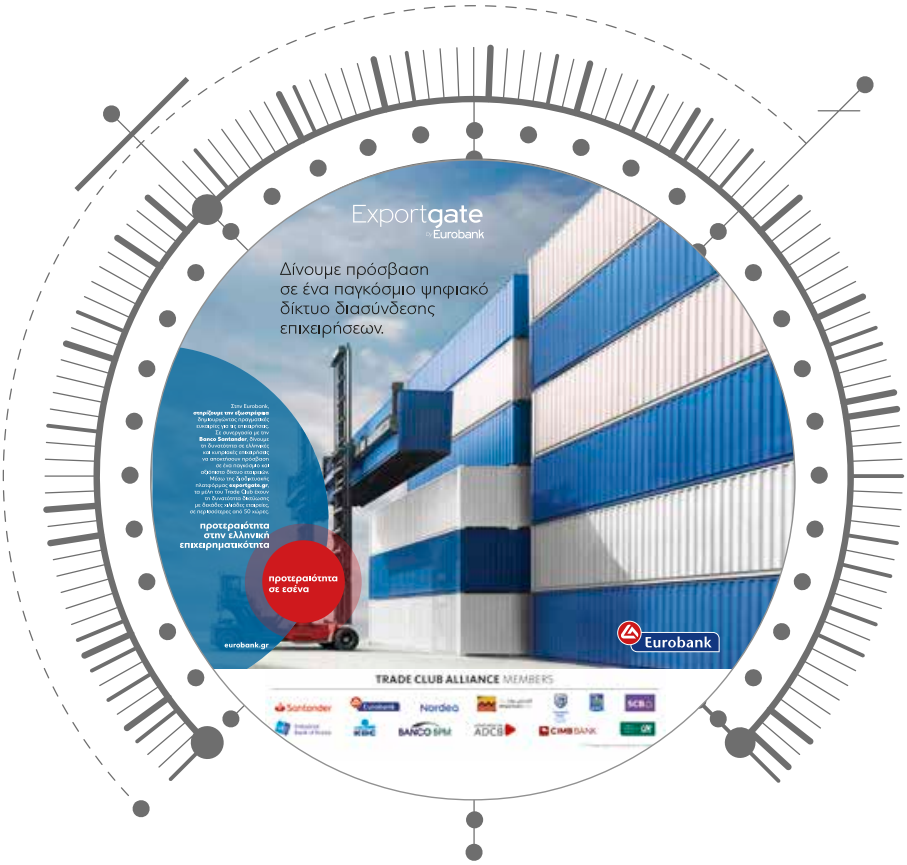
Η Eurobank σε συνέχεια στρατηγικής συμφωνίας με την Banco Santander έχει ανακοινώσει την ένταξη του Exportgate στο Trade Club Alliance, το πρώτο παγκόσμιο ψηφιακό δίκτυο διασύνδεσης επιχειρήσεων που υποστηρίζεται από διεθνείς τράπεζες. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Ελλάδα και η Κύπρος εκπροσωπούνται, αποκλειστικά, στο Trade Club Alliance από την Eurobank, ένα από τα πρώτα μέλη του TCA.

Εξωστρέφεια

Πλέον ελληνικές και κυπριακές επιχειρήσεις-μέλη του Exportgate έχουν τη δυνατότητα να ενισχύσουν την επιχειρηματική τους δραστηριότητα με τη συμμετοχή τους σε ένα από τα μεγαλύτερα ηλεκτρονικά δίκτυα διεθνούς εμπορίου, που αποτελείται από χιλιάδες επιχειρήσεις και υποστηρίζεται από διεθνείς τραπεζικούς ομίλους σε πάνω από 40 χώρες. Εντός του 2019, αναμένεται να επεκταθεί σε πάνω από 60 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 εκατ. για να χρηματοδοτήσουν τις συναλλαγές διεθνούς εμπορίου υπό προϋποθέσεις. Το όριο θα αφορά τόσο την έκδοση ενέγγυων πιστώσεων, εγγυητικών επιστολών, όσο και τη 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.

Τον Νοέμβριο του 2018 η Eurobank φιλοξένησε στην Αθήνα τις εργασίες της 3ης Γενικής Συνέλευσης του Trade Club Alliance. Πρόκειται για την πρώτη γενική συνέλευση του Trade Club Alliance που πραγματοποιήθηκε εκτός Μαδρίτης, έδρα της ισπανικής Banco Santander, σηματοδοτώντας τη σημασία που αποδίδεται στη νευραλγική γεωγραφική θέση της Ελλάδας και στον ρόλο της ως διαμεσολαβητικό κόμβο για το διεθνές εμπόριο.



Επιχειρηματικότητα

Growth Awards

GRI 203-1

GRI 203-2

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 επιχειρηματικότητας 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 είναι η επιβράβευση των επιχειρήσεων εκείνων που κατάφεραν να συνδυάσουν τις υψηλές οικονομικές επιδόσεις με μια επιτυχημένη, σύγχρονη επιχειρηματική ιστορία και που έχουν τη δυναμική να συμβάλουν στη διαμόρφωση ενός νέου τοπίου επιχειρηματικότητας και εργασιακής κουλτούρας.

Με εφαλτήριο μια βάση δεδομένων από δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις για περίπου 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, τις οποίες οι 200 υποψήφιοι κλήθηκαν να υποβάλουν στο ειδικά διαμορφωμένο website: **www.growthawards.gr**.

Η διαδικασία ανάδειξης των νικητών περιελάμβανε τρεις (3) φάσεις:

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 Υποψηφίων.

3. Η Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφίων προέκρινε τις 21 επικρατέστερες εταιρίες, των οποίων οι φάκελοι δόθηκαν στην Επιτροπή Βράβευσης για την ανάδειξη των 6 νικητών, κατόπιν ενδελεχούς εξέτασης όλων των υποψηφιοτήτων. Η Επιτροπή Βράβευσης αποτελείται από εξέχουσες προσωπικότητες της ελληνικής επιχειρηματικής και ακαδημαϊκής κοινότητας.

Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας αξιολόγησης από την Επιτροπή Βράβευσης ανακηρύχθηκαν οι έξι (6) νικήτριες εταιρίες με τις υψηλότερες επιδόσεις στις παρακάτω κατηγορίες βραβείων:

1. «Επιχειρηματική Αριστεία» - Α.Ε. ΤΣΙΜΕΝΤΩΝ ΤΙΤΑΝ
2. «Λειτουργική/Επιχειρησιακή Βελτίωση» - DEMO ABEE
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.

Επιχειρηματικότητα

Η τελική επιλογή των νικητών 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 παρευρέθησαν 2.000 εκπρόσωποι της πολιτικής και οικονομικής ζωής της χώρας καθώς και της ακαδημαϊκής και επιχειρηματικής κοινότητας.

Πρόγραμμα Cosme

Στο πλαίσιο του προγράμματος Cosme, η Τράπεζα υπέγραψε με το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (ΕΤαΕ) τον Ιανουάριο του 2018, νέα επέκταση ύψους 390 εκατ. ευρώ της αρχικής συμφωνίας.

Υπό το πρίσμα αυτό το ανώτατο ποσό χρηματοδότησης πολύ μικρών, μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων (ΜμΕ) ανέρχεται πλέον συνολικά σε €650 εκατ. Το πρόγραμμα Cosme (με συνολικό προϋπολογισμό €2,3 δισ. για την περίοδο 2014-2020) έχει ως στόχο τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων, με ειδική έμφαση στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Ειδικότερα δε με το χρηματοοικονομικό εργαλείο με τη μορφή μηχανισμού εγγύησης χρηματοδοτήσεων Cosme Loan Guarantee Facility, που προβλέπεται στο πλαίσιο του προγράμματος Cosme, παρέχονται εγγυήσεις στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα με στόχο αυτά να αυξήσουν τη χρηματοδότηση προς τις ΜμΕ με μειωμένες απαιτήσεις για παροχή εξασφαλίσεων. Η χορήγηση των συγκεκριμένων χρηματοδοτήσεων καθίσταται 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.

Από την υπογραφή της αρχικής συμφωνίας στις 16.9.2016 μέχρι το τέλος του 2018, η Τράπεζα χρηματοδότησε μέσω του προγράμματος Cosme 3.489 μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις από όλους τους επιλέξιμους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας με το ποσό των €391 εκατ.

Δράση Επιχειρηματική Επανεκκίνηση – Ενδιάμεσο ΤΕΠΙΧ Ι

Η Eurobank υπέγραψε συμφωνία με την ΕΤΕΑΝ Α.Ε. τον Ιανουάριο του 2018 για τη συνέχιση της Δράσης του Ταμείου Επιχειρηματικότητας (ΤΕΠΙΧ) «Επιχειρηματική Επανεκκίνηση» (Ενδιάμεσο ΤΕΠΙΧ Ι). Μέσω της Ενδιάμεσο ΤΕΠΙΧ Ι πρόκειται να διοχετευθούν από τον Τραπεζικό Τομέα στην αγορά κεφάλαια συνολικού ύψους €384 εκατ., εκ των οποίων €192 εκατ. προέρχονται από την ΕΤΕΑΝ Α.Ε.

Η Δράση «Επιχειρηματική Επανεκκίνηση - Ενδιάμεσο ΤΕΠΙΧ Ι» προέρχεται από τη σύσταση κοινού κεφαλαίου μεταξύ του Ταμείου Επιχειρηματικότητας (ΤΕΠΙΧ), διαχειριστής του οποίου είναι η ΕΤΕΑΝ Α.Ε και των συνεργαζόμενων Τραπεζών, μεταξύ των οποίων και η Eurobank.

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης
στο πλαίσιο του ΕΠΑνΕΚ και Περιφερειακών Επιχειρησιακών Προγραμμάτων

Ειδικότερα, η Τράπεζα και η ΕΤΕΑΝ Α.Ε. έχουν συστήσει στο πλαίσιο της Ενδιάμεσο ΤΕΠΙΧ Ι, κοινό κεφάλαιο με τη συνεπένδυση κεφαλαίων της Τράπεζας και της ΕΤΕΑΝ Α.Ε. –και συγκεκριμένα με συμμετοχή της καθεμιάς σε αυτό με ποσοστό 50%– για τη χρηματοδότηση με ευνοϊκούς όρους. Το 50% του κεφαλαίου κάθε χρηματοδότησης το οποίο προέρχεται από κεφάλαιο του ΤΕΠΙΧ είναι άτοκο και το υπόλοιπο 50%, που προέρχεται από κεφάλαια της Τράπεζας, προσφέρεται με προνομιακό επιτόκιο, με συνέπεια το ετήσιο μεσοσταθμικό επιτόκιο δανεισμού των επιλέξιμων επιχειρήσεων να είναι ιδιαίτερα χαμηλό.

Πρόγραμμα Χρηματοδότησης EaSi σε συνεργασία με την AFI

Η Τράπεζα συνεργάζεται με την AFI για να υποστηρίξει χρηματοδοτικά με μικροπιστώσεις (μέχρι €12.500) μακροχρόνια ανέργους, άτομα που ανήκουν σε ευάλωτες κατηγορίες πολιτών και μικροεπιχειρηματίες με δυσκολία πρόσβασης σε τραπεζικό δανεισμό, δίνοντας τη δυνατότητα να δημιουργήσουν μόνοι τους τη δική τους θέση εργασίας (αυτοαπασχόληση) ή να αναπτύξουν μικρές επιχειρηματικές μονάδες και να δημιουργήσουν νέες θέσεις εργασίας.

ACTION FINANCE INITIATIVE

Οι συγκεκριμένες χρηματοδοτήσεις στηρίζονται από την Ευρωπαϊκή Ένωση στο πλαίσιο του Μηχανισμού Εγγυήσεων ο οποίος συστάθηκε με τον κανονισμό (Ε.Ε.) αριθ. 1296/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, και του Συμβουλίου για τη θέσπιση προγράμματος της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την απασχόληση και την κοινωνική καινοτομία (EaSI).

Η χρηματοδότηση αφορά κάλυψη αναγκών αναφορικά με κεφάλαιο κίνησης, κεφάλαια για την υλοποίηση επενδύσεων σε πάγια, καθώς και κεφάλαια για την υλοποίηση επενδύσεων σε άυλα πάγια.

ΕΣΠΑ 2014-2020

Οι Δράσεις του Εταιρικού Συμφώνου για το Πλαίσιο Ανάπτυξης (ΕΣΠΑ) 2014-2020 έχουν ως κεντρικό στόχο την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της εξωστρέφειας των επιχειρήσεων, με αιχμή την καινοτομία και την αύξηση της εγχώριας προστιθέμενης αξίας.

ΕΣΠΑ 2014 – 2020

Η Eurobank έχει αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο φάσμα υπηρεσιών συμβουλευτικής και ενημέρωσης για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, παρέχοντάς τους με αυτό τον τρόπο τη δυνατότητα αξιοποίησης προγραμμάτων ΕΣΠΑ. Στο πλαίσιο αυτό παρέχεται έγκαιρη ενημέρωση από τον Επαγγελματικό Σύμβουλο για τα διαθέσιμα επιχορηγούμενα προγράμματα που σχετίζονται με την κάθε επιχείρηση, καθώς και εξειδικευμένη γραμμή για την ενημέρωση και την επίλυση απορριών.

Επιπλέον έχουμε διαμορφώσει ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα το οποίο περιλαμβάνει χρηματοδότηση τόσο για την κάλυψη της ιδιωτικής συμμετοχής όσο και της επιχορήγησης, εξασφαλίζοντας την απαραίτητη επάρκεια κεφαλαίων σε κάθε στάδιο της επένδυσης, για να ολοκληρωθεί στον χρόνο που έχει υπολογιστεί.

Business Banking Τουρισμός

Το πρόγραμμα Business Banking Τουρισμός στοχεύει στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των τουριστικών επιχειρήσεων που συμμετέχουν σε αυτό. Το πρόγραμμα διανύει τον 8ο χρόνο υλοποίησής του και προσφέρει μια ολοκληρωμένη δέσμη τραπεζικών και μη τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχονται κατόπιν συνεργασιών της Τράπεζας με τρίτες εταιρίες. Ειδικότερα πρόκειται για ένα πρόγραμμα προνομίων προσαρμοσμένων στις ανάγκες των επιχειρήσεων του ευρύτερου τουριστικού κλάδου, για να αντεπεξέλθουν με επιτυχία στις σύγχρονες και ολοένα πιο απαιτητικές ανάγκες ενός εξαιρετικά ανταγωνιστικού κλάδου.

Επιχειρηματικότητα

Πιο συγκεκριμένα, το πρόγραμμα στηρίζει ολιστικά μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, των αμιγώς τουριστικών επιχειρήσεων (Ξενοδοχεία, Ταξιδιωτικά Πρακτορεία, Rent a Car, Επιχειρήσεις Εστίασης και Ενοικίασης Σκαφών Αναψυχής) ολόκληρης της χώρας, καθώς και των επιχειρήσεων των νησιωτικών περιοχών και της Χαλκιδικής. Το Πρόγραμμα, πέραν των συνολικών προνομίων που παρέχονται στους πελάτες του, αποτελεί και ένα Πρόγραμμα Πιστότητας που ανταμείβει τον πελάτη ανάλογα με την ανταποδοτικότητα της σχέσης.

Λαμβάνοντας υπόψη τις διεθνείς τάσεις αλλά και το σύνολο των αναγκών της σύγχρονης Τουριστικής Επιχείρησης σε όλα τα πεδία δράσης της, η Τράπεζα εμπλουτίζει τις Non-Banking υπηρεσίες της σε συνεργασία με εξειδικευμένες διακεκριμένες εταιρίες, με σημαντικές εκπτώσεις:

- Υπηρεσίες ψηφιακής επικοινωνίας σε μέσα προβολής όπως Facebook, TripAdvisor, Youtube κ.ά., με εκπτώσεις που φτάνουν το 20%,
- Υπηρεσίες Revenue Management για ξενοδοχεία,
- Υπηρεσίες Επαγγελματικής Κατάρτισης στα θέματα τουρισμού,
- Υπηρεσία Ελέγχου Πιστωτικών Κινδύνων ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΤΣΕΚ.

Παράλληλα, εξειδικεύοντας περαιτέρω τις υπηρεσίες του Business Banking Τουρισμός, η Τράπεζα ανακοίνωσε τη διάθεση του νέου χρηματοδοτικού προγράμματος Hotel Business Credit που έρχεται να υποστηρίξει κατάλληλα τις ανάγκες των επιχειρήσεων του κλάδου. Το νέο πρόγραμμα, που καλύπτει όλο το φάσμα επιχειρηματικών αναγκών, προσφέρει, με ανταγωνιστικούς όρους, δάνεια επενδυτικού σκοπού (στέγη, εξοπλισμός) με ευελιξία πληρωμής κεφαλαίου τους μήνες της τουριστικής περιόδου, καθώς και κεφαλαίου κίνησης, με χρήση προσαρμοσμένη στη λειτουργία της επιχείρησης και αποπληρωμή ταυτόχρονη με την είσπραξη των εσόδων περιόδου.

Business Banking Αγροτικός Τομέας

Τα τελευταία δύο χρόνια η Eurobank προσφέρει το Πρόγραμμα Business Banking Αγροτικός Τομέας, στοχεύοντας στην ολοκληρωμένη κάλυψη των χρηματοοικονομικών αναγκών των αγροτών και των αγροτικών επιχειρήσεων. Αναγνωρίζοντας την αξία και τις ανάγκες του κλάδου, η Τράπεζα προχώρησε σε ουσιαστικές κινήσεις με στόχο την αύξηση της παραγωγικότητας, την ενίσχυση της καινοτομίας και της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων του ευρύτερου Αγροτοδιατροφικού Τομέα, παρέχοντας μια δέσμη προϊόντων και υπηρεσιών σχεδιασμένων για τις ανάγκες τους, όπως:

- Τη χρηματοδότηση για την εγκατάσταση νέων αγροτών.
- Την παροχή ρευστότητας σε όλα τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας.
- Τον εκσυγχρονισμό και την ανάπτυξη των γεωργικών και κτηνοτροφικών εκμεταλλεύσεων.
- Την ενίσχυση της εξωστρέφειας και την επέκταση σε νέες αγορές.

Business Check Up

Η υπηρεσία Business Check Up ενσωματώνει τη φιλοσοφία που ακολουθεί η Eurobank για την υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων. Μέσω μιας δομημένης μεθοδολογίας, καταγράφονται με ακρίβεια οι ανάγκες κάθε επιχείρησης και σχεδιάζονται υπεύθυνα τα βήματα για την ανάπτυξή της.

Με τη συμβουλευτική υποστήριξη του Επαγγελματικού Συμβούλου Business Banking, αναλύονται οι πιο συμφέρουσες προτάσεις χρηματοδότησης ώστε να επιλεγεί το χρηματοδοτικό σχήμα που θα καλύψει πλήρως τις ανάγκες ρευστότητας κάθε επιχείρησης.

Το Business Check Up προσφέρεται πλέον και ψηφιακά στο περιβάλλον του site της Τράπεζας, για να έχει πρόσβαση κάθε επιχείρηση που ενδιαφέρεται. Μέσω της απλής και προσιτής εφαρμογής, ο χρήστης έχει την ευκαιρία να ενημερωθεί για:

- Την επιλεξιμότητα της επιχείρησης σε κρατικά επιδοτούμενα προγράμματα.
- Την πραγματική ανάγκη για βραχυπρόθεσμη χρηματοδότηση της επιχείρησής του.
- Τους βασικούς δείκτες ρευστότητας, κόστους και αποδοτικότητας της επιχείρησης σε σύγκριση και με την αγορά του κλάδου της.

v-Banking

Το v-Banking είναι μια καινοτόμα υπηρεσία που σχεδιάστηκε για να απαντήσει στις προκλήσεις και απαιτήσεις της νέας εποχής, στον ψηφιακό μετασχηματισμό που υλοποιείται στον τομέα της Τραπεζικής Συναλλακτικής και Εξυπηρέτησης και στις αυξανόμενες ανάγκες των πελατών μας (Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις και Ελεύθεροι Επαγγελματίες) για προσωπική εξυπηρέτηση και συμβουλευτική από τον χώρο τους.

Το v-Banking είναι μια υπηρεσία που δίνει τη δυνατότητα στη μικρομεσαία επιχείρηση και τον επαγγελματία να εξυπηρετηθεί από τον Επαγγελματικό του Σύμβουλο και να πραγματοποιήσει τις τραπεζικές εργασίες από τον χώρο του, χωρίς να απαιτείται η παρουσία του στο τραπεζικό κατάστημα. Ο επαγγελματίας ή η επιχείρηση, μέσω του ασφαλούς περιβάλλοντος του e-Banking, πραγματοποιεί βιντεοκλήση και έχει τη δυνατότητα να επικοινωνήσει με τον προσωπικό επαγγελματικό του σύμβουλο από τον υπολογιστή του, να επιλύσει τα αιτήματά του, να ανταλλάξει πληροφορίες και έγγραφα και να ολοκληρώσει ψηφιακά τις συναλλαγές του γρήγορα, με ασφάλεια, την ώρα που εκείνος επιθυμεί από τον χώρο του.

Το 2018 αποτέλεσε έτος εδραίωσης της υπηρεσίας, καθώς αυξήθηκαν οι πελάτες που τη χρησιμοποιούν για να πραγματοποιήσουν τις εργασίες τους με την Τράπεζα. Στο πλαίσιο της συνεχούς εξέλιξης και αναβάθμισης, η υπηρεσία ανέπτυξε περαιτέρω την υφιστάμενη υποδομή.

Μέσα στη χρονιά διευρύνθηκαν οι δυνατότητες που προσφέρουμε στους πελάτες μας μέσω της υπηρεσίας και πιο συγκεκριμένα:

- Η δυνατότητα από κοινού περιήγησης κατά τη διαδικασία υλοποίησης εισαγωγών μέσω e-Banking.
- Η αποτύπωση του online status του Επαγγελματικού Συμβούλου προς τον πελάτη.

Επιχειρηματικότητα

- Η περαιτέρω αύξηση χωρητικότητας του storage room για τον πελάτη.

Το 2018 το v-Banking πέτυχε:

- 100% αύξηση υπολοίπων καταθέσεων των επιχειρηματιών που πραγματοποίησαν τουλάχιστον μια (1) βιντεοκλήση με την υπηρεσία.
- Πραγματοποίηση περισσότερων από 12.000 βιντεοκλήσεων σε 3.000 πελάτες.
- Υλοποίηση περισσότερων από 20.000 τηλεφωνικών κλήσεων σε 8.000 νέους πελάτες για ένταξη στην υπηρεσία.
- Διεκπεραίωση 20% του συνόλου των Business Check up, της δομημένης μεθοδολογίας αξιολόγησης χρηματοδοτικών αναγκών των ΜμΕ.
- Διαχείριση 2.500 καρνέ επιταγών.
- Πραγματοποίηση 14 εκατ. εισαγωγών μέσω της υπηρεσίας (2.000 τεμάχια).
- Έκδοση για πρώτη φορά Εγγυητικών Επιστολών από απόσταση.

Καινοτομία & Νεανική Επιχειρηματικότητα

Νεανική Επιχειρηματικότητα
Πρόγραμμα egg – enter•grow•go

Βασική προτεραιότητα και στόχος της Eurobank είναι να δημιουργεί ευκαιρίες και προοπτικές μέσα από δράσεις και προγράμματα που προάγουν τη νεανική επιχειρηματικότητα, δημιουργούν αξία και δυναμική ανάπτυξης, ώστε οι νέοι επιχειρηματίες με όραμα και καινοτόμες ιδέες να παραμείνουν και να δημιουργήσουν στην Ελλάδα.

GRI 203-1
GRI 203-2

Το Πρόγραμμα egg – enter•grow•go, μια πρωτοβουλία της Eurobank που διοργανώνει σε συνεργασία με το Corallia, αποτελεί έναν από τους πιο επιτυχημένους επιχειρηματικούς επιταχυντές στην Ελλάδα, ο οποίος στοχεύει στη στήριξη της καινοτόμας επιχειρηματικής δραστηριότητας και την ενίσχυση της προοπτικής βιώσιμης απασχόλησης του ανθρώπινου δυναμικού της χώρας, ιδιαίτερα των νέων. Το Πρόγραμμα egg παρέχει δωρεάν σε ομάδες νέων επιχειρηματιών και σε μεμονωμένα άτομα ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο επιχειρηματικής επώασης (incubation), επιτάχυνσης (acceleration) και συνεργασίας (co-working), προσφέροντάς τους για ένα έτος μια σειρά από υποστηρικτικές δράσεις και εργαλεία που θα τους βοηθήσουν να αναπτύξουν και να επιταχύνουν τη μετατροπή του επιχειρηματικού τους σχεδίου, σε ένα ολοκληρωμένο και επιχειρηματικά αξιοποιήσιμο προϊόν ή υπηρεσία.

Το Πρόγραμμα επιβλέπεται από την 6μελή Συντονιστική Επιτροπή (Steering Committee) που απαρτίζεται από στελέχη και των δύο διοργανωτών, ενώ κατευθυντήριες γραμμές, αποτιμήσεις και υποδείξεις τυχόν διορθωτικών ενεργειών παρέχονται από 10μελή Συμβουλευτική Επιτροπή (Advisory Board), που αποτελείται από διακεκριμένους επιστήμονες, επιχειρηματίες και εμπειρογνώμονες. Αρωγός και εγγυητής του υψηλού επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών και υποδομών είναι ένα σύνολο κορυφαίων επιχειρήσεων και οργανισμών της ελληνικής και διεθνούς αγοράς.

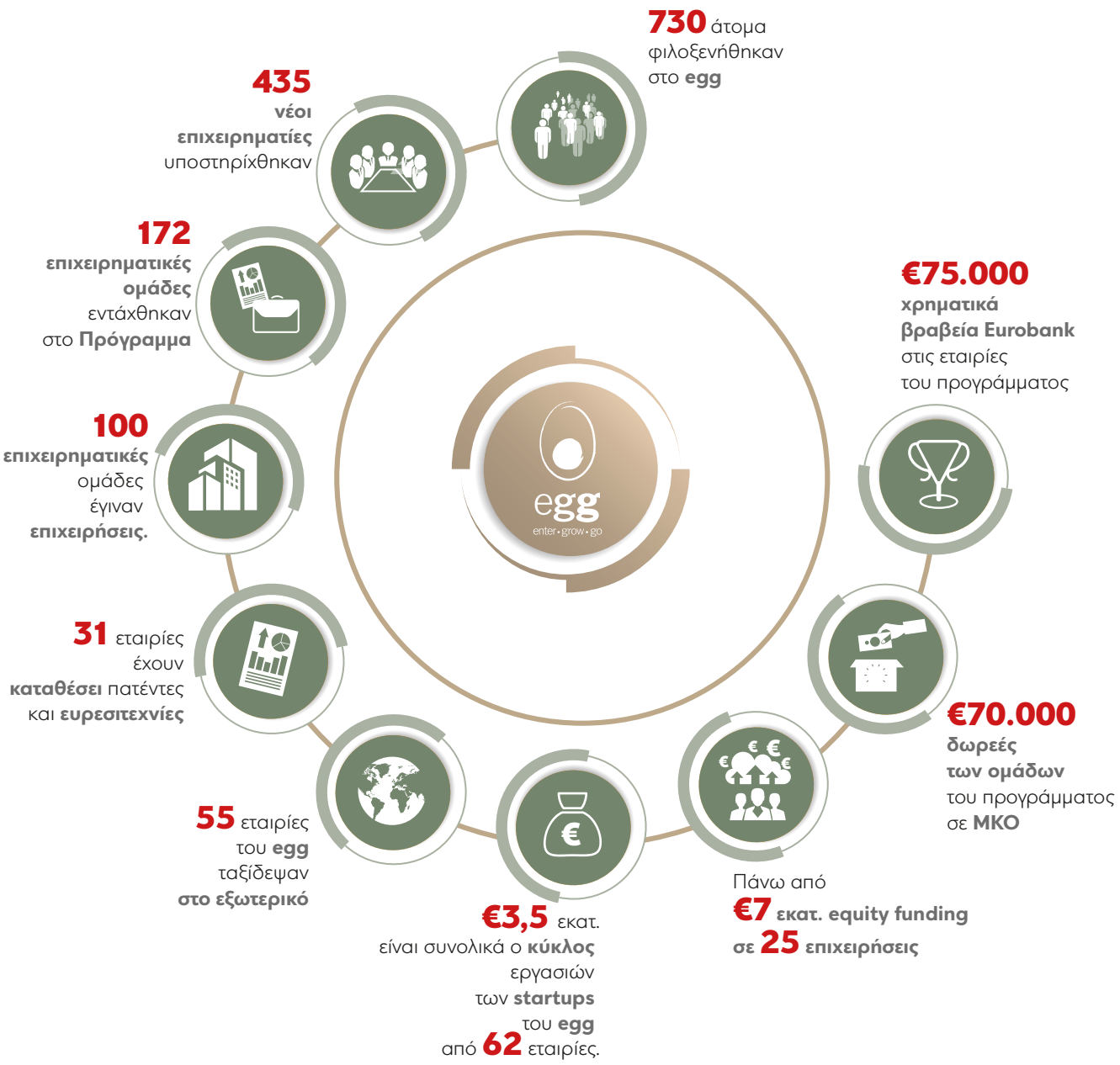
Το Πρόγραμμα egg – enter•grow•go αναπτύσσεται σε τρία στάδια:

- **enter:** Στο Πρόγραμμα μπορούν να συμμετέχουν άτομα ηλικίας 18 έως 49 ετών με καινοτόμες ιδέες σε όλους τους τομείς της οικονομίας. Οι ενδιαφερόμενοι πρέπει να υποβάλουν την πρότασή τους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην Προκήρυξη, η οποία αξιολογείται ως προς την καινοτομία, την προοπτική και τη βιωσιμότητά της από διακεκριμένους εμπειρογνώμονες.

- **grow:** Οι υποψήφιοι των οποίων το επιχειρηματικό σχέδιο προκρίνεται για ένταξη στο Πρόγραμμα, υποστηρίζονται κατ' αρχάς για να συστήσουν την εταιρία τους (αν δεν την έχουν ήδη συστήσει), ενώ παράλληλα για 12 μήνες έχουν την ευκαιρία να εστιάσουν εντατικά στην ανάπτυξη της ιδέας/επιχείρησής τους αξιοποιώντας τις υποδομές και τις υποστηρικτικές υπηρεσίες που προσφέρει το Πρόγραμμα.

- **go:** Η συμμετοχή στο Πρόγραμμα ολοκληρώνεται με την επιδίωξη όλες οι συμμετέχουσες επιχειρηματικές ομάδες να έχουν επιτύχει την ωρίμαση του επιχειρηματικού τους σχεδίου, ώστε πλέον να είναι καθ' όλα έτοιμες να πραγματοποιήσουν το επιχειρηματικό τους «άλμα»: να προχωρήσουν στην κεφαλαιοποίηση της αξίας της ιδέας τους, με ίδιους πόρους ή μέσα από άντληση επενδυτικών ή άλλων κεφαλαίων.

Καινοτομία & Νεανική Επιχειρηματικότητα



Παροχές Προγράμματος

Κτιριακή υποδομή με πλήρως λειτουργικούς και άρτια εξοπλισμένους συνεργατικούς γραφειακούς χώρους, κοντά στο κέντρο της Αθήνας, στην οποία εγκαθίστανται οι νέοι επιχειρηματίες και παραμένουν για όλο το διάστημα της συμμετοχής τους στο Πρόγραμμα. Η κτιριακή υποδομή είναι εύκολα προσβάσιμη με τα μέσα μαζικής μεταφοράς, παρέχει σύγχρονες τεχνολογικές υποδομές και κατάλληλα διαμορφωμένους χώρους για την παροχή της συμβουλευτικής καθοδήγησης, των υποστηρικτικών υπηρεσιών και της επιχειρηματικής κατάρτισης.

- Mentoring από διακεκριμένα και καταξιωμένα πρόσωπα της οικονομίας και της επιστήμης, που παρέχουν συμβουλευτική καθοδήγηση σε θέματα επιχειρηματικής ανάπτυξης σε κάθε συμμετέχουσα επιχειρηματική ομάδα.

- Υποστηρικτικές υπηρεσίες «μιας στάσης» (one-stop-shop) για όλα τα καίρια θέματα επιχειρηματικής λειτουργίας και υποστήριξης της εκκίνησης κάθε συμμετέχουσας επιχειρηματικής ομάδας.

- Επιχειρηματική κατάρτιση μέσω ενός προκαθορισμένου εντατικού προγράμματος εκπαίδευσης (business bootcamp) με πρακτικό χαρακτήρα, καθώς και άλλων διαλέξεων σε εξειδικευμένα θέματα (egg expert seminars) καθ' όλη τη διάρκεια της φάσης grow του Προγράμματος, για την ανάπτυξη και βιωσιμότητα της νέας επιχείρησης.

- Χρηματοοικονομικά εργαλεία και επιχειρηματική δικτύωση για τη στήριξη της επιχειρηματικής λειτουργίας και ανάπτυξης των νέων ομάδων και την ενίσχυση της οικονομικής βιωσιμότητάς τους κατά την «εκκόλαψη» εντός του Προγράμματος.

Στόχος είναι να δοθεί το καλύτερο δυνατό πλαίσιο, ώστε οι νέοι επιχειρηματίες να αφοσιωθούν στην υλοποίηση του επιχειρηματικού τους σχεδίου στο πρώτο κρίσιμο στάδιο της ανάπτυξής τους και να αξιοποιήσουν στο μέγιστο τις υπόλοιπες παροχές του Προγράμματος. Ενδεικτικά, οι ομάδες υποστηρίζονται μέσα από:

- Εξειδικευμένη συμβουλευτική γύρω από προϊόντα και προγραμμάτα χρηματοδότησης από κατάλληλα στελέχη του Προγράμματος με γνώση και εμπειρία στο αντικείμενο.

- Υποστήριξη και δικτύωση των ομάδων με δυνητικούς πελάτες/στρατηγικούς συνεργάτες (B2B match-making) για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που θα αναπτύξουν κατά το στάδιο grow του Προγράμματος.

- Οικονομική επιβράβευση των εταιριών με τις καλύτερες επιδόσεις βάσει προκαθορισμένων δεικτών (KPIs).

- Ειδικό χρηματοοικονομικό πρόγραμμα για κάλυψη δυνητικών αναγκών preseed/seed χρηματοδότησης, τόσο σε κεφάλαια κίνησης όσο και σε επενδύσεις σε πάγια, με ευνοϊκούς όρους.

Καινοτομία & Νεανική Επιχειρηματικότητα

Επιτεύγματα του Προγράμματος

Στα έξι (6) χρόνια λειτουργίας του το Πρόγραμμα egg έχει καταστεί ένα από τα πιο ολοκληρωμένα προγράμματα επιχειρηματικής επιτάχυνσης στην Ελλάδα. Παράλληλα έχει διευρύνει σημαντικά τη θετική του εικόνα με αντίκτυπο τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό και αποτελεί πρότυπο για κάθε νέα πρωτοβουλία στο οικοσύστημα των νεοφυών καινοτόμων επιχειρήσεων στην Ελλάδα (startups). Μετά την ολοκλήρωση των έξι πρώτων κύκλων του Προγράμματος, το egg έχει αφήσει το επιχειρηματικό και κοινωνικό του αποτύπωμα ως εξής:

- 730 άτομα φιλοξενήθηκαν στο egg.
- 435 νέοι επιχειρηματίες υποστηρίχθηκαν.
- 172 επιχειρηματικές ομάδες εντάχθηκαν στο Πρόγραμμα.
- 100 επιχειρηματικές ομάδες έγιναν εταιρίες.
- 31 εταιρίες έχουν καταθέσει πατέντες και ευρεσιτεχνίες.
- 55 εταιρίες του egg ταξίδεψαν στο εξωτερικό.
- €3,5 εκατ. είναι συνολικά ο κύκλος εργασιών των startups του egg από 62 εταιρίες.
- Πάνω από €7 εκατ. equity funding (επενδυσεις από ιδιωτικά κεφάλαια) σε 25 επιχειρήσεις.
- €1,6 εκατ. είναι συνολικά η χρηματοδότηση που έλαβαν από την Eurobank 25 εταιρίες.
- €75.000 χρηματικά βραβεία Eurobank στις εταιρίες του προγράμματος.
- €70.000 δωρεές των ομάδων του προγράμματος σε Κοινωφελείς Οργανισμούς.

Πρόγραμμα Εξωστρέφειας

Κάθε χρόνο υλοποιούνται εκπαιδευτικές και επιχειρηματικές αποστολές σε Ευρώπη, Αμερική, Καναδά και Μ. Ανατολή σε συνεργασία με τα μεγαλύτερα πανεπιστήμια στον κόσμο, οργανισμούς ανάπτυξης startup επιχειρηματικότητας και θεσμικούς φορείς στη χώρα προορισμού. Στόχος του προγράμματος εξωστρέφειας είναι η διασύνδεση των επιχειρηματιών με ώριμα startup οικοσυστήματα του εξωτερικού και εν δυνάμει πελάτες, συνεργάτες και επενδυτές διεθνώς.

Συνολικά 55 εταιρίες του egg έχουν ταξιδέψει στους παραπάνω προορισμούς. Λαμπρά παραδείγματα είναι το επιχειρηματικό ταξίδι στη Βοστώνη για δέκα εταιρίες σε εκπαίδευση στο MIT, με υποστήριξη από εξέχοντες καθηγητές, επιχειρηματίες και επιχειρηματικούς αγγέλους και τη διασύνδεσή τους με την ελληνική διασπορά στην περιοχή και Ελληνοαμερικανούς επιχειρηματίες, καθώς και το εντατικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα στο Λονδίνο σε συνεργασία με το Reload Greece για 12 εταιρίες του 5ου κύκλου του egg.

Συνέργειες Exportgate - egg

Μέσω της διαδικτυακής πύλης διεθνούς εμπορίου Exportgate οι εταιρίες του egg – enter•grow•go που έχουν εξαγώγιμο προϊόν ή υπηρεσία μπορούν να δικτυώνονται στην παγκόσμια αγορά και να αναζητούν συνέργειες για τα προϊόντα τους σε όλο τον κόσμο. Τους δίνεται πρόσβαση σε εξελιγμένα εργαλεία και πηγές εξειδικευμένης πληροφόρησης για να αναπτύξουν δυναμικά την εμπορική τους δραστηριότητα.

Το 2018 τρεις (3) εταιρίες του Προγράμματος egg είχαν την ευκαιρία να συμμετάσχουν στην επιχειρηματική αποστολή Go In Thessaloniki, και να συναντήσουν επιλεγμένους αγοραστές από το εξωτερικό καθώς και στελέχη τραπεζών-μελών του Trade Club Alliance που εκπροσώπησαν πελάτες τους και να διερευνήσουν τυχόν μελλοντικές συνέργειες.

3ος περιφερειακός διαγωνισμός FinTech Beyond Hackathon

Το 2018 διοργανώθηκε ο 3ος Περιφερειακός Διαγωνισμός FinTech Beyond Hackathon που πραγματοποιήθηκε στις 22-24 Ιουνίου, σε συνεργασία με τους επιχειρηματικούς φορείς Foundation M.P. και The Cube WORKSPACE M.I.K.E.

Στον 3ο Διαγωνισμό Beyond Hackathon συμμετείχαν 20 προσχηματισμένες ομάδες, οι οποίες επιλέχθηκαν μέσα από μια διαδικασία προ-αξιολόγησης των αιτήσεων. Ο Διαγωνισμός υποστηρίχτηκε από τις Τράπεζες του Ομίλου Eurobank: Eurobank Bulgaria A.D. (Postbank) και Eurobank A.D. Beograd (Σερβία). Οι δηλώσεις συμμετοχής προήλθαν από ομάδες από Ελλάδα, Βουλγαρία, Ηνωμένο Βασίλειο και Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα (Ντουμπάι), ενώ μεγάλη συμμετοχή υπήρξε από διάφορες πόλεις της Ελλάδας (Θεσσαλονίκη, Ιωάννινα, Χαλκίδα και Σέρρες).

Η έναρξη του Διαγωνισμού σηματοδοτήθηκε από τον χαιρετισμό της δρ. Μαρίας Μπουντρογιάννη, κοσμήτορα της σχολής «The G. Raymond Chang School of Continuing Education» του Ryerson University in Canada και μέλος της Κριτικής Επιτροπής του Beyond Hackathon. Το Ryerson University του οποίου μονάδα είναι το Digital Media Zone (DMZ), ο επιχειρηματικός επιταχυντής για νεοφυείς επιχειρήσεις έχει κατακτήσει –στην κατηγορία του– την κορυφή της παγκόσμιας κατάταξης στα οκτώ (8) χρόνια λειτουργίας του. Στο πλαίσιο της ομιλίας της ανακοίνωσε χορηγία δύο προγραμμάτων e-Learning στους δύο νικητές του διαγωνισμού Beyond Hackathon.

Στο πλαίσιο του διαγωνισμού παρουσιάσθηκε η διαχειριστική πλατφόρμα του Eurobank Application Programming Interface (API). Οι ομάδες ανέπτυξαν καινοτόμες λύσεις και εφαρμογές στον κλάδο των οικονομικών τεχνολογιών-υπηρεσιών τομέα (Fintech), με την υποστήριξη και την καθοδήγηση εξειδικευμένων και έμπειρων στελεχών.

Ο Διαγωνισμός Beyond Hackathon κορυφώθηκε με τις παρουσιάσεις των 20 ομάδων ενώπιον της Κριτικής Επιτροπής που απαρτιζόταν εκ μέρους της Eurobank από τους κ.κ. Σταύρο Ιωάννου, Αναπληρωτή Διευθύνοντα Σύμβουλο, Group COO & International Activities και Ανέστη Πετρίδη, Group Chief Information Officer (CIO), καθώς επίσης από τη δρ. Μαρία Μπουντρογιάννη Dean, The G. Raymond Chang School of Continuing Education at Ryerson University και τους κ.κ. Βασίλη Τραπεζάνογλου για τη VIVA Wallet S.A, Αρίστο Δοξιάδη για την Big Pi Ventures, Δημήτρη Καλαβρό Γουσίου της Velocity Partners Venture Capital και Φοίβο Πανταζή για τη Speedinvest (Si) FinTech Opportunities Fund & Pipeline Capital Management.

Καινοτομία & Νεανική Επιχειρηματικότητα

Τα χρηματικά βραβεία της Eurobank για τους δυο (2) νικητές του Διαγωνισμού (€7.000 και €3.000 αντίστοιχα) απονεμήθηκαν ως εξής:

1. **1ο βραβείο στην ομάδα «ExpendZen»**, με τους Νίκο Παππά, Κωνσταντίνο Οικονόμου, Κωνσταντίνο Τριανταφυλλάκη, Ειρήνη Δέγκλερη και Γιώργο Μαυρίδη, για την πρότασή τους που αφορά μια πλατφόρμα διαχείρισης εξόδων και πληρωμών μέσω εταιρικής κάρτας, με σκοπό την αυτοματοποίηση και την απλοποίηση της παρακολούθησης των δαπανών μιας εταιρίας.

2. **2ο βραβείο στην ομάδα «Tenderly»**, με τους Vukoje Vukašin, Bencic Andrej, Urosevic Nebojsa και Habic Bogdan από τη Σερβία, που ανέπτυξαν ένα marketplace για μικρομεσαίες επιχειρήσεις, το οποίο διευκολύνει τη συνεργασία τους με μεγαλύτερες εταιρίες βασισμένο σε τεχνολογία private blockchain.

Ο Διαγωνισμός Beyond Hackathon υποστηρίχθηκε από παγκόσμιους ηγέτες της τεχνολογίας και των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, ελληνικούς επιχειρηματικούς φορείς, αλλά και ακαδημαϊκά ιδρύματα, οι οποίοι παρείχαν υπηρεσίες mentoring στους συμμετέχοντες σε όλη τη διάρκεια του Διαγωνισμού.

Εσωτερικός Διαγωνισμός Καινοτομίας «Η Καινοτομία στο Επίκεντρο»

Ο Εσωτερικός Διαγωνισμός «Η Καινοτομία στο Επίκεντρο» της Eurobank είναι μια νέα πρωτοβουλία που συνδιοργανώθηκε από τη Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού και το Κέντρο Καινοτομίας και έχει ως σκοπό να ενισχύσει την Καινοτομία εντός του Οργανισμού, ενεργοποιώντας τα ταλέντα και τις ιδέες που έχουμε μέσα μας. Παράλληλα ενθαρρύνει τη συνεργασία και αναγνωρίζει τις προσπάθειές μας.

Ο εσωτερικός διαγωνισμός «Η Καινοτομία στο Επίκεντρο» απευθύνεται σε όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου Eurobank, ανεξαρτήτως θέσης, ειδικότητας, εμπειρίας ή γνώσεων. Στόχος του διαγωνισμού είναι να δημιουργήσει τις κατάλληλες προϋποθέσεις ώστε να προωθήσει έναν δημιουργικό διάλογο που θα μας οδηγήσει σε νέες, «φρέσκιες» λύσεις σε πέντε (5) βασικούς άξονες:

- Νέα προϊόντα και υπηρεσίες.
- Εσωτερικές διαδικασίες.
- Εμπειρία εργαζομένων (Employee experience).
- Εμπειρία πελατών (CX).
- Εταιρική κοινωνική ευθύνη.

Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να υποβάλουν μια σύντομη περιγραφή της ιδέας τους, η οποία αξιολογήθηκε από ειδική επιτροπή προκειμένου να επιλεγούν οι 8 καλύτερες για την επόμενη φάση του διαγωνισμού.

Με τη θεαματική υποβολή 96 προτάσεων το έργο της επιτροπής αξιολόγησης ήταν αρκετά δύσκολο καθώς στο σύνολό τους –αλλά και η καθεμία ξεχωριστά– οι προτάσεις ήταν ιδιαίτερα αξιόλογες.

Η αξιολόγηση των προτάσεων έγινε με βάση τα εξής κριτήρια: α) την πρωτοτυπία τους, β) τη δυνατότητα υλοποίησής τους, γ) την επίδραση στον Οργανισμό και δ) τον βαθμό πληρότητας ή/και ετοιμότητας της κάθε πρότασης.

Οι οκτώ (8) προτάσεις που ξεχώρισαν πέρασαν στην επόμενη φάση του διαγωνισμού και είχαν τη μοναδική ευκαιρία να βιώσουν μια εποικοδομητική αλλά και διασκεδαστική εμπειρία επιχειρηματικότητας κατά το τριήμερο Innovation Lab, στο οποίο έμαθαν πώς να αναπτύξουν την ιδέα τους, πώς να την εξελίξουν σε πρωτότυπο και πώς να την παρουσιάσουν σωστά – σαν να ήταν startups!

Καινοτομία & Νεανική Επιχειρηματικότητα

Οι οκτώ (8) ομάδες που συμμετείχαν στην τελική φάση του διαγωνισμού ήταν οι εξής:

1. Π.Ε.Π.Α. (Προσωποποιημένη Εξυπηρέτηση, Πληροφόρηση και Ανατροφοδότηση ικανοποίησης στο κατάστημα) – **1ο βραβείο**: Ανέστης Γεωργιάδης & Γιώργος Σχίζας.

2. Customer Financial Insight platform (CFIp) – **2ο βραβείο**: Κωστής Βουγιούκας, Ηλίας Γιαννόπουλος, Γιώργος Δραζινάκης, Βαγγέλης Καρτσακλής, Γιάννης Κοσμόπουλος, Νεκταρία Λυμπεροπούλου, Γιάννης Μπόνης, Θεόδωρος Ξυπτέρας.

3. One4All – **3ο βραβείο**: Ασημάκης Βαλαβάνης & Θοδωρής Φράγκος.

4. «Κάνουμε το μακριά κοντά» – **3ο βραβείο**: Αναστασία Γαζή.

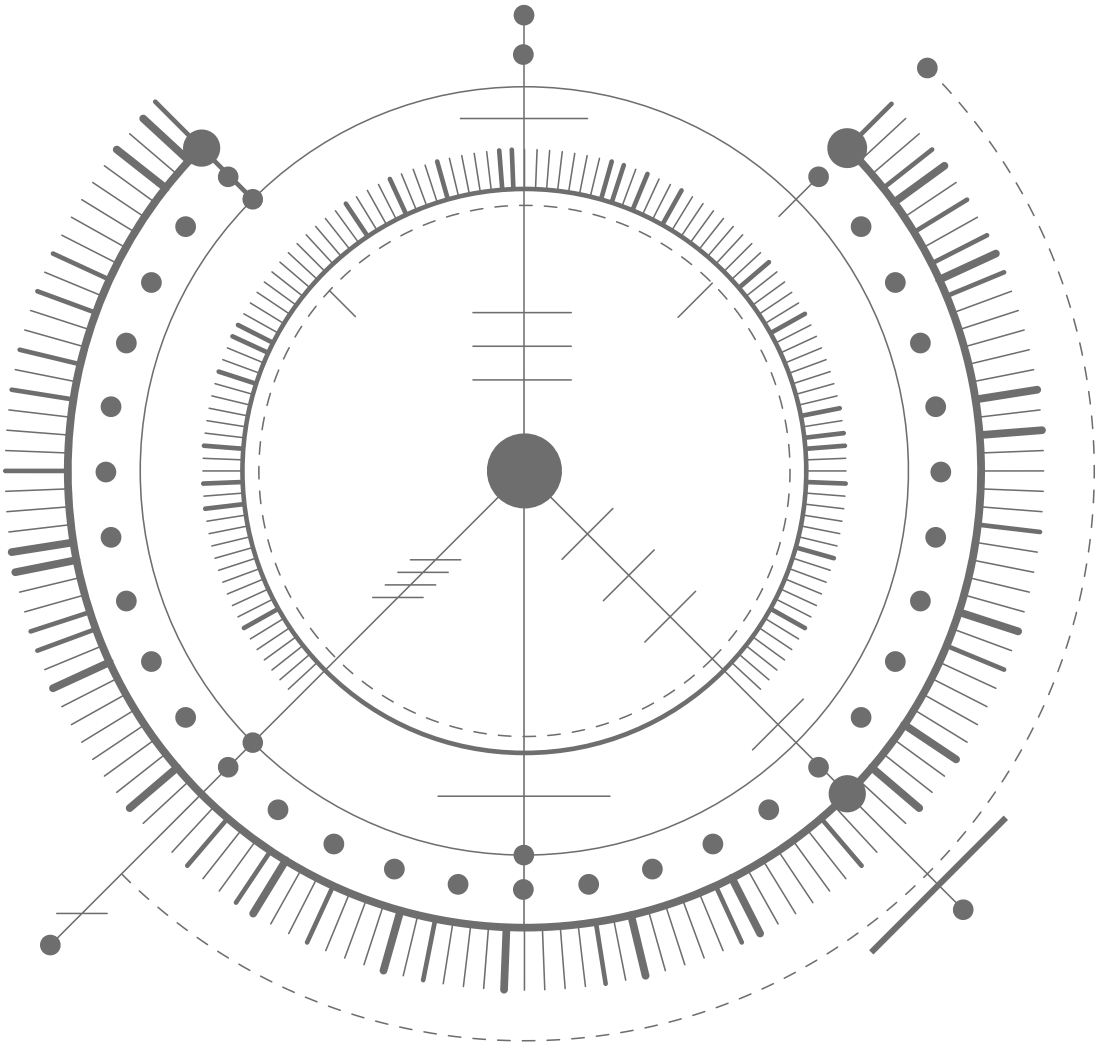
5. CO.NE – Common Network: Δημήτρης Φλώρος.

6. RiskVille: Ιωσηφίνα Δεγαΐτα, Χρήστος Κοσμίδης, Δήμητρα Μηναΐδη, Σοφία Μιχαλέτου, Αρετή Πανταζοπούλου, Κωνσταντίνος Σιαμσιάρης, Τίνα Τσομώκου, Φανή Τσούτσουρα, Κλεοπάτρα Φακούρα.

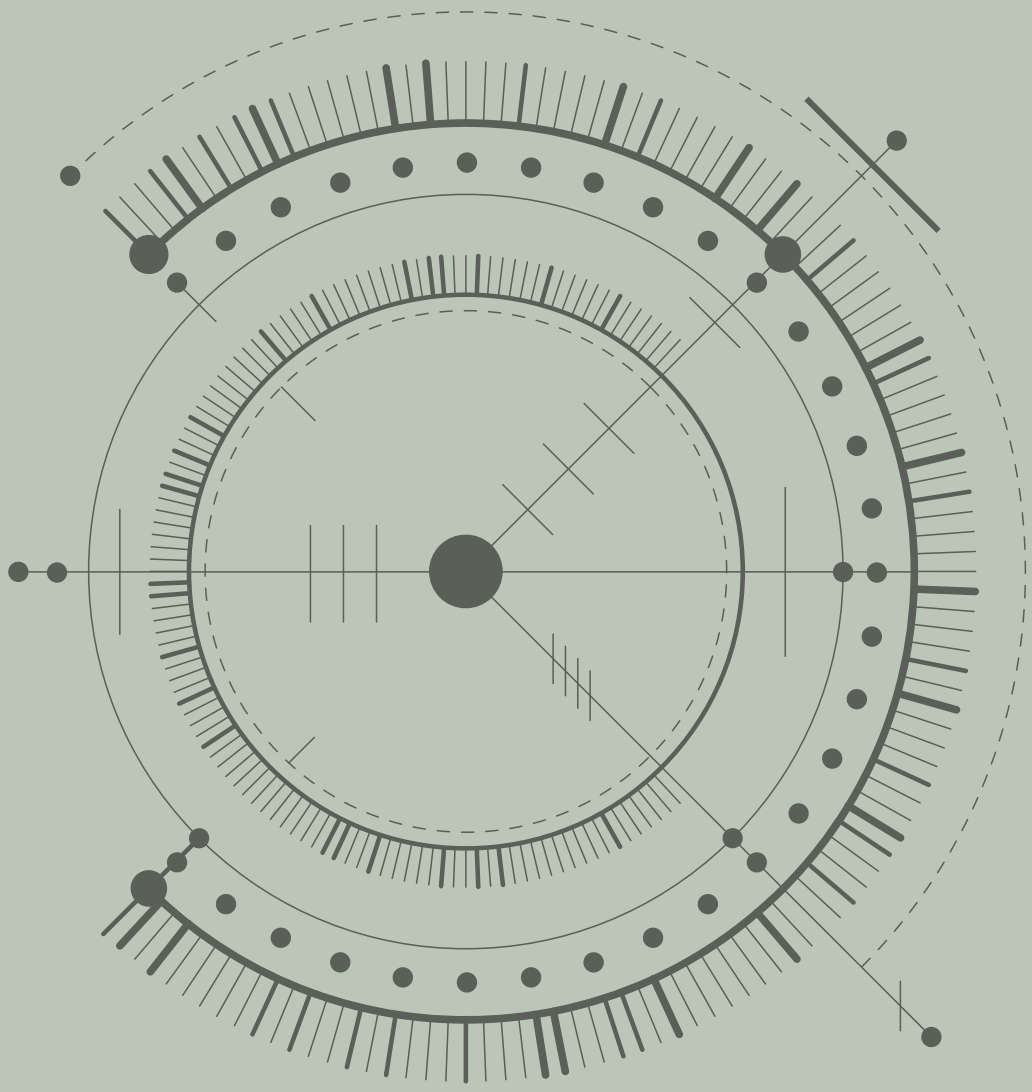
7. Εναλλακτική Μέτρηση Εξυπηρέτησης: Μάνος Βατάλας, Σωκράτης Καλαματιανός, Γιώργος Κουλούρης.

8. ΘΕΛΩ ΝΑ ΞΕΡΩ: Δράση για την αντιμετώπιση χρηματοοικονομικού αναλφαβητισμού: Ιωάννης Γιαννούκος.

Ο κ. Φωκίων Καραβίας, Διευθύνων Σύμβουλος της Eurobank, δήλωσε : «... Στόχος είναι Η Καινοτομία στο Επίκεντρο να επαναλαμβάνεται κάθε χρόνο, ώστε η καινοτομία να γίνει αναπόσπαστο κομμάτι του Οργανισμού».



ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

18 χρόνια
Υπερήφανος Χορηγός των Εθνικών Ομάδων Μπάσκετ
25 μετάλλια

Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία
16 χρόνια
17.725 αριστούχοι
890 αριστούχοι το 2018

2018

κοινωνία

Εθελοντισμός
576 εργαζόμενοι συμμετέχουν στην ομάδα Team up

Η Αποστολή Στηρίζει τους Μαθητές:
26.000 δέματα αγάπης

Αποταμίευση:
200 επισκέψεις σε σχολεία
15.000 κουμπαράδες

Υποστήριξη
40 μη κερδοσκοπικών οργανισμών σε όλη την Ελλάδα

Η Eurobank, πιστή στην πεποίθησή της ότι ένας υπεύθυνος οργανισμός οφείλει να συνεισφέρει στη σταθερότητα του κοινωνικού και οικονομικού συνόλου, υλοποιεί 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 στην παιδεία, στηρίζει τον αθλητισμό, προάγει τον πολιτισμό και αναλαμβάνει πρωτοβουλίες μεγάλης κλίμακας δράσεων με στόχο τη στήριξη της υγιούς επιχειρηματικότητας, της εξωστρέφειας και της καινοτομίας. Παράλληλα, η Τράπεζα και το 2018 παρέμεινε πιστή στη δέσμευσή της για στήριξη των ευπαθών κοινωνικών ομάδων, υλοποιώντας σειρά δράσεων υλικής υποστήριξης αλλά και μεταφέροντας ένα μήνυμα αλληλεγγύης και ελπίδας.

Ουσιαστικό Θέμα

Παιδεία & Αριστεία

Παιδεία & Αριστεία

GRI 203-2

Η επιβράβευση της αριστείας στην παιδεία αποτελεί στρατηγικό πυλώνα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης της Eurobank, ο οποίος εδώ και χρόνια εστιάζει την κοινωνική του δράση και σε τομείς που συνδέονται με τη νέα γενιά και τις προσπάθειές της για μάθηση και επιτυχή ένταξη στον επαγγελματικό στίβο, καθώς και με την αποτροπή του φαινομένου του brain drain. Η ευγενής άμιλλα και η έκφραση των δυνατοτήτων στον ύψιστο βαθμό είναι κάτι που αφορά όλους. Η ατομική προσπάθεια για διάκριση προάγει το σύνολο. Σε μία κοινωνία και οικονομία όπου λειτουργούν οι υγιείς δυνάμεις του ανταγωνισμού, η επιβράβευση της αριστείας προσφέρει κίνητρο για συνεχή προσπάθεια αυτοβελτίωσης και αξιοποίησης των ατομικών δεξιοτήτων.

Η παιδεία έχει καθοριστική επιρροή στην κοινωνία και την οικονομία, τόσο μέσω των ηθικών αρχών που μεταδίδει όσο και των πρακτικών γνώσεων και εργαλείων που προσφέρει στη νέα γενιά. Στο πλαίσιο αυτό η Eurobank υλοποιεί από το 2003 το Πρόγραμμα «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία».

Το Πρόγραμμα «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία», που επιβραβεύει τους αριστούχους αποφοίτους με τον υψηλότερο αριθμό μορίων εισαγωγής στην τριτοβάθμια εκπαίδευση από όλα τα λύκεια της Ελλάδας, ολοκληρώθηκε με μεγάλη επιτυχία για 16η συνεχή χρονιά. Βασικός στόχος είναι η επιβράβευση της προσπάθειας των νέων για την κατάκτηση της γνώσης και η αναγνώριση της αριστείας ως παράδειγμα προς μίμηση και ως δύναμη προοπτικής για το μέλλον. Ειδικά στο σημερινό περιβάλλον, όπου η συνεχής εκροή νέων επιστημόνων προς το εξωτερικό αποτελεί συχνό φαινόμενο, η παροχή κινήτρων και προοπτικής για παραμονή στη χώρα και η αναγνώριση των ικανοτήτων των νέων είναι εξαιρετικά σημαντικές.

Παράλληλα η πανελλαδική κλίμακα του Προγράμματος δίνει τη δυνατότητα στην Eurobank να συμμετέχει ως ενεργός κοινωνικός εταίρος στη στήριξη των τοπικών κοινωνιών και των μαθητών που αρίστευσαν.

Το σχολικό έτος 2017-2018 βραβεύτηκαν 890 αριστούχοι σε οκτώ εκδηλώσεις στην Αθήνα, τη Θεσσαλονίκη, την Πάτρα, το Ηράκλειο, τον Βόλο, τα Ιωάννινα, τη Βέροια και την Τρίπολη. Η ηθική επιβράβευση του κάθε αριστούχου συνοδεύτηκε και από το χρηματικό ποσό των €800. Στα 16 χρόνια ζωής του θεσμού έχουν συνολικά βραβευτεί 17.725 μαθητές, πολλοί από τους οποίους σήμερα διακρίνονται στην οικονομική, ακαδημαϊκή και επιστημονική ζωή της Ελλάδας.

Πρόγραμμα υποτροφιών του Center for Talented Youth (CTY) Greece

Το διεθνούς φήμης Αμερικανικό Πανεπιστήμιο Johns Hopkins και το Anatolia College συνεργάστηκαν από κοινού για τη δημιουργία του **Center for Talented Youth** (Κέντρο για Χαρισματικά και Ταλαντούχα Παιδιά), το οποίο ξεκίνησε τη λειτουργία του στην Ελλάδα το 2013 και τελεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων της Ελλάδας και του Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού της Κύπρου. Η Eurobank είναι Χρυσός Δωρητής του CTY, με στόχο να δώσει μέσω υποτροφιών την ευκαιρία σε όσο το δυνατόν περισσότερους μαθητές με εξαιρετικές ακαδημαϊκές ικανότητες από την Ελλάδα και την Κύπρο να συμμετάσχουν στα εκπαιδευτικά του προγράμματα που ξεχωρίζουν για τις καινοτόμες και πρωτοποριακές μεθόδους διδασκαλίας τους. Μέσα από τις μεθόδους διδασκαλίας του CTY, τα παιδιά αποκτούν τη δυνατότητα να καλλιεργήσουν τις έμφυτες τάσεις και τα ταλέντα τους και να ανακαλύψουν κλίσεις που μέχρι τώρα δεν γνώριζαν.

Το 2018 συμμετείχαν στα θερινά προγράμματα του Κέντρου 450 μαθητές σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη. Περίπου 150 παιδιά παρακολούθησαν online μαθήματα και άλλα 400 συμμετείχαν στα μαθήματα που πραγματοποιήθηκαν τα Σαββατοκύριακα. Μέχρι σήμερα, 7.050 μαθητές έχουν λάβει μέρος στις εξετάσεις και 991 μαθητές από την Ελλάδα και την Κύπρο έχουν παρακολουθήσει τα θερινά προγράμματα στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη. Ποσοστό μεγαλύτερο του 50% των παιδιών αυτών έχουν λάβει υποτροφία για τη συμμετοχή τους στα συγκεκριμένα προγράμματα.

Κοινωνική Αλληλεγγύη

GRI FS7

Παρά τη δύσκολη οικονομική συγκυρία, το 2018 η Eurobank συνέχισε να υποστηρίζει έναν σημαντικό αριθμό μη κερδοσκοπικών/κοινωφελών οργανισμών, που δραστηριοποιούνται κυρίως στην προστασία του παιδιού.

«Αποστολή» Ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών

Αναγνωρίζοντας τη σημασία του κοινωνικού έργου της αστικής μη κερδοσκοπικής εταιρίας «Αποστολή» που έχει συσταθεί από την Ιερά Αρχιεπισκοπή Αθηνών, το 2018 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 αξιοπρέπειά τους και να μη διαταράσσονται οι σχέσεις τους στο σχολικό περιβάλλον. Με τη δωρεά και την αποκλειστική χορηγία της Eurobank στο Πρόγραμμα, η Αποστολή διένειμε πάνω από 26.000 «δέματα αγάπης» με τρόφιμα, τα οποία κάλυψαν ένα μικρό, αλλά ουσιαστικό μέρος των καθημερινών αναγκών διατροφής των μαθητών και των οικογενειών τους.

Στήριξη πυρόπληκτων περιοχών Ανατολικής Αττικής

Η Eurobank, μετά τις καταστροφικές πυρκαγιές που έπληξαν την Ανατολική Αττική τον Ιούλιο του 2018, ανακοίνωσε και ξεκίνησε τη διάθεση ποσού ύψους €1 εκατ. για συγκεκριμένες δράσεις αποκατάστασης βασικών υποδομών στις πληγείσες περιοχές, συμμετέχοντας στη μεγάλη προσπάθεια για τη στήριξη και ανακούφιση των συνανθρώπων μας.

Παράλληλα, συμμετείχε στην πρωτοβουλία του ΣΕΒ (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Και Βιομηχανιών) για την άμεση οικονομική ενίσχυση των οικονομικά ασθενέστερων οικογενειών που έχασαν τις κατοικίες τους, ενώ έλαβε σειρά μέτρων για την ανακούφιση των πληγέντων πελατών της στο πλαίσιο των δράσεων που ανακοίνωσε η Ελληνική Ένωση Τραπεζών.

Υποστήριξη Κοινωφελών Οργανισμών

Το 2018 η Eurobank ενίσχυσε περίπου 40 μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς και ιδρύματα που δραστηριοποιούνται εντός και εκτός Αθηνών και υποστηρίζουν κυρίως παιδιά αλλά και ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες.

Το Χαμόγελο του Παιδιού & Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος

Η Τράπεζα, εστιάζοντας σε πρωτοβουλίες που στηρίζουν τα παιδιά που έχουν πραγματική ανάγκη, ενίσχυσε για άλλη μία χρονιά το Χαμόγελο του Παιδιού και τα Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος, διατηρώντας τα ειδικά κουτιά δωρεών που είναι τοποθετημένα στα καταστήματα της Eurobank.

Κοινωνική Αλληλεγγύη

Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού - ΠΝΟΗ

Τα τελευταία 18 χρόνια η Eurobank στηρίζει σταθερά τη σημαντική προσπάθεια του μη κερδοσκοπικού σωματείου Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού - ΠΝΟΗ, συνδράμοντας στο σκοπό του, που εστιάζει στην ίδρυση και υλική ενίσχυση παιδιατρικών μονάδων εντατικής θεραπείας καθώς και στην υποστήριξη γονέων και παιδιών που νοσηλεύονται στην εντατική. Από το 2000 η Eurobank έχει σχεδιάσει και προσφέρει την κάρτα EuroLine και μέρος του συνολικού τζίρου που αποφέρει το προϊόν, διατίθεται στο Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού-ΠΝΟΗ Συγκεκριμένα, η Τράπεζα καταβάλλει το 0,20% επί του συνολικού ποσού των συναλλαγών της Euroline, το οποίο, το 2018, ανήλθε σε €22.393 από τις 27.000 κάρτες που είναι σε ισχύ.

Εκστρατεία «Η Μόδα Βάζει Στόχο τον Καρκίνο του Στήθους»

Η συνεργασία της Τράπεζας με την εκστρατεία «Η Μόδα Βάζει Στόχο τον Καρκίνο του Στήθους» (Fashion Targets Breast Cancer) ξεκίνησε το 2004 με την έκδοση της πιστωτικής κάρτας EuroLine Style, της πρώτης πιστωτικής κάρτας αποκλειστικά για γυναίκες. Τα τελευταία 15 χρόνια, η Eurobank στηρίζει σταθερά την προσπάθεια της εκστρατείας στην Ελλάδα συμβάλλοντας ουσιαστικά στην επίτευξη των στόχων της, την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των γυναικών σχετικά με τη σημασία της πρόληψης και της έγκαιρης διάγνωσης του καρκίνου του μαστού.

Το 2018 ο συνολικός αριθμός των ενεργών πιστωτικών καρτών EuroLine Style ανήλθε σε 10.000. Η Eurobank καταβάλλει το 0,15% του ετήσιου τζίρου της κάρτας Euroline style στην Πανελλήνια Εταιρία Πρόληψης για τον Καρκίνο «Στόχος-Πρόληψη». Το 2018 το ποσό από τη χρήση αυτών των καρτών ανήλθε σε €6.800 για την υποστήριξη του οργανισμού στο έργο ενημέρωσης και επιμόρφωσης του γυναικείου πληθυσμού για την αξία της πρόληψης του καρκίνου του στήθους.

Αθλητισμός

Ο πρωταθλητισμός ενσαρκώνει την αξία της ατομικής προσπάθειας με στόχο την υπέρβαση των ορίων και την επιτυχία. Ταυτόχρονα όμως εμπεριέχει την έννοια της ομαδικότητας, της υποστήριξης από ένα σύνολο που προσφέρει τα κίνητρα και τα εφόδια στο άτομο για να πετύχει τη διάκριση. Η Eurobank, εδώ και χρόνια, στέκεται στο πλευρό Ελλήνων αθλητών που μέσα από τους αγώνες τους δίνουν εντυπωσιακά παραδείγματα ήθους, επιμονής, προσήλωσης και αυτοπειθαρχίας και μας κάνουν όλους υπερήφανους.

Ελληνική Ομοσπονδία Καλαθοσφαίρισης

Η Eurobank είναι επί 18 χρόνια επίσημος χορηγός όλων των Εθνικών Ομάδων Μπάσκετ. Πρόκειται για τη μακροβιότερη συνεργασία στον ελληνικό αθλητισμό, αλλά και από τις μεγαλύτερες σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Το ελληνικό μπάσκετ μάς έχει αποδείξει με τον καλύτερο τρόπο πως η ομαδική προσπάθεια, η επιμονή και η πειθαρχία στους στόχους είναι απαραίτητα συστατικά για τη διάκριση και την επιτυχία. Η συνεργασία αυτή αποδεικνύεται από τις πιο επιτυχημένες, καθώς το ελληνικό μπάσκετ έχει χαρίσει στη χώρα μας 25 μετάλλια συνολικά.

Το 2018 η Εθνική Ομάδα Μπάσκετ Ανδρών βγήκε πρώτη στον όμιλό της στα προκριματικά και εξασφάλισε με άνεση την πρόκριση στο Παγκόσμιο Πρωτάθλημα Μπάσκετ που θα διεξαχθεί το 2019 στην Κίνα. Επίσης, το 2018 η Εθνική Ομάδα Μπάσκετ Γυναικών για πρώτη φορά συμμετείχε σε τελική φάση παγκόσμιου πρωταθλήματος, κερδίζοντας τις εντυπώσεις και τα χειροκροτήματα του κοινού.

Χορηγία Ιστιοπλόων Π. Μάντη και Π. Καγιαλή

Η Τράπεζα διαχρονικά συνδέει το όνομά της με μεγάλους αθλητές που έχουν κατακτήσει τις υψηλότερες διακρίσεις σε θαλάσσια αθλήματα. Μετά από εξαιρετικά επιτυχημένες ολυμπιακές χορηγίες, η Eurobank έχει λάβει θέση στα ελληνικά πανιά των αθλητών ιστιοπλοΐας Παναγιώτη Μάντη και Παύλου Καγιαλή, ως Χρυσός Χορηγός, στηρίζοντας την πορεία τους για τους Ολυμπιακούς Αγώνες του Τόκιο το 2020, στην κατηγορία 470.

Πολιτισμός

Η δραστηριοποίηση της Eurobank σε θέματα στήριξης και προαγωγής του πολιτισμού αποτελεί παράδοση από την εποχή της ίδρυσής της. Με την πεποίθηση ότι οι ευκαιρίες για πνευματική καλλιέργεια πρέπει να ενθαρρύνονται, η Eurobank συμβάλλει ενεργά στην επαφή του κοινού με κλασικές αλλά και σύγχρονες πολιτιστικές δημιουργίες.

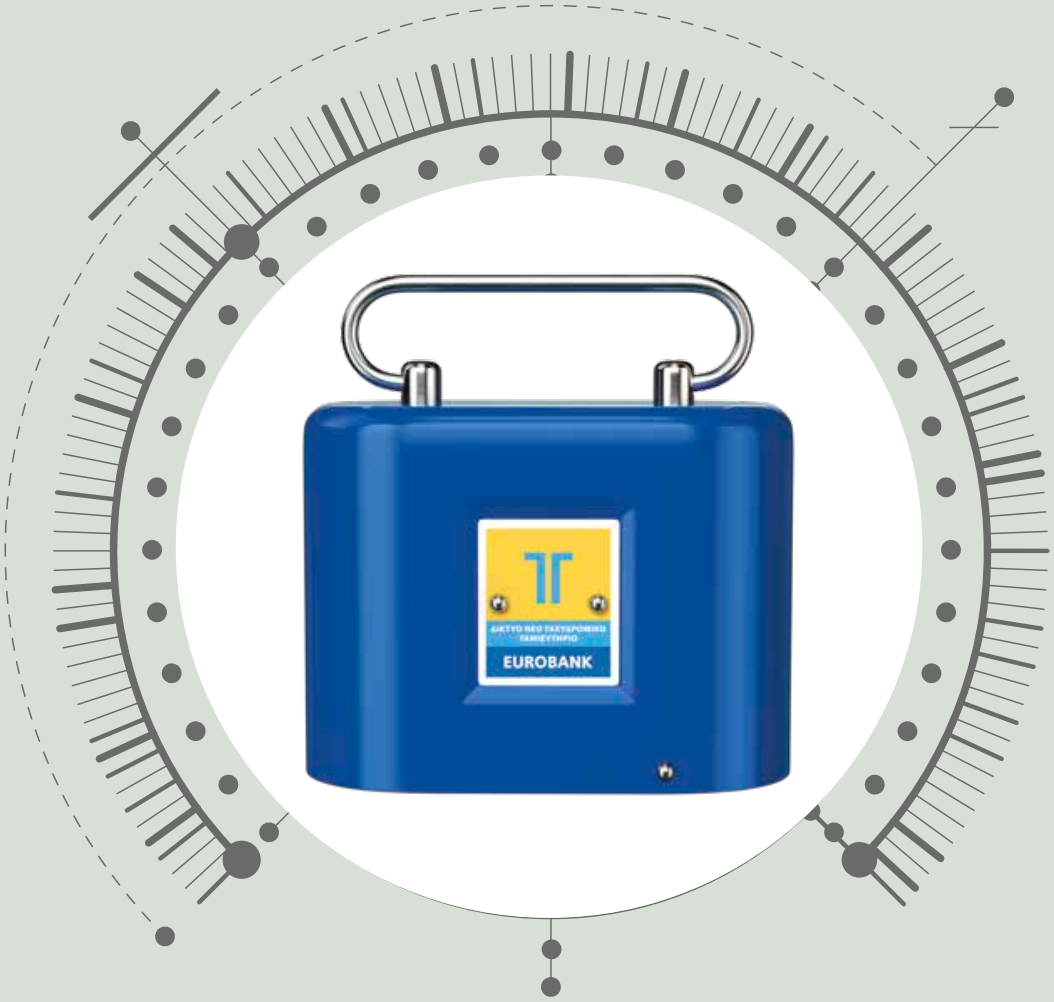
Εθνική Λυρική Σκηνή

Η Eurobank ήταν αποκλειστικός χορηγός της όπερας της Λυρικής Σκηνής «Ναμπούκκο» του Τζουζέπε Βέρντι. Σε σκηνοθεσία του Λέο Μουσκάτο, το έργο ανέβηκε για τέσσερις (4) παραστάσεις στο Ωδείο Ηρώδου Αττικού.

Αποταμίευση

Η Eurobank, με σεβασμό στην παράδοση του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου, συνεχίζει να στηρίζει τον θεσμό της αποταμίευσης και να καλλιεργεί αποταμιευτική συνείδηση στη νέα γενιά. Κατά τη διάρκεια του Οκτωβρίου, πραγματοποιήθηκαν οι καθιερωμένες εκπαιδευτικές επισκέψεις από στελέχη της Τράπεζας σε συνολικά 200 σχολεία σε όλη την Ελλάδα και μοιράστηκαν 15.000 κουμπαράδες στα παιδιά. Η κορύφωση του εορτασμού έγινε με την επίσκεψη της Ανώτατης Διοίκησης στο Δημοτικό Σχολείο Κόνιτσας και την εκδήλωση στο Κατάστημα Δικτύου Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο στα Ιωάννινα. Το βιβλίο με τίτλο «Οι πιο ωραίοι θησαυροί», που δημιουργήθηκε το 2016, ήταν και πάλι διαθέσιμο καθ' όλη τη διάρκεια του Οκτωβρίου στα καταστήματα του Δικτύου Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, αλλά και σε ηλεκτρονική μορφή.

Η ηλεκτρονική έκδοση του βιβλίου, καθώς και σημαντικές πληροφορίες της ιστορίας του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου φιλοξενούνται στο ειδικά διαμορφωμένο και πολυβραβευμένο στα βραβεία WebEx microsite **www.apotamieysi.gr**.



Ιστορικό Αρχείο

Το Ιστορικό Αρχείο της Eurobank (ΙΑΕ) εντός του έτους 2018 προέβη στις κάτωθι ενέργειες:

- Καταγραφή, ταξινόμηση, περιγραφή και ευρετηρίαση νεοεισερχόμενου υλικού από τα αρχεία και τις συλλογές της Τράπεζας: Απολογισμοί και πρακτικά διοικητικών οργάνων της Τράπεζας Αθηνών –τέως Τράπεζας Επαγγελματικής Πίστεως, τέως Τράπεζας Β. Καραβασίλη– (1924-1998) και της Τράπεζας Εργασίας (1975-2001). Ταξινόμηση και δημιουργία καταλόγων ψηφιακών τεκμηρίων της Γενικής Διεύθυνσης Marketing & Εταιρικής Επικοινωνίας, ολοκλήρωση επεξεργασίας και περιγραφής αρχειακού και ψηφιακού υλικού που αφορά το μεγάλο χορηγικό πρόγραμμα της Eurobank «Η μεγάλη στιγμή για την Παιδεία» της πρώτης περιόδου 2003-2012 κ.ά. Εμπλουτίστηκαν ακόμη με νέα τεκμήρια οι συλλογές μουσειακών αντικειμένων της Τράπεζας Εργασίας και της Eurobank, καθώς και το πληροφοριακό υλικό του ΙΑΕ στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.

- Διαχείριση των αιτημάτων διατήρησης-καταστροφής υπηρεσιακών αρχείων από μονάδες της Τράπεζας πανελλαδικά και διατήρηση-διάσωση του αρχειακού υλικού ιστορικού ενδιαφέροντος.

- Εμπλουτισμός της Βιβλιοθήκης του ΙΑΕ με νέα βιβλία και περιοδικά.

- Εμπλουτισμός και οργάνωση της Ψηφιακής Βιβλιοθήκης και συστηματοποίηση των καταγραφών (ψηφιακές εκδόσεις, ψηφιοποιημένοι απολογισμοί τραπεζών, ηλεκτρονικά δελτία τύπου της Τράπεζας, οικονομικά δελτία και περιοδικά, υποστηρικτικό υλικό γενικών συνελεύσεων μετόχων, κατάλογοι διατηρημένου οπτικοακουστικού υλικού κ.ά.).

- Ψηφιοποίηση του Φωτογραφικού Αρχείου του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου (1936-1939, 2000-2010) και των Φωτογραφικών Αρχείων των Τραπεζών Εργασίας (1975-2000) και Κρήτης (δεκαετίας 1970-1988). Επίσης ξεκίνησε η ψηφιοποίηση των σωζόμενων πρωτότυπων πρακτικών του Διοικητικού Συμβουλίου του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου από το 1949 και εξής.

- Συμβολή του ΙΑΕ στην πραγματοποίηση της έκθεσης που οργάνωσε η Ελληνική Ένωση Τραπεζών για τα 90 χρόνια δράσης της (1928-2018), με πρωτότυπο και ψηφιακό υλικό από τα αρχεία και τις συλλογές του.

- Παροχή τεχνογνωσίας σε απασχολούμενους στο ΙΑΕ, τελειόφοιτους του Τμήματος Βιβλιοθηκονομίας & Συστημάτων Πληροφόρησης των ΤΕΙ Αθηνών, σε ζητήματα οργάνωσης ιστορικών αρχείων και συλλογών.

- Αποστολή του ιστορικού λευκώματος «Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο. Διαρκής προσφορά στην ελληνική κοινωνία» σε ιδρύματα, βιβλιοθήκες, ιστορικούς και εκπαιδευτικούς, και προσφορά διπλών βιβλίων της Βιβλιοθήκης του ΙΑΕ σε σχολικές και τοπικές βιβλιοθήκες.

- Συμμετοχή σε ποικίλες δραστηριότητες της Ελληνικής Αρχειακής εταιρίας, του επιστημονικού-επαγγελματικού οργάνου των Ελλήνων αρχειονόμων.

- Εκκίνηση των διαδικασιών που αφορούν το άνοιγμα των αρχείων του στο ερευνητικό κοινό.

Εθελοντισμός

Το 2018 η Eurobank έκανε ακόμη ένα νέο και αποφασιστικό βήμα στην προσπάθειά της για μια καλύτερη κοινωνία, με τη δημιουργία της εθελοντικής ομάδας «Team up». 576 εργαζόμενοι-μέλη του Team up από όλη την Ελλάδα ένωσαν τις δυνάμεις τους και μέσα από ένα οργανωμένο πλαίσιο ξεκίνησαν να πραγματοποιούν δράσεις που ανταποκρίνονται στις ανάγκες της ελληνικής κοινωνίας.

Πάρκο Ησαΐα Σαλώνων

Από την πρώτη τους δράση οι εθελοντές του Team up με τις οικογένειές τους κατάφεραν με το βάψιμο τοιχίων, καθισμάτων, τον καθαρισμό και τη φύτευση δέντρων και φυτών να αλλάξουν την όψη των 90 τ.μ. του πάρκου, που βρίσκεται επί της οδού Ησαΐα Σαλώνων στους Αμπελοκήπους. Την ανάγκη για ανάπλαση του συγκεκριμένου πάρκου είχε υποδείξει ένας εργαζόμενος της Eurobank, μέσα από το πρόγραμμα WWF GreenSpaces.

«Let's do it Greece»

Εθελοντές της ομάδας του Team up συμμετείχαν στην ανάπλαση του Υμηττού στο σημείο «Παλαιά Ανθεστήρια», καθαρίζοντας την περιοχή και φυτεύοντας δέντρα. Η δράση πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας «Let's do it Greece».

Κοινωνικό Μαγείρεμα στο Προσκοπικό Κέντρο ΠΥ.ΒΑ.

Μέλη του Team up μαγείρεψαν 100 μερίδες φαγητού για περισσότερες από 40 οικογένειες, οι οποίες προσφέρθηκαν στον Μ.Κ. Οργανισμό «Σύλλογος Ορθόδοξων Γυναικών Άγιος Φιλάρετος ο Ελεήμων».

Activity kits για παιδιά

Σε ένα από τα κτίρια του Ομίλου στην Αθήνα, εθελοντές του Team up μαζί με τα παιδιά τους έφτιαξαν 200 πακέτα δημιουργικής απασχόλησης, τα οποία παραδόθηκαν στα παιδιά που φροντίζουν οι Μ.Κ. Οργανώσεις «Φίλοι του Παιδιού» και «PRAKSIS» και η αστική μη κερδοσκοπική εταιρία «Ένα παιδί, ένας κόσμος».

Πυρόπληκτοι Ανατολικής Αττικής

Η ομάδα του Team up βρέθηκε στο Πολιτιστικό και Αθλητικό Κέντρο Ν. Μάκρης για να προσφέρει τη βοήθειά της, στην προσπάθεια στήριξης των πυρόπληκτων της Ανατολικής Αττικής. Οι εθελοντές βοήθησαν στην παραλαβή, διαλογή και ταξινόμηση ειδών πρώτης ανάγκης, προετοίμασαν πακέτα με είδη πρώτης ανάγκης, τα οποία εθελοντές οδηγοί μετέφεραν σε ανθρώπους που δεν είχαν πρόσβαση στον χώρο συγκέντρωσης των αγαθών, ενώ συνόδευσαν και πυρόπληκτους στον χώρο της αποθήκης, βοηθώντας τους να προμηθευτούν απαραίτητα είδη.

Σχολικό Συγκρότημα Νέας Ιωνίας

Λίγο πριν από την έναρξη της σχολικής χρονιάς εθελοντές του Team up με τις οικογένειές τους κατάφεραν να ομορφύνουν το προαύλιο του Σχολικού Συγκροτήματος Νέας Ιωνίας, που στεγάζει ένα γυμνάσιο και δύο λύκεια. Έβαψαν τοίχους, κολόνες και τις πόρτες εισόδου, έφτιαξαν όμορφες ζωγραφιές στο προαύλιο, επιδιόρθωσαν τις μπασκέτες των γηπέδων, καθάρισαν και φύτεψαν αρωματικά φυτά στο παρτέρι του σχολείου.

Φιλοζωικό Σωματείο Νίκαιας-Κερατσινίου

Τον Οκτώβριο το Team up επισκέφθηκε το Φιλοζωικό Σωματείο Νίκαιας-Κερατσινίου, όπου τα μέλη της εθελοντικής ομάδας πρόσφεραν περισσότερα από 200 κιλά ξηράς τροφής, έβγαλαν βόλτα 40 σκυλιά που φιλοξενούνται στον χώρο, ενώ παράλληλα ενημερώθηκαν για την εκπαίδευση των κατοικιδίων και τη σωστή προσέγγιση των αδέσποτων.

Εθελοντισμός

Στήριξη των Χριστουγεννιάτικων δράσεων του Χατζηκυριάκειου Ιδρύματος

Τις χριστουγεννιάτικες δράσεις του Χατζηκυριάκειου Ιδρύματος στήριξαν οι εθελοντές του Team up με τη συγκέντρωση δώρων για τα 85 κορίτσια που φιλοξενεί το Ίδρυμα. Επιπλέον, η ομάδα των εθελοντών μας οργάνωσε χριστουγεννιάτικη γιορτή στην τραπεζαρία του Ιδρύματος, κατά τη διάρκεια της οποίας οι εθελοντές κατασκεύασαν χειροποίητα στολίδια με ανακυκλώσιμα υλικά και στόλισαν το δέντρο, προσφέροντας χαμόγελα στα κορίτσια.

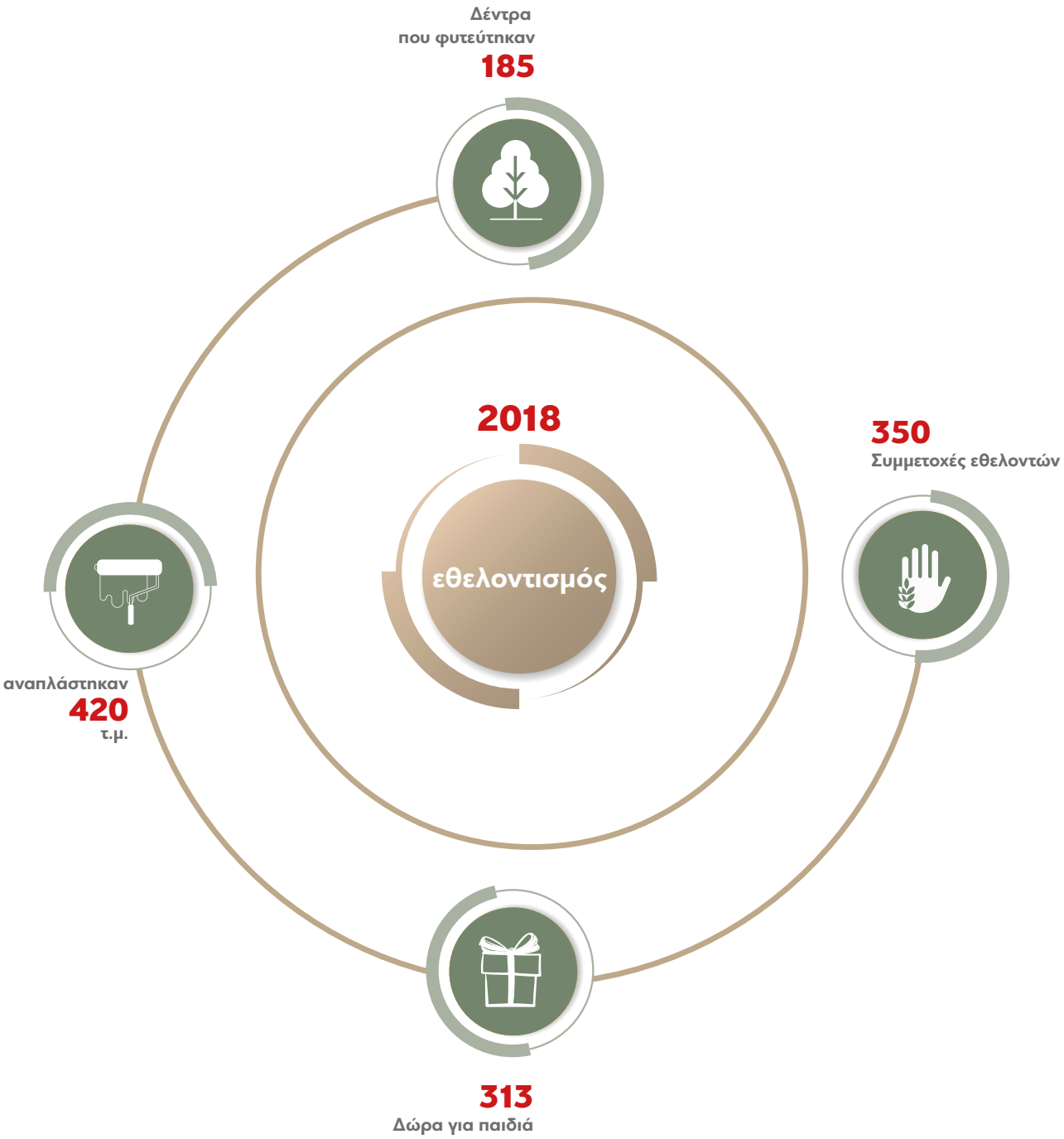
Σημαντική ήταν η προσφορά και στο καθιερωμένο διήμερο Bazaar του Ιδρύματος, όπου οι εθελοντές χωρισμένοι σε βάρδιες εξυπηρέτησαν δεκάδες επισκέπτες και τους βοήθησαν με τις αγορές τους.

Άσυλο του Παιδιού

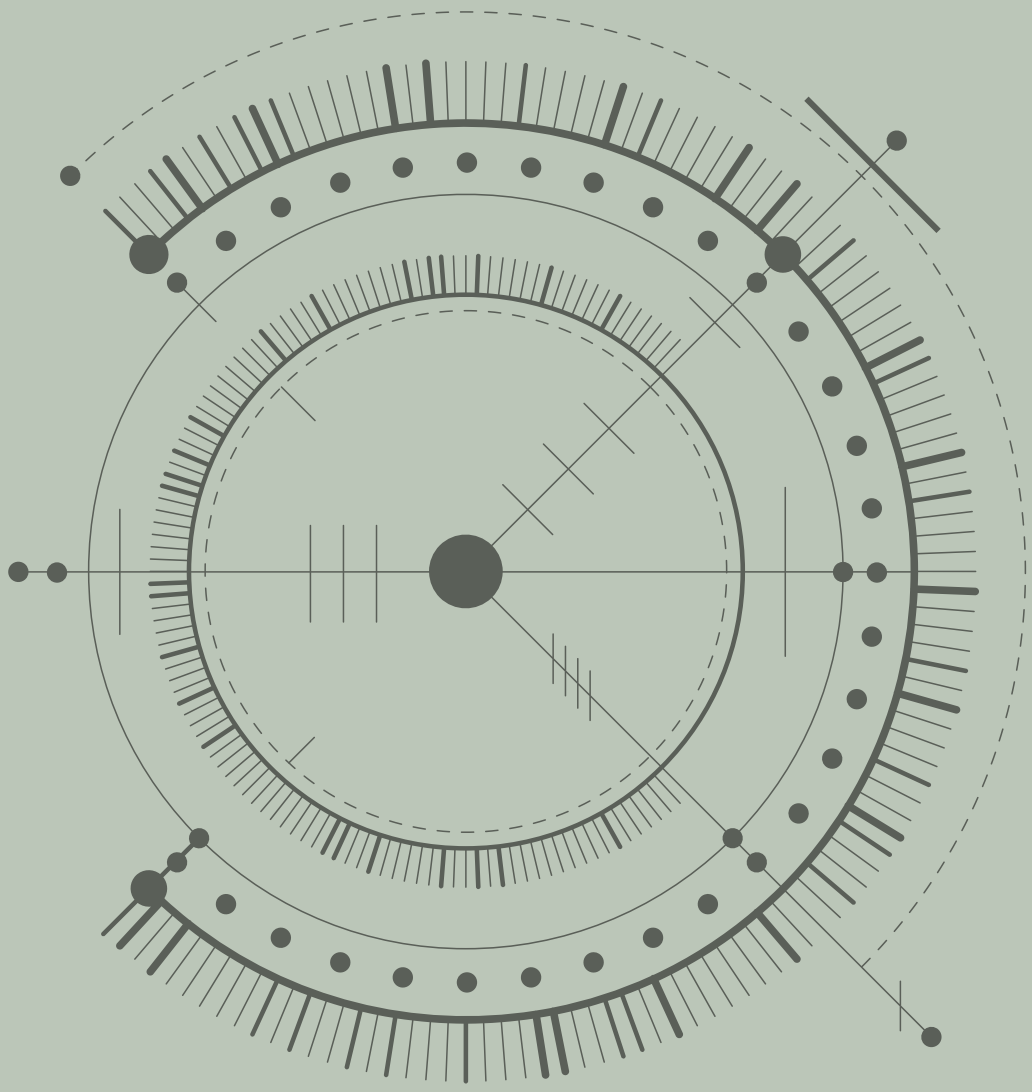
Οι εθελοντές του Team up στη Θεσσαλονίκη στήριξαν το Bazaar του ιδρύματος «Άσυλο του Παιδιού». Χωρισμένοι σε βάρδιες, βοήθησαν τους επισκέπτες του Bazaar να επιλέξουν δώρα για τα Χριστούγεννα.

Μέλισσα

Τον Δεκέμβριο μέλη της ομάδα του Team up, ανταποκρινόμενοι στις επιθυμίες των 24 κοριτσιών που φιλοξενούνται στο ίδρυμα «Μέλισσα» στη Θεσσαλονίκη, αγόρασαν δώρα και τα παρέδωσαν στους υπεύθυνους του ιδρύματος.


Δέντρα
που φυτεύτηκαν
185
2018
εθελοντισμός
350
Συμμετοχές εθελοντών
αναπλάστηκαν
420
τ.μ.
313
Δώρα για παιδιά

ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ



ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ

GRI 401-2

13.162 εργαζόμενοι **στον Όμιλο**

82.568 συμμετοχές **σε εκπαιδευτικά προγράμματα**

2018

άνθρωποι

974 ώρες εθελοντικής δράσης **των εργαζομένων** στην Ελλάδα **και μελών των οικογενειών τους**

368.305 ανθρωποώρες **εκπαίδευσης**

94,2% **των εργαζομένων του Ομίλου συμμετείχε σε εκπαίδευση**

Ουσιαστικό Θέμα

Προσέλκυση ταλαντούχου και υψηλού επιπέδου ανθρώπινου δυναμικού

3 ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ

4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

5 ΙΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ

8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Στην Eurobank η στήριξη του ανθρώπινου δυναμικού αποτελεί βασικό μέλημα, όπως αποτυπώνεται άλλωστε και στο χαρακτηριστικό για την ταυτότητά μας μήνυμα «προτεραιότητα σε εσένα». Σήμερα αυτή η κατεύθυνση αποκτά μια νέα δυναμική, με προσανατολισμό την ενίσχυση της αξίας κάθε εργαζομένου ως ενεργού μέλους μιας ψηφιακής τράπεζας.

Ο βασικός άξονας της πολιτικής διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού του Ομίλου για το 2018 ήταν να τεθούν γερά θεμέλια και να εξασφαλιστούν οι συνθήκες που θα επιτρέψουν στους ανθρώπους μας να κατανοήσουν και να αγκαλιάσουν το στρατηγικό όραμα του ψηφιακού μετασχηματισμού. Μέσα στο έτος, το περιβάλλον εργασίας στην Eurobank μεταμορφώθηκε, τοποθετώντας τον εργαζόμενο στο επίκεντρο των ψηφιακών εξελίξεων, με:

- **Έργα όπως το Connected**, το νέο μας intranet που απλοποιεί τις διαδικασίες εσωτερικής επικοινωνίας παρέχοντας αναβαθμισμένη ψηφιακή εμπειρία στον εργαζόμενο.
- **Θεσμούς όπως το Βραβείο της Καινοτομίας**, που φέρνει στο προσκήνιο projects και προτάσεις προσαρμοσμένες στις νέες τεχνολογικές εξελίξεις.
- **Επενδύσεις σε νέες cloud εφαρμογές όπως είναι η SAP Success Factors**, η κορυφαία πλατφόρμα ανθρώπινου δυναμικού, με τριετή ορίζοντα υλοποίησης.

Πολύτιμο εφόδιο σε αυτή την πορεία είναι η δράση των ανθρώπων μας, των οποίων τις συμπεριφορές και δεξιότητες φροντίζουμε να ενισχύουμε με εκπαιδευτικά προγράμματα που θα τους επιτρέψουν να ανταποκριθούν στις επιχειρησιακές απαιτήσεις του Οργανισμού. Την προηγούμενη χρονιά 94,24% των εργαζομένων μας συμμετείχε σε:

- **Προγράμματα ενίσχυσης ψηφιακών δεξιοτήτων, πιστοποίησης γνώσεων & εξειδίκευσης.**
- **Προγράμματα επαγγελματικής ανάπτυξης για διοικητικά στελέχη και στελέχη επιχειρησιακών μονάδων.**
- **Προγράμματα mentoring, reverse mentoring και coaching.**
- **Προγράμματα εκπαίδευσης για απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων στο αντικείμενο εργασίας, καθώς και πρακτικής τραπεζικής εμπειρίας για όλα τα ιεραρχικά επίπεδα.**

- **Περισσότερα από 5.000 μαθήματα που αφορούν τεχνολογίες αιχμής, μέσω διεθνώς αναγνωρισμένων πλατφορμών ηλεκτρονικής μάθησης (Coursera, Interskill, Pluralsight).**

Στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού μας εντάσσεται και η γεφύρωση της απόστασης που χωρίζει τον τραπεζικό τομέα από τη νέα γενιά καθώς και από την ακαδημαϊκή και επιστημονική κοινότητα της χώρας. Καθ' όλη τη διάρκεια του έτους ήρθαμε σε επαφή με νέους φοιτητές από διάφορες σχολές, προσφέροντάς τους ενημέρωση για τις δραστηριότητες, τις αξίες, τους στόχους μας και τις δυνατότητες σταδιοδρομίας στους κόλπους μας, με ενέργειες όπως:

- **Συμμετοχή σε Career Forums.**
- **Συνεργασίες με το Πανόραμα Επιχειρηματικότητας (Business Day) και το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο.**
- **Προγράμματα Πρακτικής Άσκησης και Μαθητείας.**
- **Be A Pro in Banking.**

Κομβικό σημείο της προσπάθειας για την ανάδειξη της Τράπεζάς μας ως σημείου αναφοράς είναι, φυσικά, η συνεισφορά στο κοινωνικό σύνολο. Με τη δημιουργία της εθελοντικής ομάδας Team Up, 576 εργαζόμενοί μας από όλη τη χώρα ένωσαν με οργανωμένο τρόπο τις δυνάμεις τους σε μια σειρά δράσεων που ανταποκρίθηκαν, ουσιαστικά και αποτελεσματικά, τόσο σε καθημερινές όσο και σε έκτακτες και μείζονος σημασίας ανάγκες της ελληνικής κοινωνίας.

Μιλώντας για «προτεραιότητα στον εργαζόμενο» αξίζει να σταθούμε στις παροχές, τα μέτρα, τις ενέργειες και τους μηχανισμούς που υιοθετεί ο Οργανισμός μας για την προστασία των εργαζομένων, την κάλυψη των αναγκών τους, ως ατόμων και ως οικογενειαρχών, την ισορροπία μεταξύ της επαγγελματικής και προσωπικής τους ζωής. Σήμερα η Eurobank συγκαταλέγεται στις ελληνικές επιχειρήσεις που και το 2018 συνέχισαν να προσφέρουν στους ανθρώπους τους μία ομάδα παροχών:

- **Οικονομικές, ασφαλιστικές, συνταξιοδοτικές παροχές πέρα των νόμιμα προβλεπόμενων.**
- **Μέτρα υγείας και ασφάλειας στον χώρο εργασίας, σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Νομοθεσία και τα διεθνή πρότυπα.**
- **Προληπτικά μέτρα για την υγεία, με εξοπλισμένα ιατρεία, γιατρούς εργασίας, λειτουργία Τράπεζας Αίματος και εθελοντών Δοτών Μυελού των Οστών.**
- **Προγράμματα ψυχολογικής υποστήριξης και διαχείρισης κρίσεων.**
- **Εκπαιδεύσεις σε θέματα πρώτων βοηθειών, εκκενώσεις κτιρίων και αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών.**

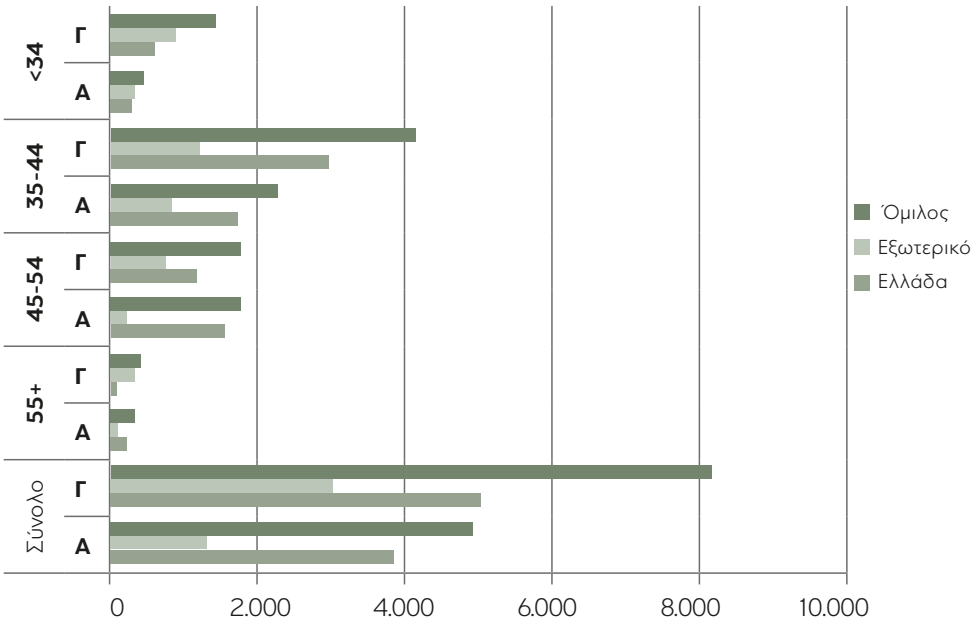
Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Στελέχωση

GRI 102-8

Για το 2018 οι προσλήψεις σε επίπεδο Ομίλου κάλυψαν κυρίως ανάγκες θυγατρικών εταιριών του εξωτερικού (86% θυγατρικές εξωτερικού, 14% Ελλάδα). Στο πλαίσιο της έμφασης που δίνει η Τράπεζα στην προσέλκυση και επιλογή ταλαντούχου και υψηλού επιπέδου ανθρώπινου δυναμικού, οι προσλήψεις αυτές αφορούσαν στελέχη με υψηλό ακαδημαϊκό υπόβαθρο (79% κάτοχοι πτυχίου - μεταπτυχιακού - διδακτορικού), με δεξιότητες που ανταποκρίνονται στον σύγχρονο κόσμο της εργασίας και με εργασιακή εμπειρία κατά κύριο λόγο από 5 έτη προϋπηρεσίας και άνω (49%), ενώ στη χώρα μας τα ποσοστά ανήλθαν σε 96% και 72% αντίστοιχα.

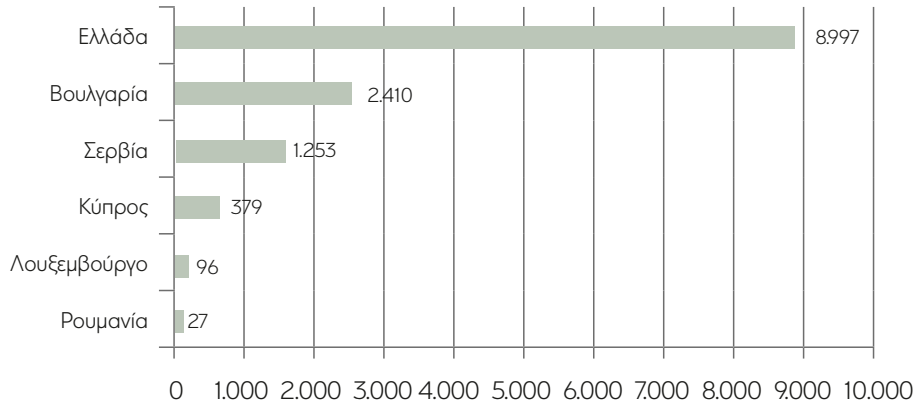
Εργαζόμενοι με βάση την ηλικιακή ομάδα και το φύλο, στην Ελλάδα, στο εξωτερικό και τον Όμιλο



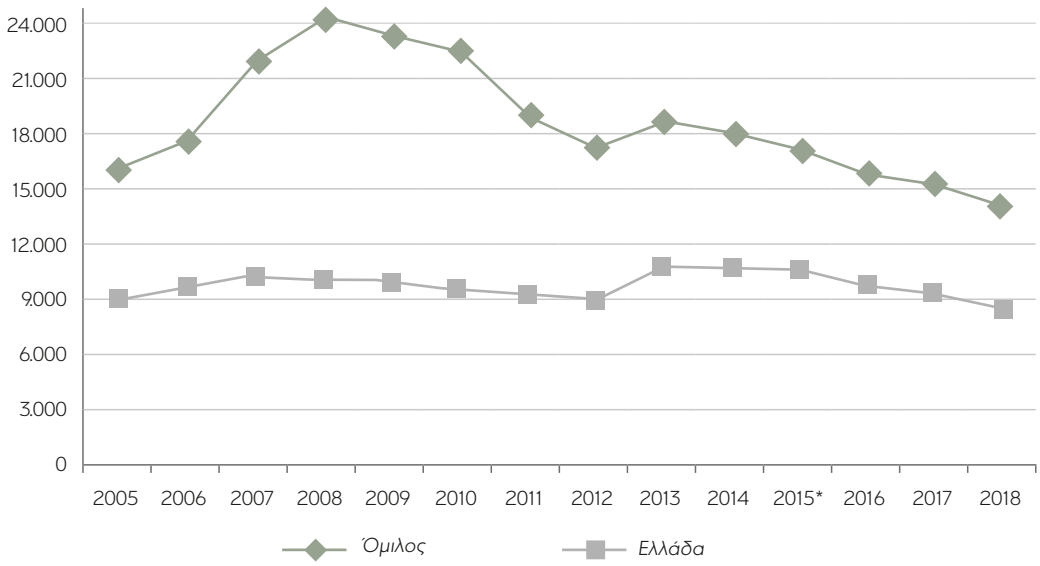
Η χρήση σύγχρονων συστημάτων επικοινωνίας, που επιτρέπουν τη διαδικτυακή υποδοχή βιογραφικών και τη βελτίωση της εμπειρίας των υποψηφίων, αποτέλεσε για άλλη μια χρονιά βασική προτεραιότητα της Τράπεζας, υποστηρίζοντας έτσι μια αποτελεσματική και σύγχρονη διαδικασία προσέλκυσης νέων ταλέντων στον Οργανισμό. Στην Ελλάδα η διαδικασία επιλογής για την κάλυψη θέσεων είναι πιστοποιημένη κατά ISO 9001 από το 2000 και εφαρμόζεται από εξειδικευμένα στελέχη, με ιδιαίτερη έμφαση στην αντικειμενικότητα, τη διαφάνεια και την ίση μεταχείριση, είτε αφορά εξωτερικούς είτε εσωτερικούς υποψηφίους. Βασίζεται δε σε προκαθορισμένα κριτήρια, που διερευνώνται στο πλαίσιο αξιολογήσεων, δομημένων συνεντεύξεων και άλλων σύγχρονων «εργαλείων» επιλογής.

Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Απασχολούμενοι ανά χώρα



Η εξέλιξη απασχόλησης στον Όμιλο



** Το 2015 συμπεριλαμβάνεται η Eurolife ERB*

Γεωγραφική κατανομή εργαζομένων στην Ελλάδα (Τράπεζα & Θυγατρικές)			
Φύλο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Αττική	2.864	3.771	6.635
Θεσσαλονίκη	292	343	635
Υπόλοιπη Ελλάδα	705	1.022	1.727
Σύνολο	**3.861**	**5.136**	**8.997**

Κατανομή εργαζομένων βάσει αποσχόλησης στην Ελλάδα (Τράπεζα & Θυγατρικές)			
Φύλο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Αορίστου	3.823	5.093	8.916
Ορισμένου	38	43	81
Σύνολο	**3.861**	**5.136**	**8.997**

Κατανομή εργαζομένων βάσει απασχόλησης στο εξωτερικό			
Φύλο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Αορίστου	1.087	2.801	3.888
Ορισμένου	41	236	277
Σύνολο	**1.128**	**3.037**	**4.165**

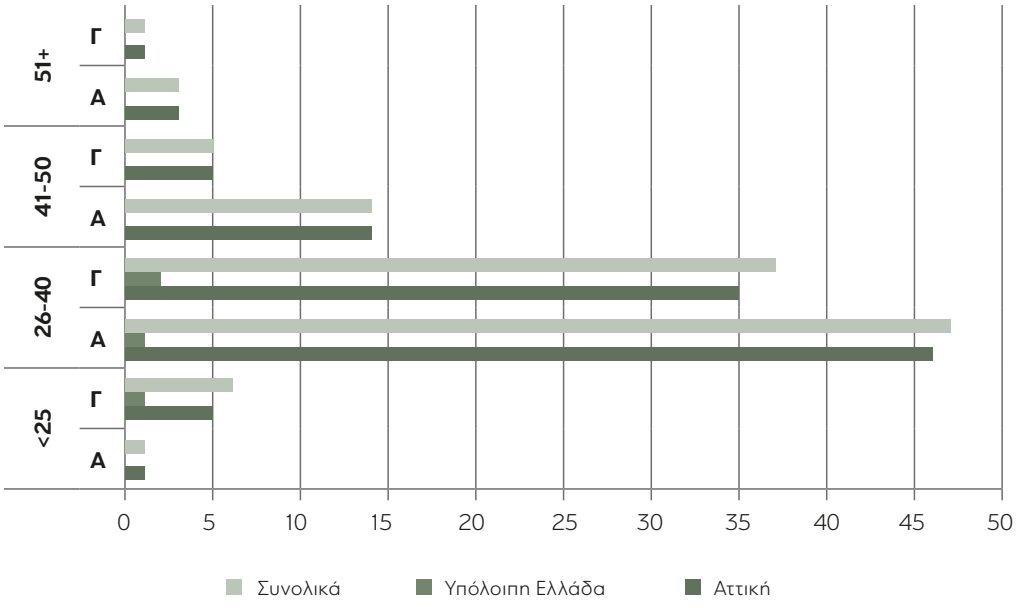
Κατανομή εργαζομένων βάσει απασχόλησης στον Όμιλο			
Φύλο	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
Αορίστου	4.910	7.894	12.804
Ορισμένου	79	279	358
Σύνολο	**4.989**	**8.173**	**13.162**

Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού

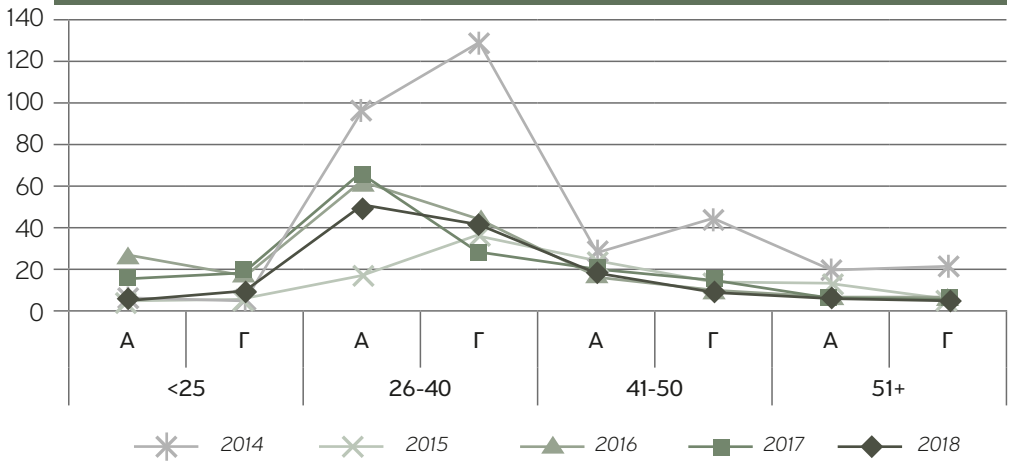
Κατανομές Προσλήψεων

GRI 401-1

Κατανομή εξωτερικών προσλήψεων στον Όμιλο της Ελλάδας ανά ηλικία, φύλο και γεωγραφική περιοχή - 2018

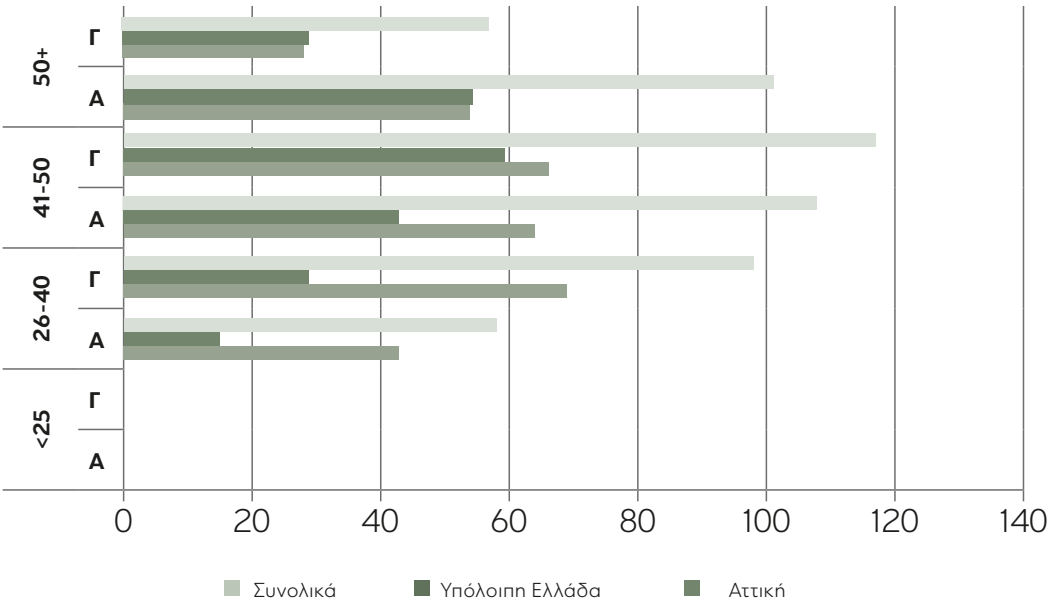


Κατανομή προσλήψεων στον Όμιλο της Ελλάδας ανά ηλικία και φύλο, 2014-2018

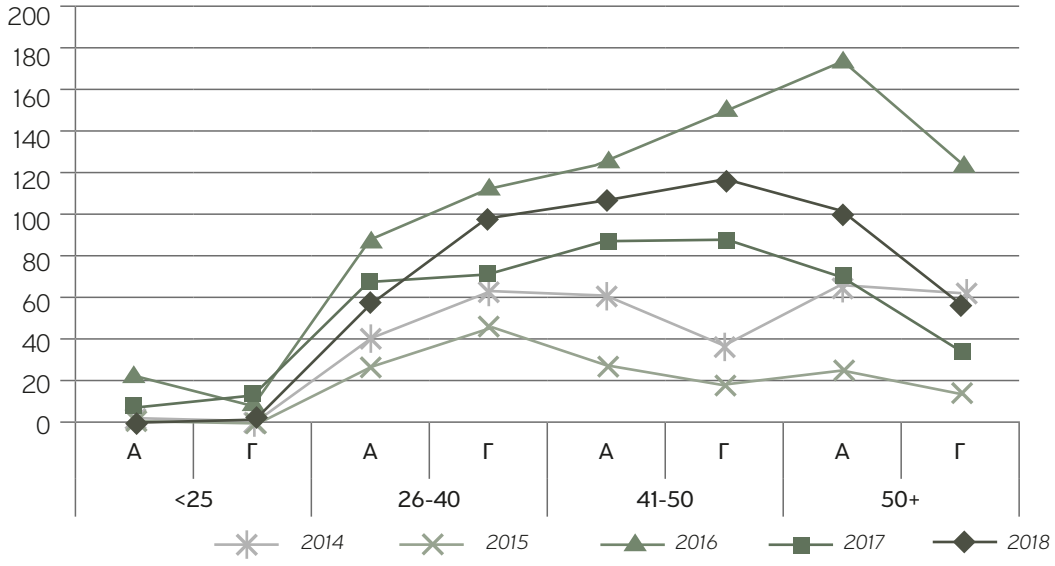


Τα στοιχεία για τις προσλήψεις και αποχωρήσεις αφορούν την εικόνα του headcount στο κλείσιμο του κάθε έτους και δεν περιλαμβάνουν για το 2017 τις εταιρίες Business Services και Grivalia και για το 2016 την Eurolife ERB. Επίσης έχουν συμπεριληφθεί μόνο οι οριστικές αποχωρήσεις και οι εξωτερικές προσλήψεις (όχι οι προσλήψεις από θυγατρική εταιρία του Ομίλου στην Τράπεζα).

Κατανομή αποχωρήσεων στον Όμιλο της Ελλάδας ανά ηλικία, φύλο και γεωγραφική περιοχή - 2018



Κατανομή αποχωρήσεων στον Όμιλο της Ελλάδας ανά ηλικία και φύλο, 2014-2018



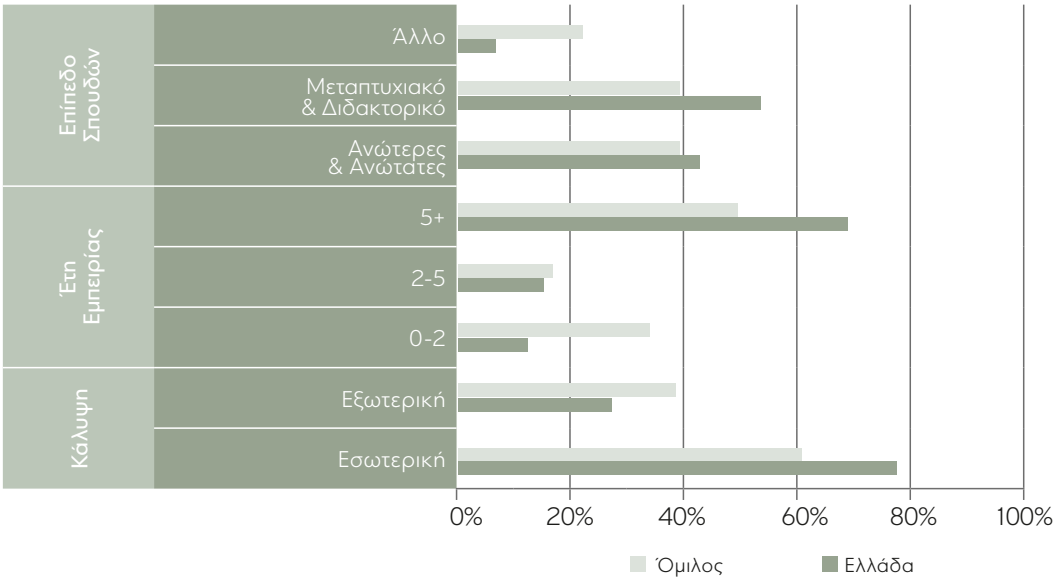
Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Κοντά στη νέα γενιά

Το 2018 η Eurobank μέσα από δράσεις και πρωτοβουλίες ήρθε ακόμη πιο κοντά στη νέα γενιά. Η Τράπεζα μέσα από την ενεργή συμμετοχή της στα μεγαλύτερα Career Forums της χώρας, όπως τα Ημέρες Καριέρας (Kariera.gr), Πανόραμα Επιχειρηματικότητας και Σταδιοδρομίας, Job Fair Athens κ.ά., και προσκαλώντας νέους φοιτητές και απόφοιτους διαφόρων Σχολών σε μια σειρά από εκπαιδευτικές επισκέψεις στα γραφεία μας (3ο Business Day σε συνεργασία με το Πανόραμα Επιχειρηματικότητας «Visits Behind the Scenes» σε συνεργασία με το ΕΜΠ) έδωσε την ευκαιρία να ενημερωθούν για τις δραστηριότητες, τους στρατηγικούς στόχους και τις αξίες που διέπουν την Eurobank, αλλά και να προσφέρει ουσιαστικές δυνατότητες σταδιοδρομίας και εξέλιξης στη νέα γενιά, σε μια εποχή που παρόμοιες ευκαιρίες στην Ελλάδα είναι εξαιρετικά περιορισμένες.

Παράλληλα, συνεχίστηκαν με επιτυχία στην Τράπεζα τα προγράμματα «Πρακτικής Άσκησης και Μαθητείας» με τη συμμετοχή 266 φοιτητών από Ανώτατα (ΑΕΙ) και Τεχνολογικά (ΑΤΕΙ) Εκπαιδευτικά Ιδρύματα. Τα προγράμματα μαθητείας βοηθούν τα εκπαιδευτικά ιδρύματα της χώρας να διασυνδεθούν με την αγορά εργασίας και να ανοίξουν ορίζοντες απασχόλησης στους αποφοίτους τους. Για την Eurobank τα προγράμματα αυτά αποτελούν άλλο ένα πολύτιμο σημείο επαφής με την ακαδημαϊκή και επιστημονική κοινότητα της χώρας.

Πηγές κάλυψης θέσεων - Έτη εργασιακής εμπειρίας - Μορφωτικό επίπεδο για το 2018 στην Ελλάδα και στον Όμιλο



Εσωτερική κάλυψη θέσεων

Ο Όμιλος δίνει παράλληλα ιδιαίτερη έμφαση στην αξιοποίηση του υπάρχοντος ανθρώπινου δυναμικού του για την κάλυψη θέσεων εργασίας που προκύπτουν εσωτερικά, με κριτήρια καταλληλότητας και αξιοκρατίας. Αυτή η στρατηγική επιλογή παρέχει σημαντικές προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης και κίνητρο στους εργαζόμενους, ενώ ταυτόχρονα διαφυλάσσει τη διαχρονική δέσμευση της Eurobank για αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της. Το 2018 το 77% των διαθέσιμων θέσεων στην Ελλάδα καλύφθηκε εσωτερικά, ενώ για το σύνολο του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένων των θυγατρικών του εξωτερικού, το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 61%.

Διακράτηση υψηλού επιπέδου ανθρώπινου δυναμικού

Στη διάρκεια των τελευταίων ετών οι κοινωνικές, οικονομικές και τεχνολογικές τάσεις δημιούργησαν νέες προκλήσεις και ευκαιρίες για τις εταιρίες και τους εργαζόμενους.

Η Eurobank δεσμεύεται να υποστηρίξει ένα ευέλικτο εργασιακό περιβάλλον, θεωρώντας το καθοριστικό για καλύτερη απόδοση και συγκριτικό πλεονέκτημα, μέσω της:

α. Προσέλκυσης και Διακράτησης Ταλέντων

β. Μεγαλύτερης δέσμευσης των εργαζομένων, που οδηγεί σε αύξηση της παραγωγικότητας

γ. Μετάβασης σε μια πιο ευέλικτη οργάνωση.

Η Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού, σε στενή συνεργασία με τη Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής Ομίλου, ξεκίνησε αυτό το ταξίδι για τη βελτίωση των πρακτικών διακράτησης των υπαλλήλων της ΓΔ Πληροφορικής, με στόχο να αναπτύξει πρακτικές που θα μπορούσαν να υιοθετηθούν και από την υπόλοιπη Τράπεζα στο μέλλον.

Σε αυτό το πλαίσιο πραγματοποιήθηκαν εσωτερικά focus groups, ώστε να γίνει μία bottom-up άσκηση ανατροφοδότησης, από τους υπαλλήλους προς τα υψηλόβαθμα στελέχη.

Επίσης, πραγματοποιήθηκε έρευνα για σημεία αναφοράς σε αντίστοιχες πρακτικές από εταιρίες σε όλο τον κόσμο.

Τα αποτελέσματα αυτής της άσκησης έφεραν πρακτικές όπως την τηλεργασία και τις εβδομαδιαίες συγκεντρώσεις με σκοπό την υγεία/ευεξία, την άθληση, την ενημέρωση κ.ά. στη ΓΔ Πληροφορικής.

Επαγγελματική Ανάπτυξη & Εκπαίδευση

GRI 404-2
GRI 404-3

Το πλαίσιο επαγγελματικής ανάπτυξης και εκπαίδευσης της Eurobank εστιάζει κυρίως σε:

α. Προγράμματα Ανάπτυξης Διοικητικών Στελεχών. Το 2018 συνεχίστηκε για δεύτερη χρονιά το Executive Development πρόγραμμα LEAD.exe, το οποίο απαντά στην ανάγκη του Ομίλου να στηρίξει τα διοικητικά στελέχη του, μέσα σε ένα δυναμικό περιβάλλον που χαρακτηρίζεται από επιχειρησιακό μετασχηματισμό, μετάβαση στη νέα ψηφιακή εποχή και ανάδειξη νέων αξιών και ηγετικών δεξιοτήτων. Εντός του 2018 ολοκλήρωσαν τη συμμετοχή τους 52 ανώτατα στελέχη.

Το πρόγραμμα LEAD.exe, σε συνεργασία με εξειδικευμένους εκπαιδευτικούς φορείς στην Ελλάδα και το εξωτερικό, προσφέρει έναν συνδυασμό μάθησης, εμπειριών και ανάπτυξης ηγετικών δυνατοτήτων μέσω παράλληλων ενεργειών:

- e-learning πλατφόρμα, με δυνατότητα παράλληλης διαδραστικής μάθησης και πρόσβασης σε περιεχόμενο εξειδικευμένης γνωστικής θεματολογίας.
- Διεξαγωγή εκπαιδευτικών σεμιναρίων, workshops, field visits, με βασική επιδίωξη την απόκτηση και την ανταλλαγή γνώσεων μέσω της αλληλεπίδρασης με σύγχρονους οργανισμούς, ηγέτες και ομιλητές.
- Reverse mentoring με νέους μέντορες, με στόχο την ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων των διοικητικών στελεχών, καθώς και της αντίληψης της νέας γενιάς. Οι μέντορες προέρχονται από το Eurobank Incubator πρόγραμμα «egg – enter·grow·go», από τις μονάδες της Τράπεζας καθώς και από τις ομάδες «Beyond Hackathon» της Eurobank.

Το 2018 πραγματοποιήθηκαν δύο field visits και συγκεκριμένα:

- Στο Μιλάνο, «Innovation & Design Thinking»: Η θεματολογία και οι επισκέψεις ήταν αφιερωμένες στην καινοτομία που συντελείται στον τραπεζικό κλάδο, με έμφαση στις βασικές αρχές του Design Thinking.
- Στο Λονδίνο, «Digital Revolution in Banking and Finance»: Η θεματολογία και οι επισκέψεις ήταν αφιερωμένες στην «τεχνολογική επανάσταση» που συντελείται στον τραπεζικό κλάδο και στον χώρο της οικονομίας.

β. Προγράμματα Mentoring, Reverse Mentoring και Coaching, με στόχο τη μεγιστοποίηση των δυνατοτήτων και της εργασιακής απόδοσης των στελεχών, σε συνδυασμό με την επίτευξη των εταιρικών προτεραιοτήτων. Μέσω αυτών των προγραμμάτων ενδυναμώνονται οι κοινές ηγετικές συμπεριφορές, ενισχύεται ο σχεδιασμός και η υλοποίηση ατομικών πλάνων ανάπτυξης και καλλιεργείται περαιτέρω η κουλτούρα ανάπτυξης και ανατροφοδότησης.

γ. Προγράμματα Επαγγελματικής Ανάπτυξης Στελεχών με στόχο την κάλυψη επιχειρησιακών αναγκών (π.χ. Talent Identification / Succession Planning / Key Role Identification). Τα προγράμματα αυτά βασίζονται σε δομημένα κριτήρια συμμετοχής, πλαίσιο και μεθόδους υλοποίησης καθώς και δημιουργίας προσωποποιημένου Πλάνου Ανάπτυξης για κάθε στέλεχος.

Αξιολόγηση της απόδοσης

Στην Eurobank η αξιολόγηση της απόδοσης αποτελεί βασικό κομμάτι της εξέλιξης των εργαζομένων, δεδομένου ότι συνδέεται το έργο και η συνεισφορά του κάθε εργαζόμενου με την επιτυχία του Οργανισμού, ενώ παράλληλα του προσφέρεται η ανατροφοδότηση που χρειάζεται, ώστε ο ίδιος να αδράξει ευκαιρίες εκπαίδευσης και επαγγελματικής εξέλιξης.

Η αξιολόγηση της απόδοσης στην Eurobank δίνει έμφαση στο μέλλον και όχι μόνο στον απολογισμό της προηγούμενης χρονιάς. Το σύστημα αξιολόγησης και ανάπτυξης «Αξιοποιώ», που αφορά όλους τους εργαζόμενους στην Ελλάδα, στην Κύπρο και από το 2018 στη Σερβία, στηρίζεται στην τακτική επικοινωνία μεταξύ εργαζομένου και προϊσταμένου κατά τη διάρκεια του έτους, ενώ δίνει τη δυνατότητα στους εργαζόμενους να πραγματοποιούν την αυτοαξιολόγησή τους καθώς και αναπτυξιακούς διαλόγους (Check Points) με τον αξιολογητή τους μέσα στη χρονιά. Επίσης, κάθε εργαζόμενος μπορεί να παρέχει ανατροφοδότηση στον αξιολογητή του μέσω δομημένου ερωτηματολογίου, αναδεικνύοντας την αξία της ενεργής συμμετοχής, της συνεχούς βελτίωσης και της αμφίδρομης ανατροφοδότησης. Το «Αξιοποιώ» στοχεύει στο να βοηθήσει τον εργαζόμενο να έχει μεγαλύτερο έλεγχο στη δική του επαγγελματική εξέλιξη, σχηματίζοντας ένα όραμα για το μέλλον του με βάση τις Αξίες και το Όραμα του Οργανισμού. Το 2018 έλαβαν ανατροφοδότηση πάνω από το 97% των εργαζομένων στην Ελλάδα μέσω της ετήσιας δομημένης συνάντησης για την απόδοσή τους και την επαγγελματική τους ανάπτυξη και εξέλιξη. Από αυτούς, το 15% ήταν Προϊστάμενοι ή Διευθυντές και το 85% εργαζόμενοι χωρίς διοικητική ευθύνη. Καθ' όλη τη διάρκεια της χρονιάς, είτε μέσω των δομημένων Check Points είτε σε άτυπες συναντήσεις ανατροφοδότησης, οι εργαζόμενοι συζήτησαν για την πορεία της απόδοσής τους με στόχο την παρακολούθηση των προτεραιοτήτων τους.

Παράλληλα, στο πλαίσιο της ανάπτυξης και αξιολόγησης της απόδοσης των Διοικητικών Στελεχών, έχουμε υιοθετήσει τη μεθοδολογία Ανατροφοδότησης 360°, με στόχο την αξιολόγηση της συνολικής συνεισφοράς στις εταιρικές προτεραιότητες καθώς και των ηγετικών επαγγελματικών συμπεριφορών βάσει των Αξιών του Ομίλου. Η ανάδειξη των αναπτυξιακών αναγκών των στελεχών και ο σχεδιασμός των ατομικών πλάνων ανάπτυξης υποστηρίζεται από δομημένες ενέργειες ανατροφοδότησης και coaching.

Προγράμματα εθελούσιας εξόδου με επαγγελματική «αποκατάσταση»

Ο Οργανισμός παρείχε τη δυνατότητα και το 2018 στο προσωπικό που αποχώρησε να παρακολουθήσει προγράμματα ανάλογα με το ενδιαφέρον και την ανάγκη του κάθε συμμετέχοντα. Πιο συγκεκριμένα, υπάρχουν προγράμματα που βοηθούν με εκπαίδευση και συμβουλευτική είτε στην προετοιμασία για επαγγελματική μετάβαση και αναζήτηση εργασίας είτε σε θέματα που αφορούν επιχειρηματικότητα ή στην απόκτηση συγκεκριμένων δεξιοτήτων. Τα προγράμματα αυτά πραγματοποιήθηκαν με εξειδικευμένους συμβούλους.

Ουσιαστικό Θέμα

Εκπαίδευση & Κατάρτιση Ανθρώπινου Δυναμικού

Εκπαίδευση & Κατάρτιση Ανθρώπινου Δυναμικού

GRI 404-1

GRI 404-2

Η εκπαίδευση το 2018 σε αριθμούς:

- 4,7 ημέρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο κατά μέσο όρο στον Όμιλο
- 82.568 συνολικές συμμετοχές σε εκπαιδευτικά προγράμματα στον Όμιλο
- 368.305 ανθρωποώρες εκπαίδευσης στον Όμιλο
- 248.100 ανθρωποώρες εκπαίδευσης στην Ελλάδα
- 94,2% των εργαζομένων στον Όμιλο συμμετείχαν σε εκπαίδευση
- 39,9% web-based εκπαίδευση επί της συνολικής δραστηριότητας στον Όμιλο
- 48,5% web-based εκπαίδευση επί της συνολικής δραστηριότητας στην Ελλάδα

Ετήσιος μ.ό. ωρών εκπαίδευσης ανά κατηγορία εργαζομένων και φύλο (2018)

Κατηγορία εργαζομένων	Άνδρες	Γυναίκες
Εργαζόμενοι	26,3	26,69
Μεσαία στελέχη	26,53	26,11
Ανώτερα στελέχη	22,36	28,37

Η μαθησιακή στρατηγική της Eurobank διαμορφώνεται με γνώμονα τις ακόλουθες προτεραιότητες:

- **Προγράμματα εκπαίδευσης & ανάπτυξης στελεχών.** Ολοκληρώθηκαν εντός του 2018 δύο μαθησιακές διαδρομές (learning journeys) στο πρόγραμμα Managers' Acceleration Program (M.A.P.) που επικεντρώνονται θεματικά στην «Ανάπτυξη ανθρώπων» και τη «Δημιουργική Συνεργασία», με συμμετοχές 1.622 Αξιολογητών -Managers του Οργανισμού. Το M.A.P., αξιοποιώντας την τεχνολογία μάθησης microlearning (μείγμα σύντομων μαθησιακών δράσεων όπως e-Learning, άρθρα, videos, δραστηριότητες on the job), παρέχει ευέλικτες λύσεις και εργαλεία σε καίρια θέματα που απασχολούν τους Managers. Επιπλέον, τον Νοέμβριο του 2018 ξεκίνησε ο 8ος κύκλος του μεταπτυχιακού προγράμματος «Eurobank - ALBA MBA in Financial Services», με τη συμμετοχή 20 στελεχών του Ομίλου στην Ελλάδα. Στο ανανεωμένο πρόγραμμα σπουδών δίνεται έμφαση και σε σύγχρονα θέματα, όπως καινοτομία, ψηφιακός μετασχηματισμός και επιχειρηματικότητα. Τέλος, ολοκληρώθηκε ο σχεδιασμός ενός νέου leadership development προγράμματος για το Retail Banking, με στόχο την ανάδειξη και ενίσχυση των μελλοντικών leaders του συγκεκριμένου χώρου.

- **Προγράμματα εκπαίδευσης για απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων στο αντικείμενο εργασίας, καθώς και πρακτικής τραπεζικής εμπειρίας για όλα τα ιεραρχικά επίπεδα.** Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε σε θέματα εφαρμογής του επιχειρηματικού μοντέλου Λιανικής Τραπεζικής. Συγκεκριμένα, υλοποιήθηκαν προγράμματα για την αποτελεσματική διαχείριση εργασιών remedial σε προβληματικά χαρτοφυλάκια, συνεχίστηκαν τα προγράμματα εσωτερικής πιστοποίησης στην Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων για αρμόδια στελέχη του Δικτύου Καταστημάτων, με στόχο την ενίσχυση του στρατηγικού

ρόλου του Επαγγελματικού Συμβούλου. Αναφορικά με τις πιστοποιήσεις της Τράπεζας της Ελλάδας, 158 άτομα συμμετείχαν σε προγράμματα πιστοποίησης στην Παροχή Επενδυτικών Υπηρεσιών, ενώ επαναπιστοποιήθηκαν 432 εργαζόμενοι εντός του 2018. Επίσης, 2.440 άτομα συμμετείχαν στα προγράμματα επαναπιστοποίησης στην Αντασφαλιστική Διαμεσολάβηση. Τέλος, ξεκίνησε ο σχεδιασμός του νέου προγράμματος εσωτερικής πιστοποίησης στη διαχείριση προβληματικών δανείων για 100 στελέχη, σε συνεργασία με το Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο (Ε.Τ.Ι.), στοχεύοντας στη θωράκιση του επαγγελματία του συγκεκριμένου χώρου.

- **Εμπλουτισμός παρεχόμενων μαθησιακών λύσεων στους εργαζόμενους & εκσυγχρονισμός μαθησιακών υποδομών.** Ανταποκρινόμενοι στην ανάγκη συνεχούς επικαιροποίησης γνώσεων, δόθηκε για πρώτη φορά η δυνατότητα σε κάθε συνάδελφο του Οργανισμού να επιλέξει και να αποκτήσει πρόσβαση σε web-based μαθήματα, που καλύπτουν ευρεία θεματολογία και αφορούν τον μοντέρνο επαγγελματία στον χώρο της τραπεζικής, όπως τεχνικές για το customer experience, γενικές τραπεζικές γνώσεις, θέματα διαχείρισης πακέτων πληροφορικής, σχεδιασμού παρουσιάσεων και προετοιμασίας επιχειρηματικών προτάσεων. Επίσης, τον Ιούνιο του 2018 ολοκληρώθηκαν οι εργασίες ανακαίνισης του Εκπαιδευτικού Κέντρου της Τράπεζας με σύγχρονα τεχνολογικά μέσα και ανανεωμένες αίθουσες εκπαίδευσης που υποστηρίζουν τη δυνατότητα υλοποίησης webinars μέσω νέων εργαλείων, όπως το Webex.

- **Προγράμματα ενίσχυσης ψηφιακών δεξιοτήτων, πιστοποίησης γνώσεων & εξειδίκευσης.** Στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού του Οργανισμού προσφέρονται δυνατότητες σε όλους τους συναδέλφους να αναβαθμίσουν τις ψηφιακές δεξιότητες που διαθέτουν και να αποκτήσουν νέες, κερδίζοντας έτσι πολύτιμα εφόδια τόσο για την επαγγελματική, όσο και για την προσωπική τους εξέλιξη. Ενδεικτικά:

  - 65 συνάδελφοι εκπαιδεύτηκαν στη μεθοδολογία του Design Thinking, ενώ αντίστοιχα δόθηκε η δυνατότητα εμβάθυνσης στη μεθοδολογία σε προχωρημένο επίπεδο σε μία ομάδα συμμετεχόντων. Το πρόγραμμα δίνει έμφαση στην ανάπτυξη της καινοτομίας και προάγει την καλλιέργεια και την ανάπτυξη ιδεών, σε χειροπιαστές στρατηγικές, προϊόντα και λύσεις.
  - 65 συνάδελφοι συμμετείχαν σε προγράμματα Agile/Scrum, όπου αναλύεται η σχετική μεθοδολογία, η οποία αφορά ένα νέο μοντέλο δημιουργίας παραδοτέων και οργάνωσης εργασιών.
  - Συνεχίστηκε η υλοποίηση του προγράμματος για ενίσχυση δεξιοτήτων Digital Marketing με 59 συμμετέχοντες.
  - 84 άτομα συμμετείχαν σε εκπαιδευτικά προγράμματα σχετικά με την πρωτοποριακή μεθοδολογία Lean Six Sigma και την πιστοποίησή τους σε τρία (3) επίπεδα (Yellow/ Green/ Black belt).
  - 67 συνάδελφοι συμμετείχαν σε δύο ομάδες συμμετεχόντων του προγράμματος «Diploma in Business Analytics & Big Data» που διεξάγεται σε συνεργασία με το Ο.Π.Α.

Εκπαίδευση & Κατάρτιση Ανθρώπινου Δυναμικού

Τέλος, συνεχίστηκε η διευρυμένη εταιρική συνεργασία με διεθνώς αναγνωρισμένες πλατφόρμες ηλεκτρονικής μάθησης (Coursera, Interskill, Pluralsight), μέσω των οποίων παρέχεται δυνατότητα πρόσβασης σε περισσότερα από 5.000 μαθήματα που αφορούν τεχνολογίες αιχμής (όπως Computer Science, Information Technology, Cyber Security και Data Science). Τα προγράμματα προέρχονται από κορυφαία Πανεπιστήμια Ευρώπης και Αμερικής, καθώς επίσης και από μεγάλους οργανισμούς και αναγνωρισμένους επαγγελματίες του είδους. Οι συμμετέχοντες έχουν τη δυνατότητα απόκτησης πιστοποιητικών ολοκλήρωσης των προγραμμάτων.

Αξίζει να σημειωθεί ότι, με στόχο την παροχή εκπαίδευσης σύμφωνα με τις ανάγκες των εργαζομένων και του Ομίλου, εφαρμόζονται πολιτικές και διαδικασίες πιστοποιημένες σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001.

Ευεξία εργαζομένων και ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής

Η Τράπεζα προσφέρει στους εργαζομένους της παροχές που μεριμνούν για την ευεξία και την αρμονία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής (Wellbeing, Work-Life Balance).

Η Eurobank φροντίζει τους εργαζόμενούς της, εξασφαλίζοντας παροχές για τους ίδιους και τις οικογένειές τους. Προτεραιότητα για την Τράπεζα αποτελούν: η υγεία, η ασφάλεια και η ευεξία των εργαζομένων της, ο σεβασμός του θεσμού της οικογένειας και η μέριμνα για την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Συνοπτικά, τα προσφερόμενα προγράμματα αφορούν:

- Ιδιωτική περίθαλψη και ασφάλεια ζωής για τους εργαζόμενους και τα προστατευόμενα μέλη της οικογένειάς τους.
- Σύνταξη και αποταμίευση (συνταξιοδοτικό πρόγραμμα και ομαδικό αποταμιευτικό πρόγραμμα παιδιών εργαζομένων).
- Οικονομικές παροχές και επιδόματα που αφορούν την οικογένεια (όπως επίδομα γάμου, πολυτέκνων, παιδιών με αναπηρία, κάλυψη εξόδων βρεφονηπιακών σταθμών και ειδικών σχολείων).
- Προνομιακή τιμολόγηση σε προϊόντα της Τράπεζας.
- Άδειες εκτός εκείνων που προβλέπονται από τον νόμο, οι οποίες αφορούν την οικογένεια και την εργαζόμενη μητέρα (όπως περιπτώσεις οικογενειακών προβλημάτων, θέματα υγείας, μειωμένο ωράριο εργασίας για μητέρες).
- Παροχή εστιατορίου στον υπαίθριο χώρο του κτιριακού μας συγκροτήματος στη Νέα Ιωνία, όπου εργαζόμενοι και επισκέπτες απολαμβάνουν ποιοτικό φαγητό, με προσανατολισμό στην υγιεινή και ισορροπημένη διατροφή, σε πολύ οικονομικές τιμές, κάνοντας ταυτόχρονα ένα ευχάριστο διάλειμμα.

Για την Eurobank η ασφάλεια των εργαζομένων και των πελατών της αποτελεί προτεραιότητα. Η Πολιτική της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία που διαθέτει η Τράπεζα από το 2005, αποτελεί έμπρακτη απόδειξη ότι το σημαντικότερο κεφάλαιο της Eurobank είναι το ανθρώπινο δυναμικό της.

Ως εκ τούτου, λαμβάνει όλα τα μέτρα που προβλέπει η εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία για τη διασφάλιση της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων, των πελατών και των συνεργατών της. Παράλληλα, η Τράπεζα εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Υγείας & Ασφάλειας (ΣΔΥΑΕ), πιστοποιημένο σύμφωνα με το πρότυπο OHSAS 18001:2007/ΕΛΟΤ 1801:2008 για όλο το δίκτυο του Ομίλου.

Στο πλαίσιο αυτό, εφαρμόζει επίσης πρόγραμμα πρόληψης της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων της, υλοποιώντας μια σειρά από δράσεις:

- Φροντίζει για τη λειτουργία τεσσάρων πλήρως εξοπλισμένων ιατρείων στον Νομό Αττικής, όπου γιατροί εργασίας ασκούν κλινική και συμβουλευτική ιατρική.

- Παρέχει τη δυνατότητα δωρεάν συνταγογράφησης, μέσω συνεργαζόμενων με την Τράπεζα γιατρών.

- Παρέχει τη δυνατότητα γενικού προληπτικού ιατρικού ελέγχου (check-up) προς τους εργαζόμενούς της σε τακτά χρονικά διαστήματα. Το 2018 πραγματοποίησαν το ckeck-up 740 εργαζόμενοι.

- Συντονίζει τη λειτουργία Τράπεζας Αίματος, η οποία συντηρείται από το ίδιο το ανθρώπινο δυναμικό της Eurobank, με στόχο την κάλυψη των αναγκών των εργαζομένων και των οικογενειών τους σε αίμα. Το 2018 συλλέχθηκαν 290 μονάδες αίματος και χορηγήθηκαν 181 ύστερα από σχετικά αιτήματα εργαζομένων της Τράπεζας για κάλυψη προσωπικής ή οικογενειακής τους ανάγκης.

- Κατά τη διάρκεια των αιμοδοσιών εκπρόσωποι της Τράπεζας Εθελοντών Δοτών Μυελού των Οστών «Όραμα Ελπίδας» ενημερώνουν για τη σημασία της δωρεάς, με αποτέλεσμα να έχουν πραγματοποιηθεί έως σήμερα 84 εγγραφές δοτών μυελού των οστών.

Για την αντιμετώπιση τυχόν προσωπικών προβλημάτων ή έκτακτων περιστατικών που μπορεί να προκύψουν στους εργαζόμενους, η Eurobank έχει θεσμοθετήσει τους εξής μηχανισμούς πρόληψης και υποστήριξης:

- Εκπαιδεύσεις σε θέματα πρώτων βοηθειών, υγείας και ασφάλειας στην εργασία. Πραγματοποίηση ασκήσεων εκκένωσης των κτιρίων και αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών.

- Πρόγραμμα Διαχείρισης Κρίσιμων Συμβάντων (Critical Incident Stress Management - CISM): Υποστήριξη των εργαζομένων για τη διαχείριση αιφνίδιων τραυματικών γεγονότων και κρίσεων εντός και εκτός εργασιακού χώρου (όπως ληστείες, ατυχήματα, τρομοκρατικές ενέργειες, βία εντός εργασιακού χώρου, έκρυθμη συμπεριφορά εργαζόμενου ή πελάτη, αιφνίδιος θάνατος, φυσικές καταστροφές κ.ά.).

- Υπηρεσία Case Management (CM): Παροχή ολοκληρωμένης υποστήριξης από εξειδικευμένη ομάδα συμβούλων ψυχολόγων και ψυχιάτρων στον εργαζόμενο που

Εκπαίδευση & Κατάρτιση Ανθρώπινου Δυναμικού

αντιμετωπίζει δύσκολες καταστάσεις, με στόχο την ισορροπία του σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο, και συμβουλευτική καθοδήγηση Στελεχών της Τράπεζας για τη διαχείριση παρόμοιων περιστατικών από ψυχολόγο.

- Τηλεφωνική Γραμμή Υποστήριξης: Δυνατότητα εμπιστευτικής επικοινωνίας με έμπειρους ψυχολόγους καθημερινά έως τις 21:00, με στόχο την παροχή βοήθειας για την αντιμετώπιση ενός προβλήματος στον χώρο εργασίας, στο οικογενειακό περιβάλλον ή άλλης κατάστασης που επιβαρύνει τον ψυχισμό του εργαζομένου.

Η Επικοινωνία μέσα στον Όμιλο

Η αμφίδρομη εσωτερική επικοινωνία με τους εργαζόμενους αποτελεί βασικό άξονα προτεραιότητας για την Eurobank. Στο πλαίσιο αυτό, το πρόγραμμα Εσωτερικής Επικοινωνίας του Ομίλου στοχεύει στην έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση των εργαζομένων, στη διαφάνεια καθώς και στην ενίσχυση της ομαδικότητας, της συνεργασίας και της κουλτούρας του Οργανισμού. Το πρόγραμμα Εσωτερικής Επικοινωνίας κινείται στους εξής πυλώνες:

- **Ενημέρωση** για όλα τα θέματα που αφορούν τη λειτουργία του Ομίλου στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Συγκεκριμένα:
  - Ανακοινώσεις, πολιτικές, πράξεις διοίκησης, διαδικασίες και άλλα υπηρεσιακά σημειώματα ενημερώνουν τους εργαζόμενους για τις εξελίξεις μέσα στον Οργανισμό, ενώ παράλληλα συμβάλλουν στην απλοποίηση των καθημερινών τους καθηκόντων.
  - Το νέο εσωτερικό μας intranet, το Connected, παρέχει αναβαθμισμένες και σύγχρονες δυνατότητες ενημέρωσης και διάχυσης της πληροφορίας. Το Connected εξοικονομεί χρόνο στους εργαζόμενους, απλοποιώντας σημαντικά την καθημερινότητά τους και προσφέροντάς τους άμεση πληροφόρηση για τα θέματα που τους αφορούν, ενώ παράλληλα δημιουργεί ισχυρές βάσεις για ακόμη πιο στενή συνεργασία.
- **Επικοινωνία** μεταξύ Διοίκησης και εργαζομένων για την ανταλλαγή απόψεων σε θέματα εργασιακής καθημερινότητας και κουλτούρας του Οργανισμού. Στην κατεύθυνση αυτή, πραγματοποιήθηκαν το 2018:
  - Συναντήσεις της Διοίκησης με εργαζόμενους όλων των βαθμίδων, στο πλαίσιο επίσημων ενημερωτικών συζητήσεων, επισκέψεων σε κτίρια του Ομίλου και εκδηλώσεων κοινωνικού χαρακτήρα.
  - «Πρωινά με τη Διοίκηση», στο πλαίσιο των οποίων οι εργαζόμενοι που συμμετείχαν συζήτησαν με τον Διευθύνοντα Σύμβουλο ή με τους Αναπληρωτές Διευθύνοντες Συμβούλους θέματα της καθημερινότητας που τους απασχολούν και ενημερώθηκαν για την πορεία και τη στρατηγική του Ομίλου.
- **Αναγνώριση και επιβράβευση των εργαζομένων**. Το 2018 έτρεξε το πρόγραμμα αναγνώρισης των εργαζομένων με τίτλο «Στο Επίκεντρο», το οποίο βασίζεται στις Αξίες και το Όραμα της Eurobank. Οι πυλώνες τους οποίους επιβραβεύει το πρόγραμμα είναι:
  - Η Συνεργασία
  - Η Καινοτομία
  - Η Πελατοκεντρικότητα
  - Η Πολυετής Συνεισφορά

Η Επικοινωνία μέσα στον Όμιλο

- **Στήριξη και ενδυνάμωση του θεσμού της οικογένειας μέσα από εκδηλώσεις:**
  - επιβράβευσης των εργαζομένων και των παιδιών τους για ακαδημαϊκές, σχολικές ή αθλητικές επιδόσεις,
  - πολιτιστικού, αθλητικού και ψυχαγωγικού χαρακτήρα για μικρούς και μεγάλους,
  - εθελοντισμού για τη στήριξη της κοινωνίας.

Αναβάθμιση των υποδομών διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού

Το 2018 ξεκίνησε η υλοποίηση της νέας cloud εφαρμογής SAP Success Factors με τριετή ορίζοντα ολοκλήρωσης. Η Eurobank είναι η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα που επενδύει στην κορυφαία SAP cloud πλατφόρμα ανθρώπινου δυναμικού, τοποθετώντας τους ανθρώπους της στο επίκεντρο του ψηφιακού της μετασχηματισμού.

Η καινοτόμα αυτή πρωτοβουλία θα αναβαθμίσει συνολικά την παροχή υπηρεσιών Ανθρώπινου Δυναμικού σε όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου, ενισχύοντας την επικοινωνία και την ενημέρωση του κάθε εργαζόμενου αναφορικά με τα στοιχεία του, την εκπαίδευσή του, το οργανόγραμμα της μονάδας του, την αξιολόγησή του, τις αμοιβές και παροχές, ανεξάρτητα από τον ρόλο, την ιεραρχία ή την περιοχή στην οποία εργάζεται.

Επικοινωνία και Υποστήριξη στην Εργασία - HR4U

Το κέντρο επικοινωνίας (contact center) HR4U βρίσκεται δίπλα στους ανθρώπους της Eurobank, απαντώντας στα ερωτήματα και τα αιτήματά τους, δρομολογώντας τις απαραίτητες ενέργειες για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους και διατηρώντας ένα ανοιχτό κανάλι αμφίδρομης επικοινωνίας μεταξύ της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού και των εργαζομένων.

Μέσα στο 2018 εξυπηρετήθηκαν από το HR4U πάνω από 36.000 ερωτήματα και αιτήματα. Πολλά από αυτά αφορούσαν παροχές του Οργανισμού και η άμεση επίλυσή τους ήταν ιδιαίτερα σημαντική για τους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους, όπως:

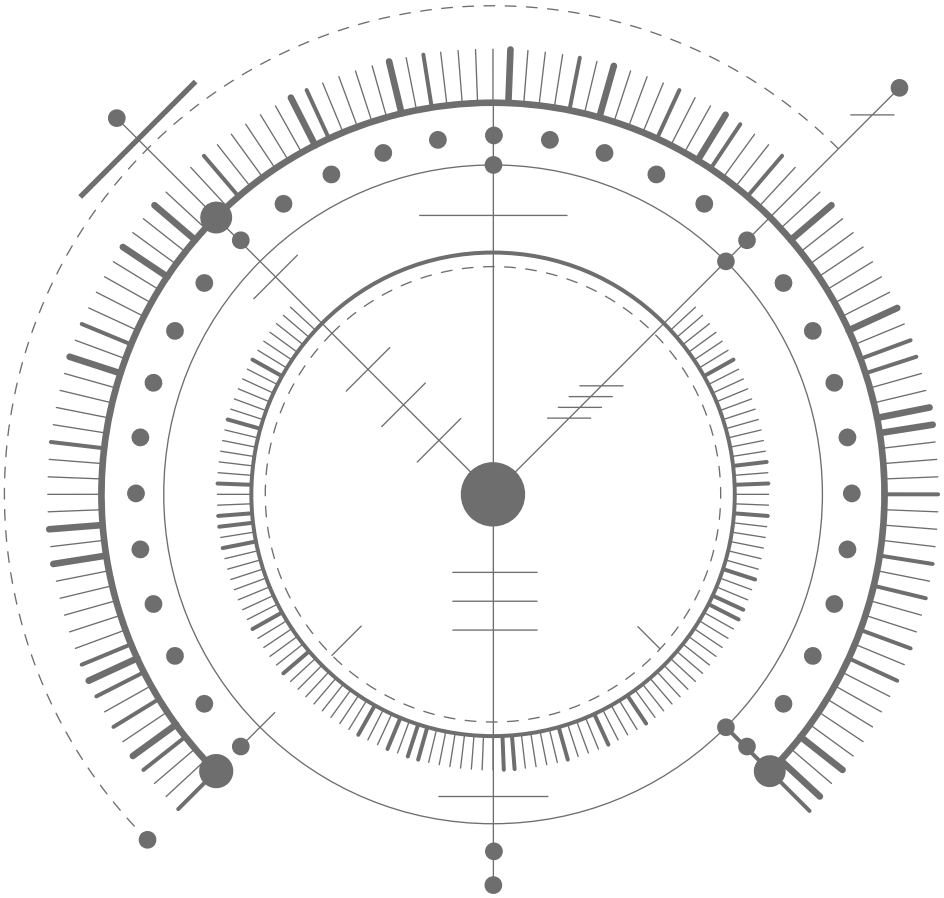
- Επείγουσα ανάγκη για αίμα ή αιμοπετάλια για εργαζόμενους ή μέλη των οικογενειών τους.
- Ερωτήσεις για τον προληπτικό ιατρικό έλεγχο (check-up) που προσφέρεται δωρεάν στους εργαζόμενους.
- Ερωτήσεις για το πρόγραμμα ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης.
- Ερωτήσεις για το συνταξιοδοτικό πρόγραμμα και για το αποταμιευτικό πρόγραμμα παιδιών.
- Επικοινωνία σχετικά με εκδηλώσεις, βραβεύσεις, δράσεις εταιρικού εθελοντισμού κ.λπ.

Διάλογος & Εργασιακά Δικαιώματα

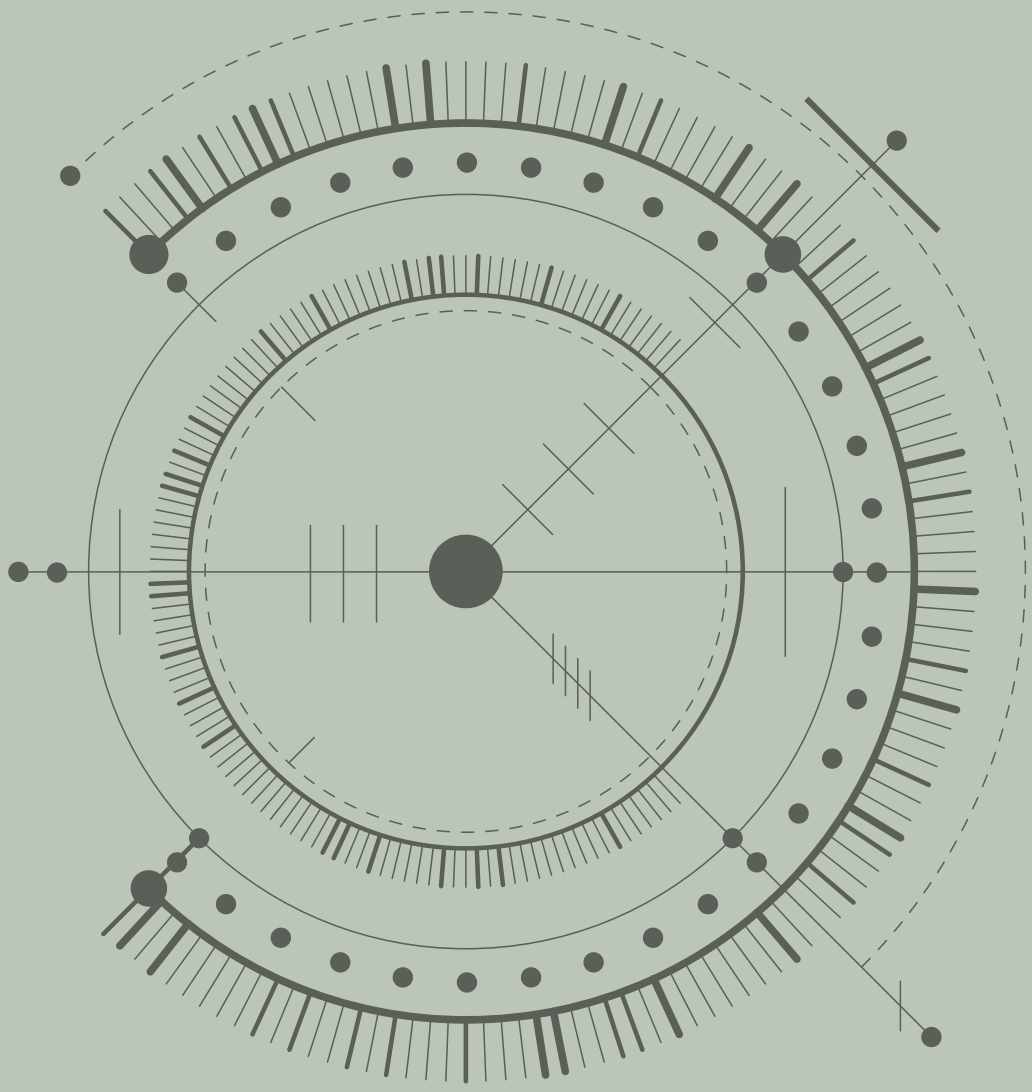
GRI 102-8

GRI 102-41

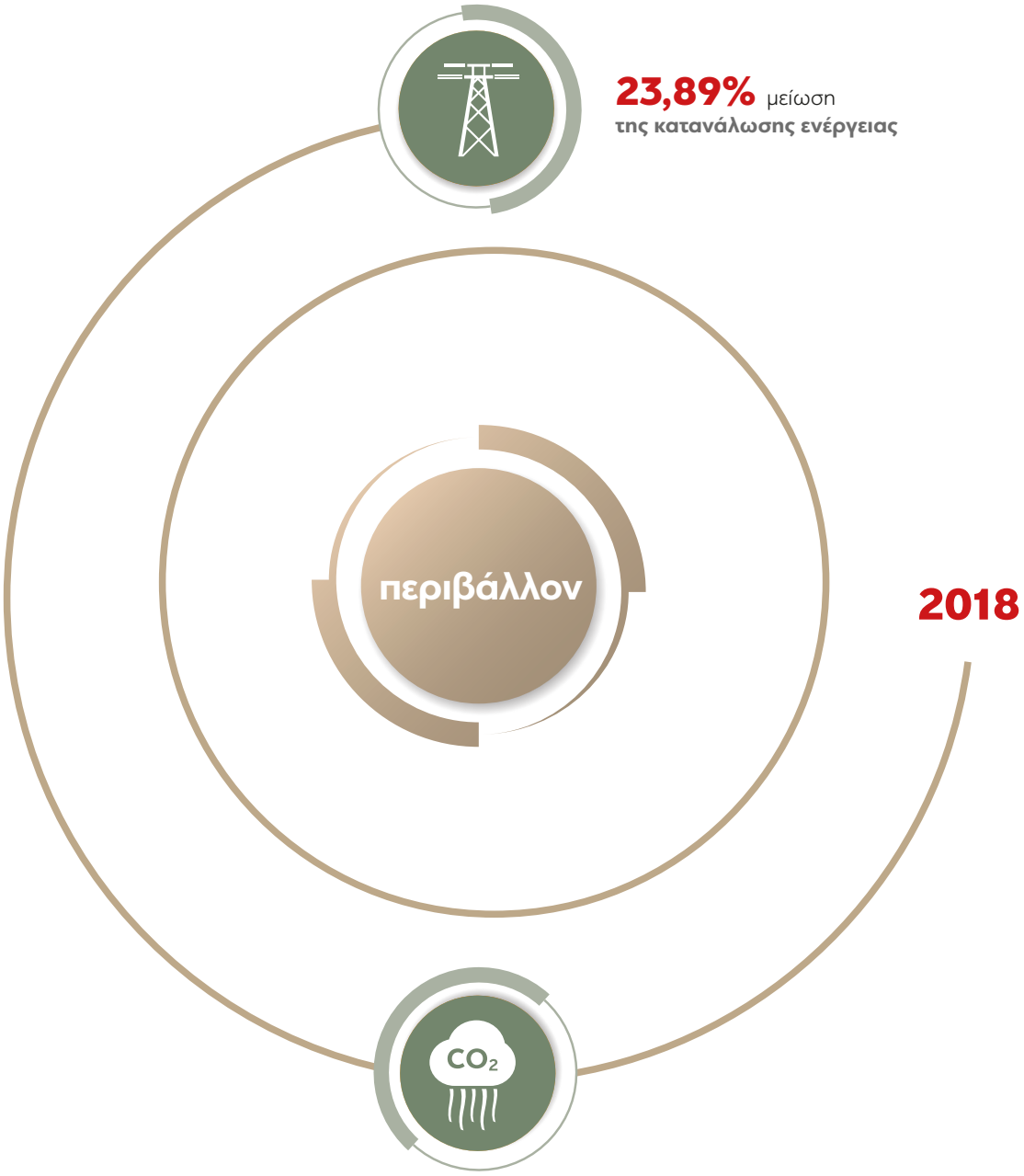
Πολιτική της Τράπεζας είναι η επικοινωνία με τους εργαζόμενους, τόσο μέσω της εσωτερικής επικοινωνίας όσο και θεσμικά, μέσω των συλλόγων τους. Στην Τράπεζα δραστηριοποιούνται έξι σύλλογοι, οι οποίοι εκπροσωπούν συνολικά το 89% του ανθρώπινου δυναμικού, δηλαδή σχεδόν 7.076 εργαζόμενους. Ο πολυπληθέστερος σύλλογος αναγνωρίζεται ως υπεύθυνο όργανο εκπροσώπησης στις διαπραγματεύσεις με τη Διοίκηση για εργασιακά θέματα. Το 100% των εργαζομένων της Τράπεζας καλύπτεται από Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας (Επιχειρησιακές, Κλαδικές και Εθνικές Γενικές) και οι εργασιακές σχέσεις ρυθμίζονται από τους ισχύοντες νόμους και τον Εσωτερικό Οργανισμό Υπηρεσίας. Το 100% των εργαζομένων απασχολείται full-time. Η Διοίκηση της Τράπεζας συνεργάζεται με τους συλλόγους και στηρίζει τις προγραμματισμένες συναντήσεις εργασίας με αντικείμενο τις εξελίξεις στο εργασιακό περιβάλλον.



ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



23,89% μείωση
της κατανάλωσης ενέργειας

61,91% μείωση των
συνολικών εκπομπών αερίων θερμοκηπίου

Η υπεύθυνη στάση απέναντι στο περιβάλλον αποτελεί προτεραιότητα για την Eurobank, η οποία από το 2003 έχει επενδύσει στην ανάπτυξη και εφαρμογή Περιβαλλοντικής Πολιτικής που καλύπτει το εύρος των δραστηριοτήτων της. Μέσα από πιστοποιημένα συστήματα παρακολουθεί τις επιδόσεις της και συστηματικά αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για τη μείωση του περιβαλλοντικού και ανθρακικού της αποτυπώματος. Η προστασία του περιβάλλοντος αποφέρει και άμεσα οφέλη, με την εξοικονόμηση φυσικών πόρων αλλά και με τη μείωση του λειτουργικού της κόστους.

Η εφαρμογή των ανωτέρω συστημάτων στην Eurobank έχει επιφέρει σημαντική μείωση στην κατανάλωση ενέργειας και την εκπομπή αερίων του θερμοκηπίου σε σχέση με το έτος βάσης 2014. Παράλληλα, το 2018 η Eurobank συνέχισε τη διαχείριση τυχόν περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων του δανειακού χαρτοφυλακίου. Επίσης προσέφερε στην αγορά μια σειρά «πράσινων» προϊόντων, που παρέχουν στον επιχειρηματικό κόσμο κίνητρα και εργαλεία για οικονομική δραστηριότητα φιλική προς το περιβάλλον. Τέλος, στις σχέσεις της με τους προμηθευτές της η Eurobank υιοθέτησε διαφανή και σαφή κριτήρια, που περιλαμβάνουν τις περιβαλλοντικές πιστοποιήσεις και το περιβαλλοντικό αποτύπωμα των προϊόντων και υπηρεσιών.

Επόμενος στόχος της Eurobank είναι η παρουσίαση μιας ολοκληρωμένης στρατηγικής πάνω στην κλιματική αλλαγή και τις ευκαιρίες που μπορεί να παρουσιαστούν στον τραπεζικό χώρο από τη χρηματοδότηση επιχειρήσεων για έργα που αφορούν τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματός τους, δημιουργώντας ένα χαρτοφυλάκιο χαμηλού περιβαλλοντικού ρίσκου, ελκυστικού σε διεθνείς επενδυτές.

Περιβαλλοντική Πολιτική

Η Περιβαλλοντική Πολιτική του Ομίλου, που θεσπίστηκε επίσημα το 2003 και είναι διαθέσιμη στον επίσημο διαδικτυακό τόπο www.eurobank.gr, αποτυπώνει τη δέσμευση της Eurobank για υπεύθυνη στάση απέναντι στο περιβάλλον.

Η Eurobank δεσμεύεται να παρακολουθεί και να βελτιώνει τις περιβαλλοντικές της επιδόσεις, να ευαισθητοποιεί όλους τους εμπλεκόμενους, καθώς και να προωθεί καλές πρακτικές στο σύνολο του δικτύου της. Ταυτόχρονα, μέσω της ανάπτυξης «πράσινων» τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών παρέχει κίνητρα και εφόδια για οικονομικές δραστηριότητες που συνεισφέρουν ενεργά στην προστασία του περιβάλλοντος. Χωρίς να αρκείται στην ικανοποίηση των ελάχιστων απαιτήσεων που θέτει η νομοθεσία, αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για χάραξη νέων ορίων στην υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα αναφορικά με το περιβάλλον. Μέχρι σήμερα, ως αποτέλεσμα της πολιτικής της, η Eurobank:

- Από το έτος 2004 έχει πιστοποιηθεί για την εφαρμογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά το Διεθνές Πρότυπο ISO 14001.
- Το 2009 εντάχθηκε στο Μητρώο των Ευρωπαϊκών Επιχειρήσεων που ακολουθούν το Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου (EMAS) της Ε.Ε.
- Βραβεύθηκε από το EMAS για τις περιβαλλοντικές πρακτικές της το 2009, το 2010 και το 2011, ενώ η βράβευση του 2011 στην κατηγορία «Εμπλοκή ενδιαφερόμενων μερών που οδηγεί σε συνεχή βελτίωση» συνιστά τη σημαντικότερη διάκριση για έναν μεγάλο ιδιωτικό οργανισμό στην Ευρώπη.

Περιβαλλοντικές Επιδόσεις

Η Eurobank αντιμετωπίζει την αλληλεπίδρασή της με το περιβάλλον συστηματικά και σφαιρικά, λαμβάνοντας υπόψη της τόσο τις άμεσες επιδράσεις στο περιβάλλον από τις δραστηριότητές της (όπως η λειτουργία κτιρίων και καταστημάτων), όσο και τις έμμεσες επιδράσεις της (όπως οι φιλικές προς το περιβάλλον χρηματοδοτήσεις και οι σχέσεις με προμηθευτές). Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα εφαρμόζει πιστοποιημένο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης με βάση προγράμματα και πρωτοβουλίες που ανήκουν στους εξής τομείς:

- Εξοικονόμηση φυσικών πόρων
- Μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου
- Μείωση, ανακύκλωση και ορθή διαχείριση στερεών αποβλήτων
- Εκπαίδευση, ενημέρωση και ευαισθητοποίηση προσωπικού
- Αξιολόγηση Περιβαλλοντικού & Κοινωνικού Κινδύνου ενόψει δανειοδοτήσεων πελατών
- Ανάπτυξη και προώθηση «πράσινων» τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών

Το 2015 έγινε η πρώτη τράπεζα της Ελλάδας που εφαρμόζει ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας, πιστοποιημένο κατά το διεθνές πρότυπο ISO 50001.

Παράλληλα, η διάδοση των πιστοποιημένων και βραβευμένων περιβαλλοντικών πρακτικών στις θυγατρικές εταιρίες του Ομίλου έχει πραγματοποιηθεί ήδη στην Eurobank Υπηρεσίες Ακινήτων και στην Business Exchanges, οι οποίες έχουν πιστοποιηθεί κατά το διεθνές πρότυπο ISO 14001.

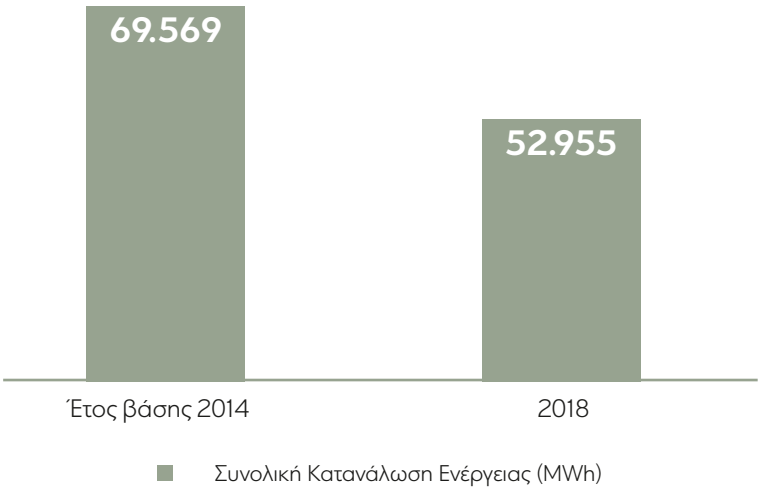
Εξοικονόμηση Φυσικών Πόρων

GRI 302-1

Η σημασία του φαινομένου της Κλιματικής Αλλαγής καθιστά την παρακολούθηση όλων των καταναλώσεων ενέργειας και των αντίστοιχων εκπομπών μία από τις σημαντικότερες προτεραιότητές μας. Η κατανάλωση ενέργειας στην Eurobank προκύπτει από:

- Την καύση πετρελαίου και φυσικού αερίου στα κτίρια της Τράπεζας.
- Τη χρήση πετρελαίου και βενζίνης από τα οχήματα της Τράπεζας.
- Την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για όλες τις λειτουργίες του Οργανισμού.

Περιβαλλοντικές Επιδόσεις



- Η συνολική κατανάλωση ενέργειας το 2018 έχει μειωθεί κατά 23,88 % σε σχέση με το έτος βάσης 2014.
- Η συνολική κατανάλωση ενέργειας ανά τετραγωνικό μέτρο επιφάνειας κτιριακών χώρων έχει μειωθεί κατά 10,88%, ενώ αντίστοιχα η συνολική κατανάλωση ενέργειας ανά εργαζόμενο έχει μειωθεί κατά 19,47% σε σχέση με το έτος βάσης 2014.

Τα θετικά αυτά αποτελέσματα επιτεύχθηκαν στο πλαίσιο της εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Ενέργειας. Η μεθοδολογία που ακολουθεί η Eurobank με στόχο τη μείωση της ενεργειακής της κατανάλωσης βασίζεται στο μοντέλο «Pay As You Save» σε συνεργασία με την Eurobank Υπηρεσίες Ακινήτων, στο πλαίσιο πρότυπης «Σύμβασης Ενεργειακής Απόδοσης Διαμοιραζόμενου Οφέλους».

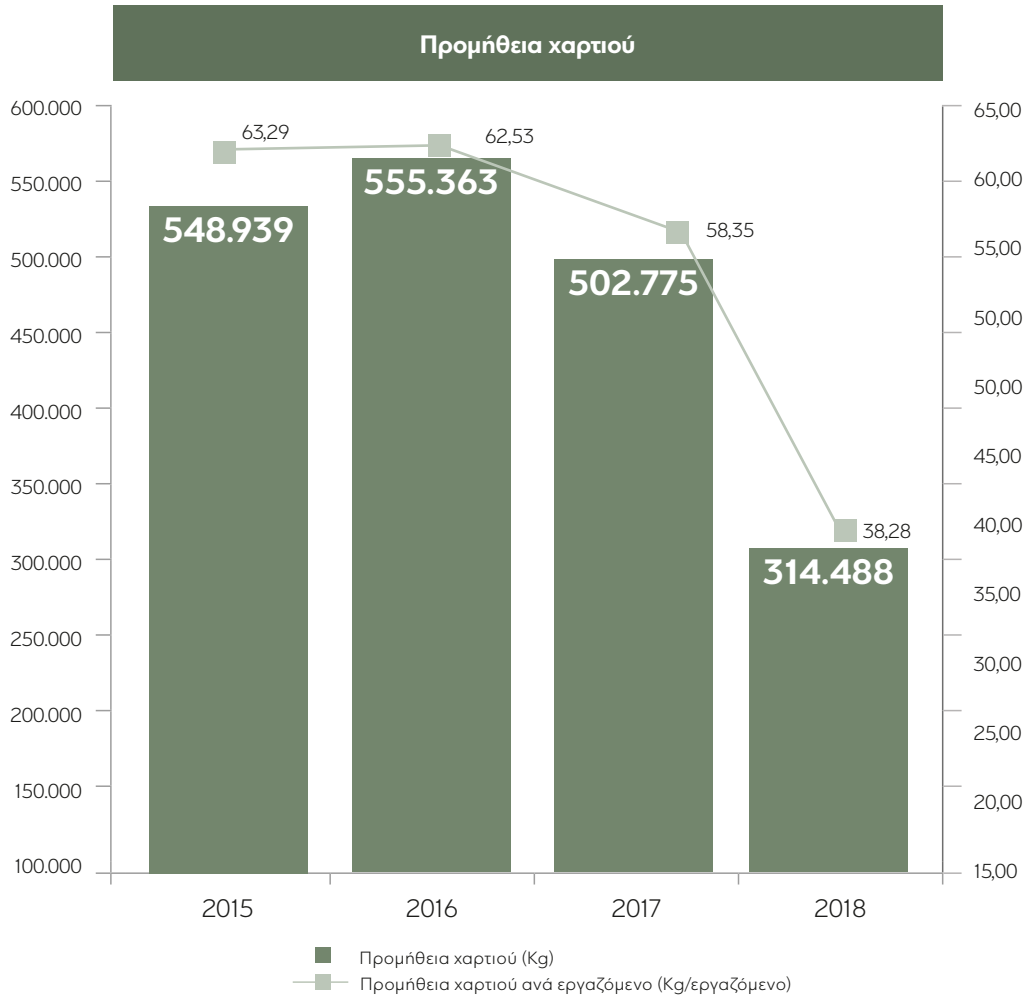
Στις Συμβάσεις Ενεργειακής Απόδοσης με Διαμοιραζόμενο Όφελος, η χρηματοδότηση των έργων γίνεται από τον Σύμβουλο Ενέργειας με ίδια ή ξένα κεφάλαια.

Το 2018 πραγματοποιήθηκαν στοχευμένες παρεμβάσεις ενεργειακής αναβάθμισης τόσο στον υφιστάμενο εξοπλισμό όσο και στον σχεδιασμό των νέων χώρων, που αφορούν τον εσωτερικό φωτισμό, τις φωτεινές επιγραφές, τον κλιματισμό, τις ηλεκτρικές εγκαταστάσεις και τον ηλεκτρομηχανολογικό εξοπλισμό.

Χαρτί

GRI 301-1

Ο περιορισμός της κατανάλωσης χαρτιού αποτελεί έναν σημαντικό περιβαλλοντικό στόχο για την Τράπεζα. Το 2018 η προμήθεια χαρτιού μειώθηκε σε σχέση με το 2017 κατά 37,45%, ενώ η αντίστοιχη κατανάλωση ανά εργαζόμενο μειώθηκε κατά 34,40% ως αποτέλεσμα του Προγράμματος Εξοικονόμησης Χαρτιού. Παράλληλα, η Τράπεζα χρησιμοποίησε για το 100% των αναγκών της χαρτί Α4 πιστοποίησης ECOLABEL.



e-Statement

Σημαντική ήταν η αύξηση χρήσης της υπηρεσίας e-Statements και το 2018, καθώς από την έναρξη της υπηρεσίας 720.000 πελάτες έχουν διακόψει την ταχυδρομική αποστολή πάνω από 1,8 εκατομμυρίων φυσικών statements.

Οι σημαντικές ενέργειες που οδήγησαν στη διακοπή των φυσικών statements είναι η στοχευμένη «splash screen» του e-Banking, καθώς και η ενσωμάτωση της διακοπής φυσικών αντιγράφων κατά τη διαδικασία εγγραφής στο e-Banking για τους νέους χρήστες.

Επίσης, ιδιαίτερα σημαντική για την Τράπεζα είναι και η εξοικονόμηση από την ταχυδρομική αποστολή, η οποία ξεπερνάει τα €9,5 εκατ. από την έναρξη διάθεσης της υπηρεσίας.

Περιβαλλοντικές Επιδόσεις

Νερό

Η Τράπεζα δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στην εξοικονόμηση του νερού, εφαρμόζοντας κατά περίπτωση μέτρα όπως η τοποθέτηση ειδικών συστημάτων ελέγχου ροής νερού σε εγκαταστάσεις ύδρευσης. Το 2018 η συνολική κατανάλωση νερού ανήλθε σε 75.967 m^3, παρουσιάζοντας περαιτέρω μείωση σε σχέση με το 2017 κατά 8%.

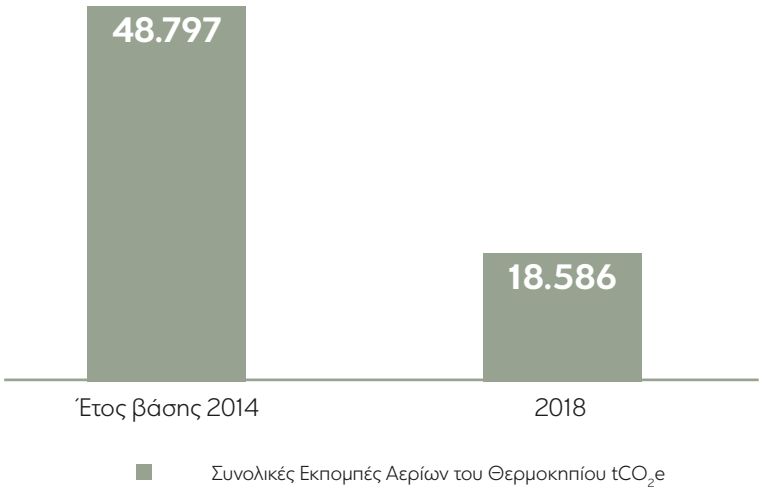
Μείωση των Εκπομπών Αερίων του Θερμοκηπίου

Με στόχο την παρακολούθηση και μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματός της, η Τράπεζα χρησιμοποιεί από το 2008 το διεθνές πρωτόκολλο Greenhouse Gas Protocol (GHG) (www.ghgprotocol.org) συμβάλλοντας στη μείωση των αερίων του θερμοκηπίου. Επίσης, και για την ηλεκτρική ενέργεια η Τράπεζα εφαρμόζει από το 2018 τη Market-Base Method χρησιμοποιώντας τους ετήσιους συντελεστές εκπομπών CO_2 από τους παρόχους ηλεκτρικής ενέργειας. Τα στοιχεία για το 2018 είναι τα εξής:

- Οι συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου σε ισοδύναμα διοξειδίου του άνθρακα (CO_2e) μειώθηκαν κατά 61,91% σε σχέση με το έτος βάσης 2014.
- Οι συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου σε ισοδύναμα διοξειδίου του άνθρακα (CO_2e) ανά μονάδα επιφάνειας κτιριακών χώρων μειώθηκαν κατά 55,40%, ενώ ανά εργαζόμενο μειώθηκαν κατά 59,70% σε σχέση με το έτος βάσης 2014.

Η μεγάλη μείωση των εκπομπών οφείλεται στη μείωση της κατανάλωσης λόγω των μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας, καθώς και στη μεγάλη απόκλιση των ετήσιων συντελεστών εκπομπών της Market-Base Method σε σχέση με τον συντελεστή του GHG Protocol που είχε χρησιμοποιηθεί τα προηγούμενα χρόνια.

Η Τράπεζα, περιορίζοντας σημαντικά τις εκπομπές αερίων του Θερμοκηπίου από τις λειτουργίες της, συμβάλλει στον περιορισμό της κλιματικής αλλαγής και συνεισφέρει στην επίτευξη του παγκόσμιου στόχου βιώσιμης ανάπτυξης για το κλίμα (SDG13).



Μείωση, Ανακύκλωση και Ορθή Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων

Η μείωση, επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση των απορριμμάτων αποτελεί βασικό πυλώνα του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Η Τράπεζα παρακολουθεί και διαχειρίζεται τον κύκλο ζωής στα:

- Μελανοδοχεία εκτυπωτών (toner cartridges): Το 2018 συνεχίστηκε η πλήρης εφαρμογή του προγράμματος «Managed Print Services», που προβλέπει ανακύκλωση του 100% των κενών μελανοδοχείων.

- Χαρτί και Υλικά Συσκευασίας: Η ανακύκλωση χαρτιού από εξειδικευμένο εργολάβο το 2018 κάλυψε πάνω από το 38% της προμηθευόμενης ποσότητας χαρτιού. Το συνολικό ποσοστό χαρτιού που ανακυκλώθηκε είναι πολύ μεγαλύτερο, καθώς ένα επιπλέον μεγάλο μέρος διοχετεύθηκε στα δημοτικά συστήματα ανακύκλωσης στις περιοχές όπου δραστηριοποιείται η Τράπεζα.

- Απόβλητα Ηλεκτρικού & Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού: Ανακυκλώθηκε το 100% του αποσυρόμενου εξοπλισμού.

- Λαμπτήρες: Το 100% των αποσυρόμενων λαμπτήρων δόθηκε για ανακύκλωση.

- Συσσωρευτές: Το 100% των αποσυρόμενων συσσωρευτών δόθηκε για ανακύκλωση.

Εκπαίδευση, Ενημέρωση και Ευαισθητοποίηση Προσωπικού

Στο πλαίσιο της εφαρμογής του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και του Συστήματος Διαχείρισης Ενέργειας, η Eurobank φροντίζει για την ευαισθητοποίηση και εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα περιβάλλοντος, ενέργειας και κλιματικής αλλαγής, καθώς και για την εφαρμογή ορθών διαδικασιών. Το σύνολο των εργαζομένων που έχουν εκπαιδευτεί από το 2003 έως σήμερα σε περιβαλλοντικά θέματα ανέρχεται σε 4.426 άτομα.

Παράλληλα, σε ετήσια βάση πραγματοποιείται ενημέρωση σχετικά με την ενεργειακή κατανάλωση των καταστημάτων της Τράπεζας.

Αξιολόγηση Περιβαλλοντικού Κινδύνου

Η συμμετοχή σημαντικών θεσμικών επενδυτών στο μετοχικό κεφάλαιο της Τράπεζας σηματοδότησε την αναβάθμιση υφιστάμενων και την ενσωμάτωση νέων μηχανισμών διαχείρισης περιβαλλοντικών και κοινωνικών κινδύνων στις δανειακές και επενδυτικές τραπεζικές της εργασίες. Στο πλαίσιο αυτό, η Eurobank εφαρμόζει Σύστημα Περιβαλλοντικής και Κοινωνικής Διαχείρισης (Environmental and Social Management System - ESMS), με σκοπό τον περιορισμό των σχετικών κινδύνων που εγκυμονεί η δραστηριότητα των χρηματοδοτούμενων επιχειρήσεων. Το ανωτέρω σύστημα διαχείρισης έχει πλήρως ενσωματωθεί στην εγκριτική διαδικασία και στη διαδικασία παρακολούθησης των χρηματοδοτήσεων που εφαρμόζει η Τράπεζα και υποστηρίζεται από τη Διοίκησή της, αφού η θέσπιση περιβαλλοντικών και κοινωνικών κριτηρίων μπορεί να βοηθήσει να επιτευχθούν βιώσιμα μοντέλα λειτουργίας και, επομένως, καλύτερες πιστοληπτικές αξιολογήσεις.

«Πράσινα» Προϊόντα & Υπηρεσίες

GRI FS8

Στο πλαίσιο της ενεργητικής προώθησης ορθών πρακτικών και με στόχο τη μακροχρόνια βιωσιμότητα, η Τράπεζα έχει αναπτύξει μια σειρά «πράσινων» προϊόντων, δηλαδή τραπεζικών προϊόντων που προσφέρουν περιβαλλοντικό όφελος. Τα προϊόντα αυτά «χτίζουν» πάνω στις σχέσεις της Τράπεζας με τους πελάτες της και την αγορά, για να προωθήσουν εργαλεία και κίνητρα για οικονομική δραστηριότητα φιλική προς το περιβάλλον.

WWF Eurobank Visa - Το Πρώτο «Πράσινο» Τραπεζικό Προϊόν στην Ελλάδα

Η WWF Eurobank Visa, προϊόν της συνεργασίας μεταξύ της Eurobank και της περιβαλλοντικής οργάνωσης WWF Ελλάς, είναι το πρώτο «πράσινο» προϊόν που εξέδωσε ελληνική τράπεζα και ξεκίνησε το 2000.

Το 2018 ο συνολικός αριθμός των ενεργών πιστωτικών καρτών WWF Eurobank Visa ανήλθε σε 21.284. Μέρος των εσόδων από τη χρήση καρτών, το οποίο ανέρχεται σε €50.201,97, καταβλήθηκε από την Eurobank στο WWF Ελλάς για την προαγωγή του ιδρύματος του WWF. Μέχρι σήμερα έχουν αποδοθεί στο WWF Ελλάς μέσω της WWF Eurobank Visa περισσότερα από €1,6 εκατ. για τη χρηματοδότηση δράσεων προστασίας του περιβάλλοντος.

«Πράσινα» Δάνεια Κατοικίας

Η Eurobank έχει συμβάλει ουσιαστικά σε δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας και ειδικότερα στην ενεργειακή αναβάθμιση των κατοικιών της χώρας, συμμετέχοντας ενεργά τόσο στο Πρόγραμμα «Εξοικονόμηση κατ' οίκον» όσο και στο Πρόγραμμα «Εξοικονόμηση κατ' οίκον ΙΙ».

Επίσης, καθοριστικός ήταν ο ρόλος της Τράπεζάς μας στον σχεδιασμό του νέου Προγράμματος «Εξοικονόμηση Κατ' Οίκον ΙΙ» που ξεκίνησε τον Μάρτιο του 2018, καθώς και στη βελτίωση της διαδικασίας υποβολής και διαχείρισης αιτήσεων μέσα από μία νέα ηλεκτρονική πλατφόρμα, η οποία διαμορφώθηκε σε συνεργασία με το Υπουργείο Περιβάλλοντος και το ΕΤΕΑΝ. Στο νέο Πρόγραμμα η Τράπεζα θα συνεχίσει τη δυναμική της παρουσία, παρέχοντας χρηματοδότηση –μέρος της οποίας προέρχεται από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) και εθνικούς πόρους– σε νέα νοικοκυριά για να υλοποιήσουν «πράσινες» παρεμβάσεις στις κατοικίες τους.

Η Eurobank, εκτός από τη συμμετοχή της στο επιδοτούμενο Πρόγραμμα «Εξοικονόμηση Κατ' Οίκον», πρόσφερε παράλληλα, για όσους δεν είχαν την ευκαιρία να ενταχθούν σε αυτό, αντίστοιχο δανειακό προϊόν με την ονομασία «Πράσινο Δάνειο Κατοικίας - Εξοικονόμηση Ενέργειας». Το προϊόν χρηματοδοτεί ανάγκες του πολίτη για «πράσινες» επισκευές εξοικονόμησης ενέργειας σε ακίνητο ιδιοκτησίας του (ενδεικτικά, από την εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων για την παραγωγή ενέργειας, την αλλαγή του συστήματος θέρμανσης, έως την πλήρη ανακαίνιση της κατοικίας).

Η πολύτιμη εμπειρία και τεχνογνωσία της Τράπεζας στην κατηγορία των «πράσινων» δανείων αποτελεί πάντα το εφαλτήριο για μελλοντικές πρωτοβουλίες, με απώτερο σκοπό να συμβάλει ενεργά τόσο στην επίτευξη των κρατικών περιβαλλοντικών στόχων, όσο και στην προστασία του ευρύτερου περιβάλλοντος, σχεδιάζοντας εξειδικευμένα «πράσινα» τραπεζικά προϊόντα, που προσφέρουν τις πιο συμφέρουσες χρηματοδοτικές λύσεις, και καλύπτοντας όλες τις πιθανές «πράσινες» ανάγκες του πολίτη σε επίπεδο κατοικίας.

Χρηματοδότηση Έργων Καθαρής Ενέργειας και άλλων φιλικών προς το περιβάλλον πηγών ενέργειας

Η στήριξη των επενδύσεων στον τομέα των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ) αποτελεί σταθερό προσανατολισμό για την Τράπεζα τα τελευταία χρόνια, εντασσόμενη στον ευρύτερο στόχο χρηματοδότησης της οικονομίας και στήριξης της ανάπτυξης της χώρας.

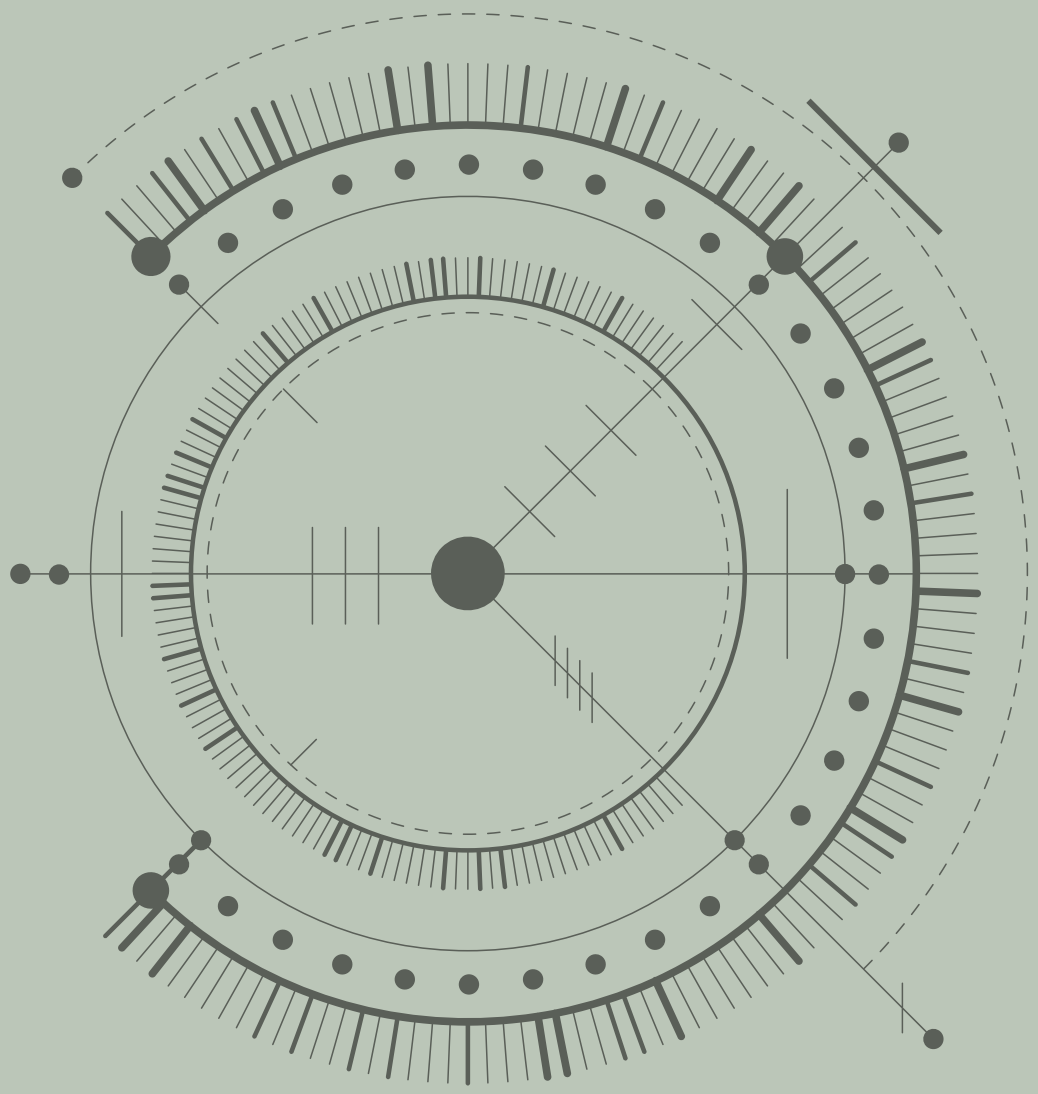
Η Τράπεζα έχει δημιουργήσει δανειακά προϊόντα για τη χρηματοδότηση επενδύσεων σε ΑΠΕ για μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, όπως φωτοβολταϊκά σε χώρους ή στέγες επιχειρήσεων, φωτοβολταϊκά και αιολικά πάρκα με εγκατεστημένη ισχύ έως 5 και 15 MW αντίστοιχα. Παράλληλα, υποστηρίζει και τις μεγάλες επενδύσεις ΑΠΕ μέσω σύνθετων τραπεζικών προϊόντων, με έμφαση στις δομημένες χρηματοδοτήσεις Project Finance.

Η Τράπεζα δραστηριοποιείται επίσης στη χρηματοδότηση λοιπών επενδύσεων φιλικών προς το περιβάλλον, χρηματοδοτώντας επενδύσεις παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από φυσικό αέριο που κατασκευάστηκαν σε αντικατάσταση παλιών ρυπογόνων μονάδων. Στόχος της για το 2019 είναι η επέκταση του δανειακού της χαρτοφυλακίου στον τομέα των ΑΠΕ και η συνέχιση της στήριξης των Ελλήνων και ξένων επενδυτών που δραστηριοποιούνται στον τομέα αυτό.

Συμμετοχή σε περιβαλλοντικά ευαισθητοποιημένες επιχειρήσεις

Επιδίωξη της Τράπεζας είναι να συμμετέχει επιλεκτικά σε εταιρίες με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και αναπτυξιακές προοπτικές, με έμφαση στην εξωστρέφεια και την περιβαλλοντική ευαισθησία. Παράλληλα, προσφέρει και συμβουλευτικές υπηρεσίες και τεχνογνωσία για την ανάπτυξη και επέκταση τέτοιων επιχειρήσεων στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα συμμετέχει στο μετοχικό κεφάλαιο της ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ Α.Ε. από το 2010, μαζί με συνεπενδυτή, μέσω της εταιρίας SINDA Ltd. Ο όμιλος εταιριών ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ είναι ένας από τους μεγαλύτερους στην Ελλάδα στην προστασία του περιβάλλοντος, με δραστηριοποίηση σε τομείς όπως η διαχείριση στερεών και υγρών αποβλήτων, η διαχείριση υδάτινων πόρων, η αποκατάσταση ρυπασμένων εδαφών, η εξοικονόμηση ενέργειας και η παραγωγή ενέργειας από ΑΠΕ, και στον τομέα της εξοικονόμησης ενέργειας. Επίσης, η Τράπεζα συμμετέχει στο private equity fund ΑΚΕΣ IBG HF III, το οποίο εξειδικεύεται στις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και ειδικότερα στην εγκατάσταση και λειτουργία μικρομεσαίων φωτοβολταϊκών και αιολικών πάρκων στην Ελλάδα. Η Eurobank αποτελεί τον τρίτο μεγαλύτερο μεριδιούχο του fund.

ΔΙΕΘΝΗΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑ & ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ



ΔΙΕΘΝΗΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑ & ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

Βουλγαρία

Εκτός από τις κύριες δραστηριότητές της, η Eurobank Bulgaria A.D. (Postbank) συνεχίζει και το 2018 να επικεντρώνεται στις ανάγκες της τοπικής κοινότητας, υποστηρίζοντας προγράμματα και πρωτοβουλίες σε συνεργασία με συγκεκριμένα ιδρύματα και οργανισμούς. Η Postbank αναδεικνύει τη σημασία της κοινωνικής ευθύνης τόσο στο ανθρώπινο δυναμικό της, όσο και στους πελάτες, τους προμηθευτές της και την κοινωνία, ενώ στοχεύει στη μείωση των επιπτώσεων στο περιβάλλον με συγκεκριμένες ενέργειες.

Το 2018 η Postbank πραγματοποίησε σειρά σημαντικών ενεργειών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στον τομέα της εκπαίδευσης, της προστασίας του περιβάλλοντος, του αθλητισμού και της εταιρικής δωρεάς. Η Postbank είναι ενεργό μέλος και υποστηρίζει πρωτοβουλίες του Συνδέσμου Τραπεζών στη Βουλγαρία, των KRIB, AmCham, HBCB, Borika AD, Endeavour Bulgaria Association, Bulgarian Business Leaders Forum, Bulgarian Donors' Forum, Atanas Burov Foundation, UN Global Compact Network Bulgaria και Bulgarian Association of Advertisers.

Η εκπαίδευση των παιδιών και των νέων στη Βουλγαρία υπήρξε ανέκαθεν μέρος των έργων κοινωνικής ευθύνης που σχεδιάστηκαν και υποστηρίχθηκαν από την Postbank. Ως εκ τούτου, στην αρχή της νέας σχολικής χρονιάς η Postbank ξεκίνησε ένα κοινό πρόγραμμα με το SoftUni για την υποστήριξη του συστήματος εκπαίδευσης της Βουλγαρίας, το οποίο περιλαμβάνει διάφορες δραστηριότητες που προετοιμάζουν τους νέους για τα επαγγέλματα του μέλλοντος και την υλοποίησή τους. Η στρατηγική εταιρική σχέση των δύο οργανισμών στοχεύει στην ενθάρρυνση των φοιτητών να αναπτύξουν τη δυναμική τους, καθώς οι ηγέτες πληροφορικής και ψηφιακής τεχνολογίας προετοιμάζονται για το δυναμικά μεταβαλλόμενο περιβάλλον και τις νέες τάσεις στον τραπεζικό τομέα.

Η Postbank συμμετείχε και πάλι το 2018 στην πρωτοβουλία Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που διοργάνωσε το UN Global Compact Network Bulgaria με τίτλο «Περήφανος για το έργο των γονιών μου». Η εκστρατεία στοχεύει να βοηθήσει τα παιδιά στις μελλοντικές εξελίξεις της σταδιοδρομίας τους, δείχνοντάς τους ότι η εργασία και η εκπαίδευση είναι βασικές αξίες, αλλά οι δεξιότητες και τα προσόντα είναι η βάση της επαγγελματικής τους επιτυχίας. Περισσότεροι από 100 μαθητές από την 2η, 4η και 5η τάξη επισκέφθηκαν την Postbank κατά τη διάρκεια της πρωτοβουλίας αυτής και έμαθαν πολλά για το αντικείμενο εργασίας διαφόρων ειδικών εντός της Τράπεζας, για τη δύναμη της ομαδικής εργασίας και για το πόσο σημαντική είναι η σωστή εκπαίδευση για την επαγγελματική εξέλιξη.

Η Postbank υποστήριξε το Εθνικό Εμπορικό και Τραπεζικό Λύκειο στη Σόφια για ακόμη ένα έτος και δεσμεύτηκε να συμμετάσχει ως μέντορας σε μελλοντικές δράσεις.

Για δεύτερη συνεχή χρονιά, οι διευθυντές της Postbank συμμετείχαν στην «European Week of Money», που πραγματοποιήθηκε από τις 12 έως τις 16 Μαρτίου 2018. Η πρωτοβουλία για τη σύμπραξη ανήκει στην ευρωπαϊκή τραπεζική ομοσπονδία, μέρος της οποίας είναι η Ένωση Τραπεζών στη Βουλγαρία (ABB) και άλλα εθνικά συνδικάτα τραπεζών, και έχει στόχο τη βελτίωση του επιπέδου χρηματοοικονομικής εκπαίδευσης των μαθητών στα σχολεία πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στην Ευρώπη.

Βουλγαρία

Κατά τη διάρκεια της Ευρωπαϊκής Εβδομάδας Χρημάτων 2018 εμπειρογνώμονες από την ομάδα Postbank διοργάνωσαν ανοικτά μαθήματα για μαθητές σε διάφορες πόλεις της χώρας, με θέμα τη σημασία της πρωτοβουλίας, τις υπηρεσίες και τα κύρια προϊόντα των τραπεζών, την ιστορία χρήματος, τους τρόπους αποταμίευσης, τις επενδύσεις και τη διαχείριση του προσωπικού κεφαλαίου. Για τρίτη συνεχή χρονιά η Postbank, ως μέλος του Συνδέσμου Τραπεζών της Βουλγαρίας (ABB), συμμετείχε στην ευρωπαϊκή εκστρατεία, αφιερωμένη στον αγώνα κατά της παράνομης διακίνησης χρήματος (money mule).

Τον Ιούνιο η Postbank ήταν ο κύριος συνεργάτης της διοργάνωσης φιλανθρωπικών εκδηλώσεων «Postbank Business Run», που διοργανώνεται κάθε χρόνο από την Begach Club και η οποία συνοδεύτηκε από ένα ρεκόρ συμμετεχόντων – 300 ομάδες από 107 εταιρίες από διάφορους τομείς, οι οποίες ανταγωνίστηκαν για την υποστήριξη τριών φιλανθρωπικών σκοπών. Χάρη στην πρωτοβουλία, τα συσσωρευμένα κεφάλαια, πάνω από 10.000 BGN, δωρίσθηκαν σε προγράμματα που ξεκίνησε το Ίδρυμα Cedar και αποσκοπούσαν στην οργάνωση εργασιοθεραπειών για παιδιά και νέους με σωματικές αναπηρίες, σε προγράμματα του Water Way Foundation για την παροχή υδροθεραπείας σε παιδιά με σωματικές αναπηρίες και σε πρωτοβουλίες του ιδρύματος «Για τα παιδιά μας» για παροχή ασφαλούς περιβάλλοντος, που εξασφαλίζει τη ζωή και την προσωπική ανάπτυξη των παιδιών. Ο μεγαλύτερος περιφερειακός επιχειρηματικός αγώνας «Business Run Plovdiv», όπου η Postbank είναι και πάλι μεταξύ των εταίρων, πραγματοποιήθηκε για δεύτερη φορά το 2018.

Η Postbank έχει στην οργανωτική δομή της Πράσινο Συμβούλιο και Μονάδα Περιβαλλοντικής Υπηρεσίας, που εργάζονται για τη διατήρηση του περιβάλλοντος μέσω του περιορισμού των πόρων που καταναλώνει η Τράπεζα και οι χρηματοδοτικές της δραστηριότητες. Το 2018, στο πλαίσιο της συνολικής πολιτικής της ως κοινωνικά υπεύθυνος θεσμός, η Τράπεζα συνέχισε να αναπτύσσει την εσωτερική πρωτοβουλία της Green Heroes, για βιώσιμη ανάπτυξη και φιλική προς το περιβάλλον συμπεριφορά. Στόχος της είναι να ενθαρρύνει την κοινωνικά υπεύθυνη συμπεριφορά των υπαλλήλων της. Μέσω της εκστρατείας αυτής και της χρηματοδότησης που παρέχει η Τράπεζα, μπορούν να υλοποιηθούν τοπικά έργα που έχουν επιλεγεί από τους ίδιους, δείχνοντας έτσι ότι με απλές ενέργειες μπορούν να επιτευχθούν βιώσιμες αλλαγές. Το 2018 η ομάδα Postbank πραγματοποίησε με επιτυχία άλλα δύο έργα για τη βελτίωση της περιβαλλοντικής κατάστασης.

Η Postbank έθεσε σε λειτουργία το 2018 μια εσωτερική πλατφόρμα δωρεάς για την υποστήριξη συναδέλφων που την έχουν ανάγκη, η οποία ονομάζεται TOGETHER. Πρόκειται για ένα φιλανθρωπικό πρόγραμμα που χρηματοδοτείται από τα ταμεία της Τράπεζας ως ένα από τα κύρια μακροπρόθεσμα έργα της, το οποίο αποσκοπεί στην αναβάθμιση των συνεχιζόμενων προσπαθειών για την ανάπτυξη της αφοσίωσης και της φροντίδας προς τους εργαζόμενους. Η ιδέα της πλατφόρμας είναι να δημιουργηθεί κλίμα αλληλεγγύης μεταξύ των συναδέλφων και να αποτελέσει λειτουργικό μηχανισμό για την οικονομική στήριξη των εργαζομένων με σοβαρά προβλήματα υγείας.

Σερβία

Από την ίδρυσή της στη σερβική αγορά το 2003, η Eurobank συνδυάζει συνεχώς στρατηγική δυναμικής και επιτυχημένης ανάπτυξης με τη συμβολή της κοινότητας στην οποία δραστηριοποιείται, μέσω στοχευμένων ενεργειών:

Τον Μάρτιο του 2006 δημιουργήθηκε ένα πρόγραμμα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης με τίτλο «Εμείς επενδύουμε στις ευρωπαϊκές αξίες». Στο πρόγραμμα αυτό επενδύθηκαν περίπου €4 εκατ., μέσω της συνεχούς υποστήριξης σε πέντε πυλώνες: Εκπαίδευση, Περιβάλλον, Πολιτισμός, Ισότητα και Δημόσια Υγεία.

Ολοκλήρωση προγράμματος «Μεγάλη Καρδιά» σε συνεργασία με το Ίδρυμα Ana και Vlade Divac - 50 Ανακατασκευασμένα Νηπιαγωγεία σε 8 χρόνια

Τον Δεκέμβριο του 2018 η Eurobank Beograd και το Ίδρυμα Ana και Vlade Divac ολοκλήρωσαν το πρόγραμμα «Μεγάλη Καρδιά», που ξεκίνησε το 2010. Τα τελευταία οκτώ χρόνια περισσότεροι από 22.000 πελάτες της Eurobank Beograd συνέβαλαν στην ανακαίνιση κρατικών νηπιαγωγείων σε όλη τη χώρα με τη χρήση της ανθρωπιστικής πιστωτικής κάρτας Mastercard Big Heart. Με αυτό τον τρόπο δόθηκαν περισσότερα από 65 εκατ. δηνάρια, μέσω των οποίων ανακαινίστηκαν και ανακατασκευάστηκαν 50 παιδικές χαρές σε νηπιαγωγεία, καθώς και αίθουσες σε σχολεία και ιδρύματα υγείας σε όλη τη Σερβία.

Νέα Πιστωτική Κάρτα Eurobank Big Heart - Σχολείο Σχεδιασμένο για Εσένα

Τον Μάρτιο του 2018 η Eurobank Beograd ανακοίνωσε ένα νέο έργο εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, «Ένα Σχολείο Σχεδιασμένο για Εσένα» με την υποστήριξη του Υπουργείου Παιδείας, Επιστήμης και Τεχνολογικής Ανάπτυξης. Με την ευκαιρία αυτή προχώρησε στο λανσάρισμα της νέας πιστωτικής κάρτας Eurobank Big Heart Mastercard, όπου από κάθε συναλλαγή η Τράπεζα θα διαθέτει ένα μέρος του εισοδήματός της στα κρατικά σχολεία δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης για τον εκσυγχρονισμό των τάξεων και την αγορά του απαραίτητου εξοπλισμού. Επιπλέον, η Eurobank Serbia θα δώσει τη δυνατότητα στους φοιτητές να αποκτήσουν γνώσεις σχετικά με τις τραπεζικές δραστηριότητες, από τους υπαλλήλους της Τράπεζας ως προσκεκλημένους καθηγητές.

Κύπρος

Στο πλαίσιο της στρατηγικής εταιρικής κοινωνικής ευθύνης της, η Eurobank Cyprus Ltd (Eurobank Cyprus) αναλαμβάνει πρωτοβουλίες που προωθούν τις αξίες και τις αρχές της ομάδας, εστιάζοντας σε τομείς που αντικατοπτρίζουν τόσο την κοινωνία όσο και την οικονομία της Κύπρου. Από την ίδρυσή της, η Eurobank Cyprus υποστηρίζει την κυπριακή οικονομία και τις πρωτοβουλίες βιώσιμης ανάπτυξης, προωθεί παραγωγικές επενδύσεις, την καινοτομία, την επιχειρηματικότητα και συμμετέχει ενεργά στην κοινωνική και την πολιτιστική ζωή της χώρας, λειτουργώντας πάντα με σεβασμό στο περιβάλλον όπου δραστηριοποιείται.

Οικονομία - Καινοτομία - Επιχειρηματικότητα

Με βάση την εξέλιξη των δραστηριοτήτων της, η Eurobank Cyprus δημιουργεί συνεχώς νέες θέσεις εργασίας. Επιπλέον, έχει δεσμευτεί να στηρίξει την καινοτομία και την επιχειρηματικότητα μέσω των ακόλουθων πρωτοβουλιών:

Cyprus Seeds

Το πρόγραμμα Cyprus Seeds στοχεύει στη μετάβαση των ερευνητικών προσπαθειών από το πανεπιστημιακό εργαστήριο στην ελεύθερη αγορά. Εκτός από τις ευκαιρίες επένδυσης και ανάπτυξης και τον σχεδιασμό νέων επιχειρηματικών εγχειρημάτων, το πρόγραμμα αυτό συμβάλλει στην παραμονή ταλαντούχων ερευνητών στην Κύπρο και στον περιορισμό του φαινομένου «brain drain» των μεταδιδακτορικών και διδακτορικών φοιτητών του Πανεπιστημίου Κύπρου, οι οποίοι δεν μπόρεσαν να ολοκληρώσουν την έρευνά τους λόγω του περιορισμού της χρηματοδότησης και των πόρων.

Εκτός από τη δυνατότητα χρηματοδότησης, το πρόγραμμα Cyprus Seeds παρέχει τη δυνατότητα προσωπικής καθοδήγησης (mentoring) μαζί με μια σειρά από σεμινάρια (workshops) που στοχεύουν στη μετατροπή των ερευνητικών προγραμμάτων που υλοποιούν ακαδημαϊκοί ερευνητές σε νεοσύστατες επιχειρήσεις.

Rise

Το Rise είναι το πρώτο Ερευνητικό Κέντρο για Διαδραστικά Μέσα, Έξυπνα Συστήματα και Νέες Τεχνολογίες στην Κύπρο, που έχει στόχο να συμβάλει και να υποστηρίξει την οικονομική ανάπτυξη της Κύπρου και την καινοτομία. Το Κέντρο αυτό συνδυάζει δυνατότητες έρευνας και καινοτομίας που επιτρέπουν στους ερευνητές να εξελίξουν το ερευνητικό τους έργο.

Το Κέντρο Rise στοχεύει:

- Στον σχεδιασμό ανταγωνιστικών ερευνητικών προγραμμάτων σε διεθνές επίπεδο.
- Στην αναβάθμιση της επιστημονικής έρευνας της χώρας.
- Στη συνεργασία των επιχειρηματιών και των τοπικών αρχών.
- Στη συνεργασία με τοπικές καινοτόμες επιχειρήσεις για την επίλυση προβλημάτων που αφορούν θέματα της καθημερινότητας.
- Στην υποστήριξη της μεταφοράς γνώσεων στις επιχειρήσεις καινοτομίας και τεχνολογίας και στην εξεύρεση σύγχρονων λύσεων για την τόνωση της οικονομικής ανάπτυξης.

Επιστημονική Έρευνα και Εκπαίδευση

Η Eurobank Cyprus είναι σταθερός υποστηρικτής της επιστημονικής έρευνας και της εκπαίδευσης. Η Τράπεζα είναι χορηγός της Ιατρικής Σχολής του Πανεπιστημίου Κύπρου, ενώ παράλληλα δίνει τη δυνατότητα σε φοιτητές της Σχολής Μοριακής Ιατρικής του Ινστιτούτου Νευρολογίας και Γενετικής της Κύπρου να αποκτήσουν διδακτορικές και μεταπτυχιακές υποτροφίες.

Πολιτισμός - Κοινωνία - Περιβάλλον

Ως ενεργός εταιρικός πολίτης, η Eurobank Cyprus υποστηρίζει τον πολιτισμό μέσω της υποστήριξης τοπικών καλλιτεχνών και της διοργάνωσης πολιτιστικών εκδηλώσεων, ενθαρρύνει τον εθελοντισμό στο ανθρώπινο δυναμικό της τράπεζας, ενισχύει οικονομικά φιλανθρωπικά ιδρύματα και πραγματοποιεί δράσεις για την προστασία του περιβάλλοντος, όπως η επένδυση σε τεχνολογίες που συμβάλλουν στη μείωση της χρήσης χαρτιού.

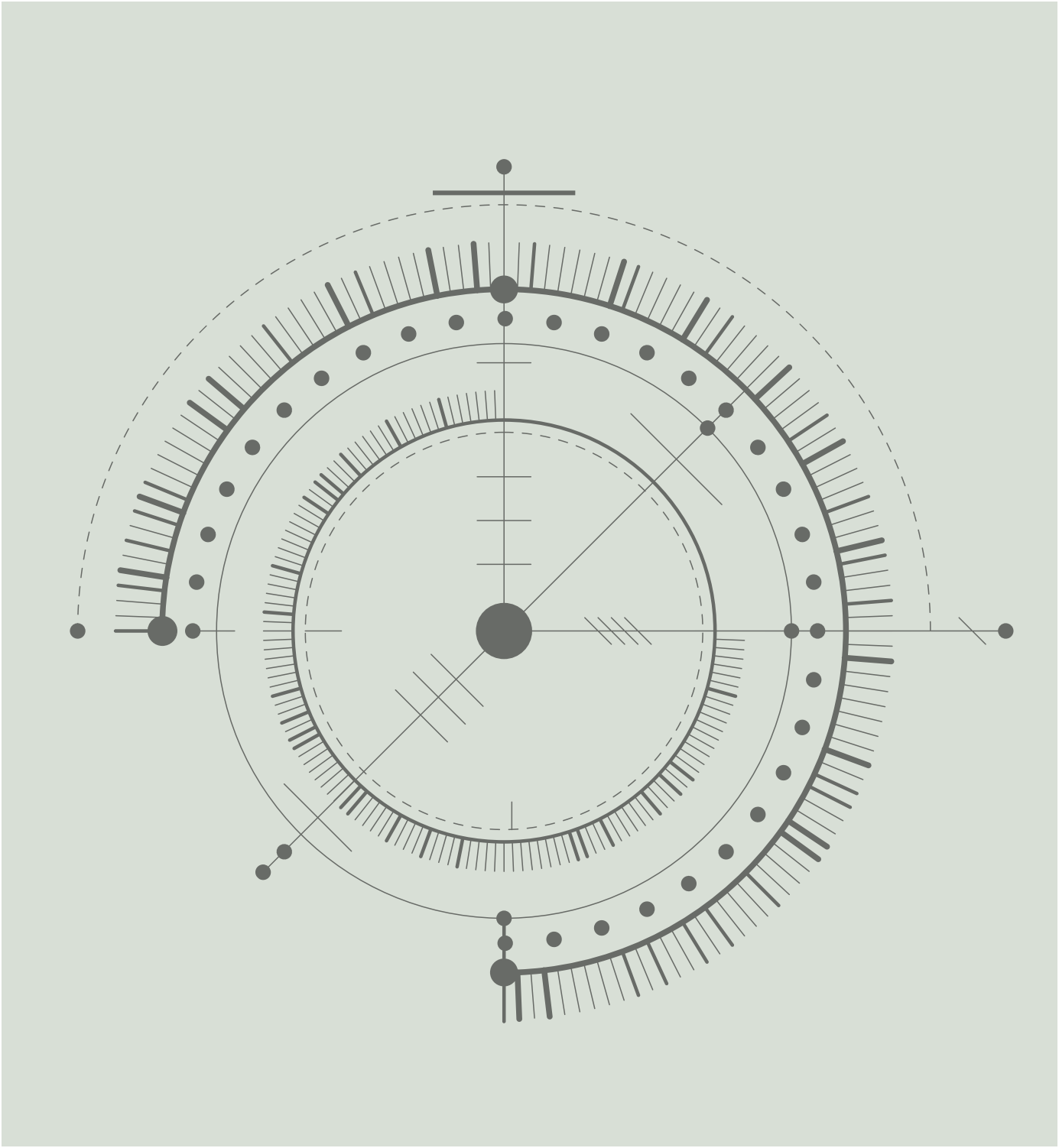
Λουξεμβούργο

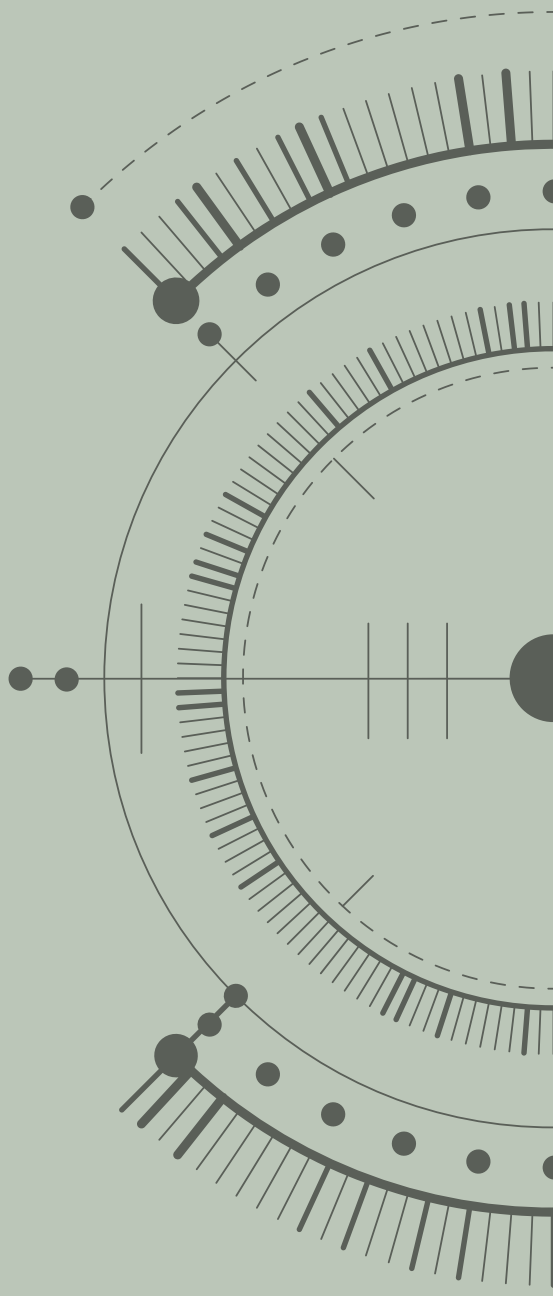
Εργαζόμενοι, Επικοινωνία και Ενημέρωση

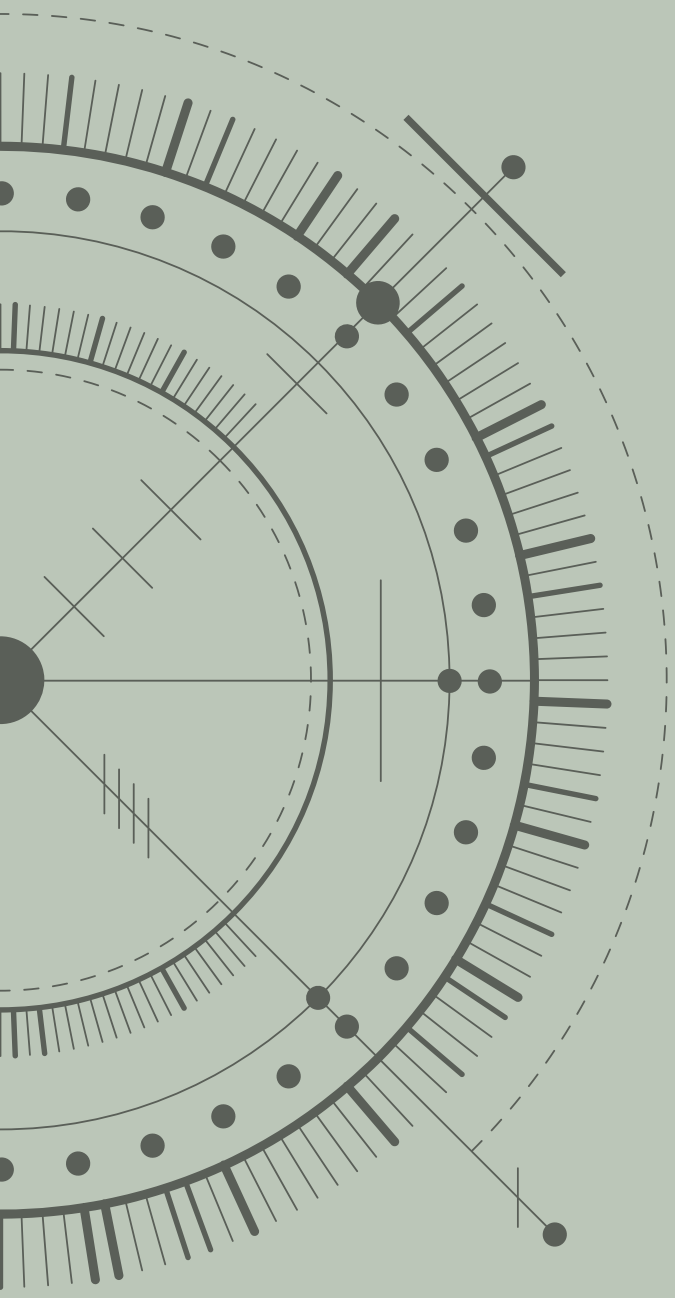
Η Eurobank Private Bank Luxembourg S.A. (Private Bank Luxembourg), στο πλαίσιο της αμφίδρομης επικοινωνίας και ενημέρωσης των εργαζομένων, υλοποίησε το 2018 ενημέρωση των νέων συναδέλφων για όλα τα θέματα που πρέπει να γνωρίζουν όταν ξεκινούν να εργάζονται στο Λουξεμβούργο αλλά και συγκεκριμένα στην Private Bank Luxembourg.

Επιβράβευση Εργαζομένων

Επίσης, η Private Bank Luxembourg πραγματοποίησε και το 2018 πρόγραμμα επιβράβευσης των εργαζομένων της για τη μακροχρόνια παρουσία τους, ειδικά για όσους εργάζονται σε αυτήν για 10 ή 20 χρόνια.







ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Ευρετήριο Περιεχομένων Προτύπων GRI

GRI 102-55

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού / Παραπομπή	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση
GRI 101: Foundation 2016				
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2016 (βασική επιλογή - core)				
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις, Προφίλ Οργανισμού	102-1 Επωνυμία οργανισμού	Τράπεζα Eurobank Ergasias Ανώνυμη Εταιρία		✓
	102-2 Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	Προφίλ Eurobank	14	✓
	102-3 Τοποθεσία της έδρας	Όθωνος 8, 105 57, Αθήνα		✓
	102-4 Τοποθεσία δραστηριοτήτων	Προφίλ Eurobank	14	✓
	102-5 Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	Ανώνυμη Εταιρία https://www.eurobank.gr/-/media/eurobank/omilos/poioi-eimaste/etairiki-diakubernisi/katastatiko/katastatiko.pdf?la=el		✓
	102-6 Αγορές που εξυπηρετούνται	Προφίλ Eurobank	14	✓
	102-7 Μέγεθος του οργανισμού	Προφίλ Eurobank	14-15	✓
	102-8 Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζομένους	Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας - Αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού - Η Επικοινωνία μέσα στον Όμιλο (Διάλογος & Εργασιακά Δικαιώματα) Οι εργασίες της Τράπεζας επιτελούνται μόνο από άτομα που είναι εργαζόμενοι της Τράπεζας και δεν υπάρχουν διαφοροποιήσεις στον αριθμό των εργαζομένων μέσα στο έτος, λόγω εποχικότητας	101-103 117	✓
	102-9 Εφοδιαστική αλυσίδα	Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές - Σχέσεις με Προμηθευτές	57-59	✓
	102-10 Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής του αλυσίδας	Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές - Σχέσεις με Προμηθευτές	57-59	✓
	102-11 Αρχή της προφύλαξης	Εταιρική Υπευθυνότητα - Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας	26	✓
	102-12 Εξωτερικές πρωτοβουλίες	Εταιρική Υπευθυνότητα - Συμμετοχές σε Ενώσεις & Οργανισμούς	43-45	✓
	102-13 Συμμετοχή σε ενώσεις/οργανισμούς	Εταιρική Υπευθυνότητα - Συμμετοχές σε Ενώσεις & Οργανισμούς	43-45	✓
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις, Στρατηγική	102-14 Δήλωση του υψηλότερα ιστάμενου υπεύθυνου λήψης αποφάσεων	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους	8-11	✓
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις, Ηθική και Ακεραιότητα	102-16 Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	Προφίλ Eurobank Εταιρική Υπευθυνότητα - Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας	16 27	✓

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού / Παραπομπή	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις, Διακυβέρνηση	102-18 Δομή διακυβέρνησης	Προφίλ Eurobank - Εταιρική Διακυβέρνηση	17-19	✓
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις, Συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών	102-40 Κατάλογος ομάδων ενδιαφερόμενων μερών	Εταιρική Υπευθυνότητα - Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	28-29	✓
	102-41 Συλλογικές συμβάσεις	Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας - Η Επικοινωνία μέσα στον Όμιλο (Διάλογος & Εργασιακά Δικαιώματα)	117	✓
	102-42 Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	Εταιρική Υπευθυνότητα - Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	28-29	✓
	102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Εταιρική Υπευθυνότητα - Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	28-29	✓
	102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	Εταιρική Υπευθυνότητα - Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη - Ανάλυση Ουσιαστικότητας - Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας	28-29 30-37 38-42	✓
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις, Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού	102-45 Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις	https://www.eurobank.gr/-/media/eurobank/omilos/enimerosi-ependuton/enimerosi-metoxon-eurobank/oikonomika-apotelesmata-part-01/2018/enopoiimenes-oikonomikes-katastaseis.pdf		✓
	102-46 Καθορισμός του περιεχομένου του Απολογισμού και των ορίων των θεμάτων	Μεθοδολογία Εκπόνησης Εταιρική Υπευθυνότητα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	22-23 30-37	✓
	102-47 Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	Εταιρική Υπευθυνότητα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	30-37	✓
	102-48 Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	Δεν υπάρχουν αναδιατυπώσεις πληροφοριών		✓
	102-49 Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης Απολογισμού	Μεθοδολογία Εκπόνησης Εταιρική Υπευθυνότητα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	22-23 30-37	✓
	102-50 Περίοδος αναφοράς Απολογισμού	01/01/2018-31/12/2018		✓
	102-51 Ημερομηνία πιο πρόσφατου προηγούμενου Απολογισμού	Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2017 (09/07/2018)		✓
	102-52 Κύκλος Απολογισμού	Ετήσιος		✓
	102-53 Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον Απολογισμό	Μεθοδολογία Εκπόνησης	22-23	✓
	102-54 Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας με τα Πρότυπα GRI	Μεθοδολογία Εκπόνησης	22-23	✓
	102-55 Ευρετήριο Περιεχομένων GRI	Παραρτήματα - Ευρετήριο Περιεχομένων Προτύπων GRI	142-147	✓
	102-56 Εξωτερική διασφάλιση	Μεθοδολογία Εκπόνησης Παραρτήματα - Έκθεση Περιορισμένης Διασφάλισης Ανεξάρτητου Ελεγκτή Την ανάθεση του έργου της διασφάλισης του Απολογισμού συντόνισε η Δ/νση Εταιρικής Επικοινωνίας της Τράπεζας που έχει την ευθύνη της έκδοσης του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας, σε συνεργασία με τον Τομέα Προμηθειών και σύμφωνα με την Πολιτική Προμηθειών της Τράπεζας.	22-23 153	✓

Ευρετήριο Περιεχομένων Προτύπων GRI

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού / Παραπομπή	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση
GRI 101: Foundation 2016				
GRI 200, 400: Ειδικές Δημοσιοποιήσεις 2016 GRI FS: Συμπλήρωμα του κλάδου των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις 2016				
Ουσιαστικά Θέματα				
Υπεύθυνη ενημέρωση και εξυπηρέτηση πελατών				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Εταιρική Υπευθυνότητα - Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	27 30-37	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές	8-11 50-59	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές	50-59	
GRI 417: Εμπορία και σήμανση προϊόντων και υπηρεσιών	417-1 Απαιτήσεις πληροφοριών και σήμανσης προϊόντων και υπηρεσιών	Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές - Υπεύθυνη Ενημέρωση Πελατών	52-53	
	417-2 Περιστατικά μη συμμόρφωσης που αφορούν τις πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες και τη σήμανση αυτών	Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές - Υπεύθυνη Ενημέρωση Πελατών	52-53	
	417-3 Περιστατικά μη συμμόρφωσης που αφορούν την επικοινωνία ή/και το μάρκετινγκ	Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές - Υπεύθυνη Ενημέρωση Πελατών	52-53	
Στήριξη και χρηματοδότηση της ελληνικής οικονομίας				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Εταιρική Υπευθυνότητα - Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	27 30-37	✓
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές - Σχέσεις με Προμηθευτές Προτεραιότητα στην Οικονομία Προτεραιότητα στην Κοινωνία Προτεραιότητα στο Περιβάλλον	8-11 57-59 62-81 84-88 121-129	✓
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές - Σχέσεις με Προμηθευτές Προτεραιότητα στην Οικονομία Προτεραιότητα στην Κοινωνία Προτεραιότητα στο Περιβάλλον	57-59 62-81 84-88 121-129	✓
GRI 203: Έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	Προτεραιότητα στην Οικονομία	62-81	
GRI 204: Πρακτικές προμηθειών	204-1 Δαπάνες σε τοπικούς προμηθευτές	Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές - Σχέσεις με Προμηθευτές	57-59	✓
GRI Financial Services Sector Supplement: Υπευθυνότητα για το προϊόν, Χαρτοφυλάκιο προϊόντων	FS7 Χρηματική αξία προϊόντων και υπηρεσιών σχεδιασμένων για κοινωνικά οφέλη σε κάθε επιχειρηματικό τομέα, ταξινομημένα ανά σκοπό	Προτεραιότητα στην Κοινωνία - Κοινωνική Αλληλεγγύη	87-88	
GRI Financial Services Sector Supplement: Υπευθυνότητα για το προϊόν, Χαρτοφυλάκιο προϊόντων	FS8 Χρηματική αξία προϊόντων και υπηρεσιών σχεδιασμένων για περιβαλλοντικά οφέλη σε κάθε επιχειρηματικό τομέα, ταξινομημένα ανά σκοπό	Προτεραιότητα στο Περιβάλλον - «Πράσινα» Προϊόντα & Υπηρεσίες	128-129	

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού / Παραπομπή	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση
Οικονομική ανάπτυξη - επίδοση				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Εταιρική Υπευθυνότητα - Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	27 30-37	✓
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Προφίλ Eurobank Ενοποιημένες Οικονομικές Καταστάσεις 2018 Οικονομικά Αποτελέσματα 2018	8-11 14-15	✓
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Προφίλ Eurobank Ενοποιημένες Οικονομικές Καταστάσεις 2018 Οικονομικά Αποτελέσματα 2018	14-15	✓
GRI 201: Οικονομική επίδοση	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Προφίλ Eurobank	14-15	✓
Προστασία των προσωπικών δεδομένων των ενδιαφερόμενων μερών				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Εταιρική Υπευθυνότητα - Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	27 30-37	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές - Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα	8-11 54	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές	50-55	
Στήριξη της νεοφυούς επιχειρηματικότητας και της καινοτομίας				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Εταιρική Υπευθυνότητα - Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	27 30-37	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Προτεραιότητα στην Οικονομία	8-11 62-81	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Προτεραιότητα στην Οικονομία	62-81	
GRI 203: Έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	203-1 Επενδύσεις σε υποδομές και υποστηριζόμενες υπηρεσίες	Προτεραιότητα στην Οικονομία - Επιχειρηματικότητα - Καινοτομία & Νεανική Επιχειρηματικότητα	67-72 73-81	
	203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	Προτεραιότητα στην Οικονομία	62-81	
Εκπαίδευση και κατάρτιση ανθρώπινου δυναμικού				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Εταιρική Υπευθυνότητα - Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	27 30-37	✓
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας	8-11 98-117	✓
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας	98-117	✓
GRI 404: Εκπαίδευση και Ανάπτυξη	404-1 Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά εργαζόμενο	Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας - Εκπαίδευση & Κατάρτιση Ανθρώπινου Δυναμικού	110-114	✓
	404-2 Προγράμματα βελτίωσης των δεξιοτήτων των εργαζομένων και υποστήριξης της μετάβασής τους	Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας - Επαγγελματική Ανάπτυξη & Εκπαίδευση - Εκπαίδευση & Κατάρτιση Ανθρώπινου Δυναμικού	108-109 110-114	
	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας - Επαγγελματική Ανάπτυξη & Εκπαίδευση (Αξιολόγηση της απόδοσης)	108-109	✓

Ευρετήριο Περιεχομένων Προτύπων GRI

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού / Παραπομπή	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση
Προσέλκυση ταλαντούχου και υψηλού επιπέδου ανθρώπινου δυναμικού				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Εταιρική Υπευθυνότητα - Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	27 30-37	✓
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας	8-11 98-117	✓
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας	98-117	✓
GRI 401: Απασχόληση	401-1 Νέες προσλήψεις και αποχωρήσεις εργαζομένων	Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας - Αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού	104-107	✓
	401-2 Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους και δεν παρέχονται σε προσωρινούς εργαζόμενους	Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας Οι αναφερόμενες παροχές προσφέρονται στους πλήρως απασχολούμενους και στους προσωρινούς εργαζόμενους	98-100	
	404-1 Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά εργαζόμενο	Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας - Εκπαίδευση & Κατάρτιση Ανθρώπινου Δυναμικού	110-114	✓
GRI 404: Εκπαίδευση και Ανάπτυξη	404-2 Προγράμματα βελτίωσης των δεξιοτήτων των εργαζομένων και υποστήριξης της μετάβασής τους	Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας - Επαγγελματική Ανάπτυξη & Εκπαίδευση - Εκπαίδευση & Κατάρτιση Ανθρώπινου Δυναμικού	108-109 110-114	
	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας - Επαγγελματική Ανάπτυξη & Εκπαίδευση (Αξιολόγηση της απόδοσης)	108-109	✓
Αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Εταιρική Υπευθυνότητα - Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	27 30-37	✓
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας	8-11 98-117	✓
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας	98-117	✓
GRI 401: Απασχόληση	401-1 Νέες προσλήψεις και αποχωρήσεις εργαζομένων	Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας - Αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού	104-107	✓
	401-2 Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους και δεν παρέχονται σε προσωρινούς εργαζόμενους	Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας Οι αναφερόμενες παροχές προσφέρονται στους πλήρως απασχολούμενους και στους προσωρινούς εργαζόμενους	98-100	
GRI 404: Εκπαίδευση και Ανάπτυξη	404-1 Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά εργαζόμενο	Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας - Εκπαίδευση & Κατάρτιση Ανθρώπινου Δυναμικού	110-114	✓
	404-2 Προγράμματα βελτίωσης των δεξιοτήτων των εργαζομένων και υποστήριξης της μετάβασής τους	Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας - Επαγγελματική Ανάπτυξη & Εκπαίδευση - Εκπαίδευση & Κατάρτιση Ανθρώπινου Δυναμικού	108-109 110-114	
	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας - Επαγγελματική Ανάπτυξη & Εκπαίδευση (Αξιολόγηση της απόδοσης)	108-109	✓

Πρότυπο GRI	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Απολογισμού / Παραπομπή	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση
Παιδεία και Αριστεία				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Εταιρική Υπευθυνότητα - Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	27 30-37	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Προτεραιότητα στην Οικονομία Προτεραιότητα στην Κοινωνία	8-11 62-81 84-95	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Προτεραιότητα στην Οικονομία Προτεραιότητα στην Κοινωνία	62-81 84-95	
GRI 203: Έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις	Προτεραιότητα στην Οικονομία - Επιχειρηματικότητα - Καινοτομία & Νεανική Επιχειρηματικότητα Προτεραιότητα στην Κοινωνία - Παιδεία & Αριστεία	67-72 73-81 86	
Εταιρική διακυβέρνηση				
GRI 103: Διοικητική προσέγγιση	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των ορίων του	Εταιρική Υπευθυνότητα - Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	27 30-37	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Γράμμα προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Προφίλ Eurobank - Εταιρική Διακυβέρνηση Εταιρική Υπευθυνότητα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας Ετήσιος Απολογισμός 2018	8-11 17-19 30-37	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Προφίλ Eurobank - Εταιρική Διακυβέρνηση Εταιρική Υπευθυνότητα - Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη Ετήσιος Απολογισμός 2018	17-19 28-29	
GRI 102: Γενικές Δημοσιοποιήσεις, Διακυβέρνηση	102-18 Δομή διακυβέρνησης	Προφίλ Eurobank - Εταιρική Διακυβέρνηση	17-19	✓
	102-19 Εκχώρηση αρμοδιοτήτων	Προφίλ Eurobank - Εταιρική Διακυβέρνηση	17-19	
	102-20 Θέσεις σε εκτελεστικό επίπεδο με ευθύνη για οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα	Προφίλ Eurobank - Εταιρική Διακυβέρνηση	17-19	
	102-21 Διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη για οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά θέματα	Εταιρική Υπευθυνότητα - Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη - Ανάλυση Ουσιαστικότητας	28-29 30-37	
	102-23 Πρόεδρος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	Ετήσιος Απολογισμός 2018 Γεώργιος Ζανιάς, Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου, Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος		
	102-33 Κοινοποίηση κρίσιμων προβληματισμών	Ετήσιος Απολογισμός 2018 Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018		
Προτεραιότητα στο Περιβάλλον				
Υλικά				
GRI 301: Υλικά	301-1 Υλικά που χρησιμοποιούνται κατά βάρος ή όγκο	Προτεραιότητα στο Περιβάλλον - Περιβαλλοντικές Επιδόσεις	124-127	✓
Ενέργεια				
GRI 302: Ενέργεια	302-1 Κατανάλωση ενέργειας εντός του Οργανισμού	Προτεραιότητα στο Περιβάλλον - Περιβαλλοντικές Επιδόσεις	123-124	✓

Πίνακας Προτύπου ISO 26000:2010

ISO 26000: 2010 Ρήτρες	Περιγραφή Ρήτρας	Παραπομπή στο Ευρετήριο Περιεχομένων GRI ή σε άλλες πηγές
4	Αρχές Κοινωνικής Υπευθυνότητας	
4.2	Λογοδοσία	Η εφαρμογή των Προτύπων GRI παρέχει στην εταιρία ένα εργαλείο για τη λογοδοσία και τη διαφάνεια των επιδράσεών της στην οικονομία, το περιβάλλον και την κοινωνία
4.3	Διαφάνεια	
4.4	Ηθική Συμπεριφορά	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 3. Ηθική και Ακεραιότητα
4.5	Σεβασμός στα συμφέροντα των ενδιαφερόμενων μερών	Αρχή της συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών
4.6	Σεβασμός στο γράμμα του νόμου	Ετήσιος Απολογισμός 2018 (Κανονιστική Συμμόρφωση Ομίλου)
4.7	Σεβασμός στους διεθνείς κανόνες συμπεριφοράς	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 2. Στρατηγική
4.8	Σεβασμός στα ανθρώπινα δικαιώματα	Εταιρική Υπευθυνότητα - Συμμετοχές σε Ενώσεις & Οργανισμούς (Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ) Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας
5	Αναγνώριση Κοινωνικής Υπευθυνότητας και συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών	
5.2	Αναγνωρίζοντας την Κοινωνική Υπευθυνότητα	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 6. Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού
5.3	Προσδιορισμός και συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 5. Συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών
6	Καθοδήγηση σχετικά με τα βασικά θέματα Κοινωνικής Υπευθυνότητας	
6.2	Εταιρική Διακυβέρνηση	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 2. Στρατηγική, 4. Διακυβέρνηση
6.3.9	Οικονομικά, Κοινωνικά και Πολιτιστικά Δικαιώματα	GRI 203-1 Επενδύσεις σε υποδομές και υποστηριζόμενες υπηρεσίες, GRI 203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις
6.3.10	Θεμελιώδεις Αρχές και Δικαιώματα στην Εργασία	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Προφίλ Οργανισμού
6.4.1 - 6.4.2	Εργασιακές Πρακτικές	
6.4.3	Απασχόληση και Εργασιακές Σχέσεις	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Προφίλ Οργανισμού, GRI 401-1 Νέες προσλήψεις και αποχωρήσεις εργαζομένων
6.4.4	Συνθήκες Εργασίας και Κοινωνική Προστασία	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Προφίλ Οργανισμού, GRI 401-2 Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους και δεν παρέχονται σε προσωρινούς εργαζόμενους
6.4.5	Κοινωνικός Διάλογος	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Προφίλ Οργανισμού
6.4.6	Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία	Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας - Ευεξία εργαζομένων και ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής
6.4.7	Ανθρώπινη Ανάπτυξη και Κατάρτιση στον Χώρο Εργασίας	GRI 404-1 Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά εργαζόμενο, GRI 404-2 Προγράμματα βελτίωσης των δεξιοτήτων των εργαζομένων και υποστήριξης της μετάβασής τους, GRI 404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους
6.5.1 - 6.5.2	Περιβαλλοντικές Πρακτικές	Προτεραιότητα στο Περιβάλλον - Περιβαλλοντική Πολιτική

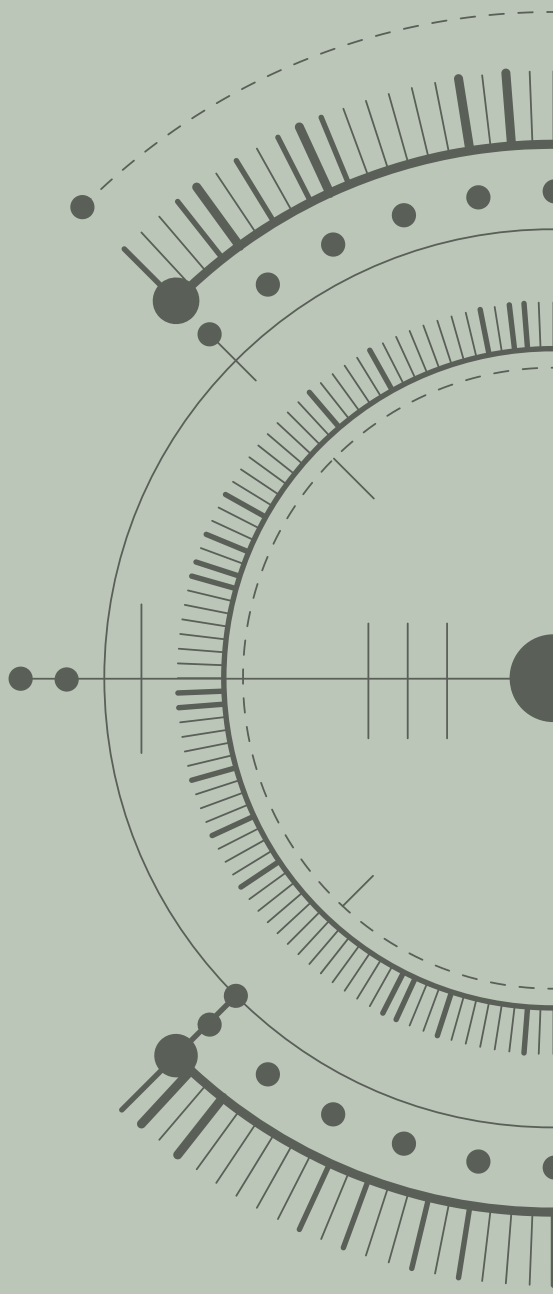
ISO 26000: 2010 Ρήτρες	Περιγραφή Ρήτρας	Παραπομπή στο Ευρετήριο Περιεχομένων GRI ή σε άλλες πηγές
6.5.3	Πρόληψη της Ρύπανσης	Προτεραιότητα στο Περιβάλλον - Περιβαλλοντικές Επιδόσεις - Εξοικονόμηση Φυσικών Πόρων - Μείωση, Ανακύκλωση και Ορθή Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων
6.5.4	Βιώσιμη Χρήση των Φυσικών Πόρων	Προτεραιότητα στο Περιβάλλον - Περιβαλλοντικές Επιδόσεις - Εξοικονόμηση Φυσικών Πόρων
6.5.5	Μετριασμός της Κλιματικής Αλλαγής	Προτεραιότητα στο Περιβάλλον - Περιβαλλοντικές Επιδόσεις - Εξοικονόμηση Φυσικών Πόρων
6.6.1 - 6.6.2	Δίκαιες Πρακτικές Λειτουργίας	Εταιρική Υπευθυνότητα - Στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας - Αρχές Εταιρικής Υπευθυνότητας
6.6.3	Καταπολέμηση της Διαφθοράς	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 3. Ηθική και Ακεραιότητα
6.6.6	Προώθηση της Κοινωνικής Υπευθυνότητας στην Αλυσίδα Αξιών	GRI 203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις
6.6.7	Σεβασμός Δικαιωμάτων Ιδιοκτησίας	
6.7.1 - 6.7.2	Θέματα Καταναλωτών	GRI 417-1 Απαιτήσεις πληροφοριών και σήμανσης προϊόντων και υπηρεσιών, GRI 102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη, GRI 102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν
6.7.3	Δίκαιες πρακτικές μάρκετινγκ, πραγματικές και αμερόληπτες πληροφορίες και δίκαιες συμβατικές πρακτικές	GRI 417-1 Απαιτήσεις πληροφοριών και σήμανσης προϊόντων και υπηρεσιών
6.7.4	Προστασία της Υγείας και Ασφάλειας των Καταναλωτών	GRI 417-1 Απαιτήσεις πληροφοριών και σήμανσης προϊόντων και υπηρεσιών
6.7.5	Αειφόρος Κατανάλωση	
6.7.6	Εξυπηρέτηση Πελατών, Υποστήριξη και Διευθέτηση Παραπόνων και Επίλυση Διαφορών	GRI 102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη, GRI 102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν
6.7.7	Προστασία των Δεδομένων και της Ιδιωτικότητας των Πελατών	Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές - Υπεύθυνη Ενημέρωση Πελατών - Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα
6.7.8	Πρόσβαση σε Βασικές Υπηρεσίες	GRI 203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις
6.7.9	Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση	GRI 417-1 Απαιτήσεις πληροφοριών και σήμανσης προϊόντων και υπηρεσιών
6.8.1 - 6.8.2	Συμμετοχή της Κοινότητας και Ανάπτυξη	GRI 201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται, GRI 203-1 Επενδύσεις σε υποδομές και υποστηριζόμενες υπηρεσίες, GRI 203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις
6.8.3	Συμμετοχή της Κοινότητας	
6.8.4	Εκπαίδευση και Πολιτισμός	Προτεραιότητα στην Κοινωνία
6.8.5	Δημιουργία Θέσεων Εργασίας και Ανάπτυξη Δεξιοτήτων	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Προφίλ Οργανισμού, GRI 203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις
6.8.6	Ανάπτυξη της Τεχνολογίας και Πρόσβαση	Προτεραιότητα στην Οικονομία - Επιχειρηματικότητα Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας - Εκπαίδευση & Κατάρτιση Ανθρώπινου Δυναμικού
6.8.7	Δημιουργία Πλούτου και Εισοδήματος	GRI 201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται, GRI 203-1 Επενδύσεις σε υποδομές και υποστηριζόμενες υπηρεσίες, GRI 203-2 Σημαντικές έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις
6.8.9	Κοινωνική Επένδυση	

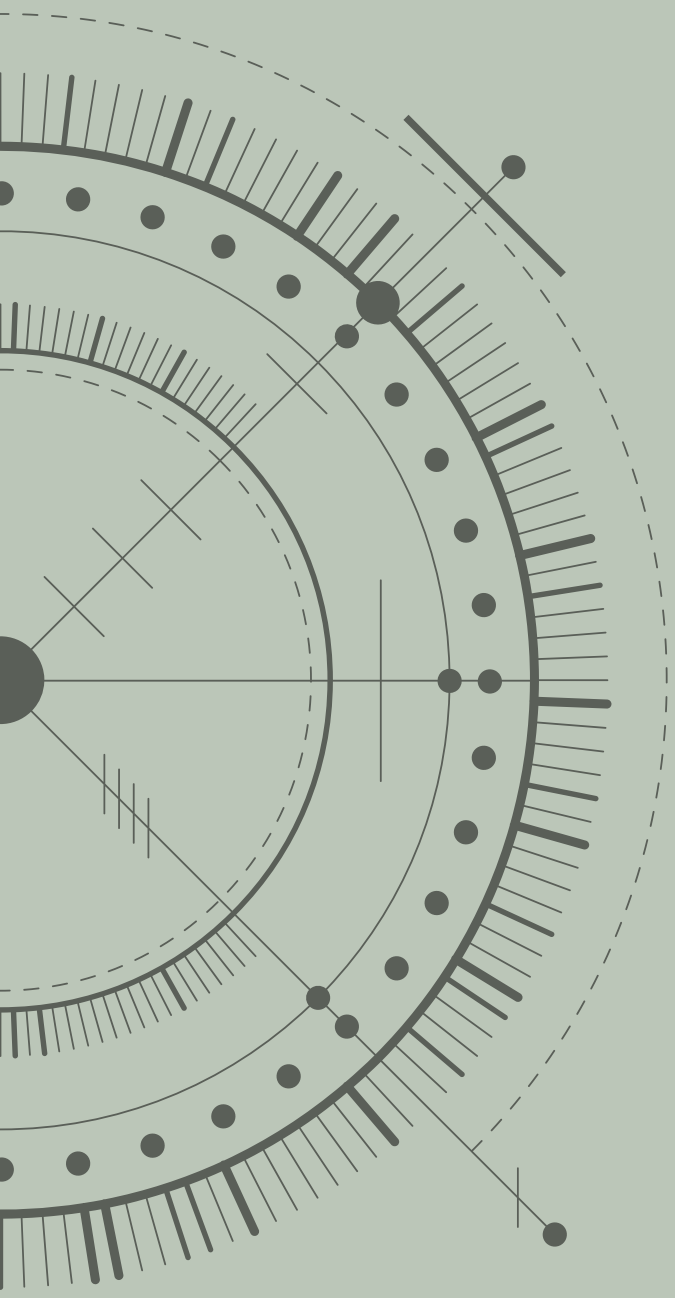
Πίνακας Προτύπου ISO 26000:2010

ISO 26000: 2010 Ρήτρες	Περιγραφή Ρήτρας	Παραπομπή στο Ευρετήριο Περιεχομένων GRI ή σε άλλες πηγές
7	Οδηγίες για την ενσωμάτωση της Κοινωνικής Υπευθυνότητας σε έναν Οργανισμό	
7.2	Η σχέση των χαρακτηριστικών του Οργανισμού με την Κοινωνική Υπευθυνότητα	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις
7.3.1	Δέουσα Επιμέλεια	GRI 103 Δημοσιοποιήσεις διοικητικής προσέγγισης
7.3.2	Προσδιορισμός της συνάφειας και σημασίας των βασικών θεμάτων με τον Οργανισμό	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 6. Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού
7.3.3	Σφαίρα επιρροής του Οργανισμού	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 6. Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού
7.3.4	Θέσπιση προτεραιοτήτων για την αντιμετώπιση των θεμάτων	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 6. Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού
7.4.1	Ενίσχυση της ευαισθητοποίησης και της οικοδόμησης ικανοτήτων για την κοινωνική ευθύνη	Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018
7.4.2	Προσδιορισμός της κατεύθυνσης του Οργανισμού για την Κοινωνική Υπευθυνότητα	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 2. Στρατηγική
7.4.3	Η ανάπτυξη της κοινωνικής ευθύνης στη διακυβέρνηση, τα συστήματα και τις διαδικασίες ενός Οργανισμού	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 4. Διακυβέρνηση, GRI 103 Δημοσιοποιήσεις διοικητικής προσέγγισης
7.5.3	Τρόποι Επικοινωνίας της Κοινωνικής Υπευθυνότητας	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 5. Συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών, GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 6. Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού
7.6.2	Ενδυνάμωση της αξιοπιστίας των απολογισμών και ισχυρισμών σχετικά με την Κοινωνική Υπευθυνότητα	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 6. Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού
7.7.2	Παρακολούθηση των Δράσεων για την Κοινωνική Ευθύνη	Εταιρική Υπευθυνότητα - Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας
7.7.3	Επανεξέταση της προόδου του Οργανισμού και των επιδόσεών του στην Κοινωνική Υπευθυνότητα	GRI 103 Δημοσιοποιήσεις διοικητικής προσέγγισης Εταιρική Υπευθυνότητα - Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας
7.7.4	Βελτίωση της Αξιοπιστίας της Συλλογής και Διαχείρισης Δεδομένων και Πληροφοριών	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 6. Μέθοδος σύνταξης του Απολογισμού
7.7.5	Βελτίωση της επίδοσης	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: 4. Διακυβέρνηση, GRI 103 Δημοσιοποιήσεις διοικητικής προσέγγισης Εταιρική Υπευθυνότητα - Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας
7.8	Εθελοντικές Πρωτοβουλίες Κοινωνικής Υπευθυνότητας	GRI 102 Γενικές Δημοσιοποιήσεις: Προφίλ Οργανισμού

AA1000 Accountability Principles (2008)

Αρχές AA1000	Παραπομπή στον Απολογισμό
Η Αρχή της Συμμετοχικότητας	Εταιρική Υπευθυνότητα - Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη - Ανάλυση Ουσιαστικότητας
Η Αρχή της Ουσιαστικότητας	Εταιρική Υπευθυνότητα - Ανάλυση Ουσιαστικότητας
Η Αρχή της Ανταπόκρισης	Γράμμα Προς τους Κοινωνικούς Εταίρους Εταιρική Υπευθυνότητα - Επικοινωνία με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη - Στόχοι Εταιρικής Υπευθυνότητας Σχέσεις με Πελάτες & Προμηθευτές Προτεραιότητα στην Οικονομία Προτεραιότητα στην Κοινωνία Προτεραιότητα στους Ανθρώπους μας Προτεραιότητα στο Περιβάλλον





ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΥ ΕΛΕΓΚΤΗ

ΈΚΘΕΣΗ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΥ ΕΛΕΓΚΤΗ

Προς
Τράπεζα Eurobank Εργασίας Α.Ε.
Όθωνος 8, Αθήνα 105 57

Η παρούσα Έκθεση περιλαμβάνει τα αποτελέσματα της εργασίας που διενεργήσαμε με βάση των μεταξύ μας συμφωνηθέντων όρων συνεργασίας, με σκοπό την παροχή περιορισμένης διασφάλισης επί του περιεχομένου του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018 («Απολογισμός») που συνέταξε η Τράπεζα Eurobank Εργασίας Α.Ε. («η Τράπεζα»), για το έτος που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2018.

Η εργασία διασφάλισης διενεργήθηκε σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Εργασιών Διασφάλισης 3000 «Έργα Διασφάλισης Πέραν του Ελέγχου ή Επισκόπησης Ιστορικής Χρηματοοικονομικής Πληροφόρησης».

Ευθύνη της Διοίκησης της Τράπεζας
Η Διοίκηση της Τράπεζας ευθύνεται για την πληρότητα και ακρίβεια των στοιχείων που γνωστοποιούνται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας για το έτος 2018, με βάση τις απαιτήσεις του Πρότυπου Διασφάλισης 2008 ('AA1000 Assurance Standard) και των Πρότυπων Έκδοσης Απολογισμών Βιωσιμότητας, Global Reporting Initiative (GRI) Standards.

Ευθύνη του Ελεγκτή
Η ευθύνη μας είναι να διενεργήσουμε την εργασία, όπως περιγράφεται κατωτέρω στην παράγραφο «Εύρος Εκτελεσθείσας Εργασίας», και να αναφέρουμε τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την εκτέλεσή της. Η διενεργηθείσα εργασία και τυχόν ευρήματα αφορούν σε συγκεκριμένους δείκτες που περιλαμβάνονται στον ετήσιο Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας της Τράπεζας (όπως αυτοί περιγράφονται στην παράγραφο «Εύρος Εκτελεσθείσας Εργασίας»), καθώς και στην παροχή περιορισμένου εύρους διασφάλισης Τύπου 2, ότι ο Απολογισμός έχει προετοιμαστεί σύμφωνα με το Πρότυπο AA1000 - Πρότυπο Διασφάλισης 2008 και το σύνολο των Γενικών Δημοσιοποιήσεων (General Disclosures) που προβλέπονται από τα Πρότυπα Global Reporting Initiative (GRI) Standards (σε επίπεδο συμφωνίας «Core» option). Η διενεργηθείσα εργασία αφορά τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας της Τράπεζας για το έτος 2018.

Εύρος Εκτελεσθείσας Εργασίας

Η Τράπεζα μας ανέθεσε την παροχή περιορισμένης διασφάλισης σχετικά με τα ακόλουθα:

- Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας έχει προετοιμαστεί σύμφωνα με το σύνολο των Γενικών Δημοσιοποιήσεων (General Disclosures) που προβλέπονται από τα Πρότυπα Global Reporting Initiative (GRI) Standards (σε επίπεδο συμφωνίας «Core» option).
- Ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας έχει προετοιμαστεί σύμφωνα με το AA1000 Πρότυπο Διασφάλισης 2008 ('AA1000AS'), σε σχέση με τις αρχές της συμμετοχικότητας (αναγνώριση και επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη), ουσιαστικότητας (αξιολόγηση σημαντικότητας θεμάτων) και ανταπόκρισης (ανταπόκριση στα θέματα που αφορούν τα ενδιαφερόμενα μέρη).
- Δεν έχουν περιέλθει στην αντίληψη μας στοιχεία που θα μας οδηγήσουν στο συμπέρασμα ότι οι ακόλουθοι δείκτες, όπως αυτοί προετοιμάζονται σύμφωνα με τη Διοικητική προσέγγιση (GRI 103) και παρατίθενται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι ουσιωδώς ανακριβείς:

    1. Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται.
    2. Ποσοστό δαπανών σε εγχώριους προμηθευτές.
    3. Συνολικός αριθμός πρόσληψης νέων εργαζομένων και ρυθμοί αντικατάστασης εργαζομένων.
    4. Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος, ανά εργαζόμενο.
    5. Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας.
    6. Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού.
    7. Συνολική ποσότητα υλικών που έχουν καταναλωθεί εντός του οργανισμού κατά βάρος ή όγκο.

Προκειμένου να καταλήξουμε στα συμπεράσματά μας, ακολουθήσαμε τις παρακάτω διαδικασίες:

i. Διεξαγωγή συνεντεύξεων και συναντήσεων με τους υπεύθυνους των τμημάτων και τους κατόχους δεδομένων για την κατανόηση των βασικών δομών, των συστημάτων, των διαδικασιών, των σημείων ελέγχων και του βαθμού της από μέρους τους κατανόησης των στοιχείων που παρατίθενται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2018.
ii. Αναγνώριση των υφιστάμενων εσωτερικών διαδικασιών που προωθούν την εφαρμογή οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών πολιτικών.
iii. Διεξαγωγή ελεγκτικών διαδικασιών επαλήθευσης, σε δειγματοληπτική βάση, με σκοπό την απόκτηση και εξέταση των αποδεικτικών στοιχείων.

Εγγενείς Περιορισμοί

Η εργασία που διενεργήσαμε δεν μπορεί να διασφαλίσει απόλυτα ότι θα αποκαλυφθούν όλα τα θέματα που θα μπορούσαν να θεωρηθούν ως ουσιώδεις αδυναμίες, σχετικά με την πληρότητα και

ακρίβεια ποσοτήτων, στοιχείων και των αντίστοιχων δημοσιοποιήσεων, όπως παρατίθενται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας. Ουσιώδης αδυναμία υπάρχει, όταν ο σχεδιασμός του συστήματος εσωτερικού ελέγχου δεν περιορίζει τον κίνδυνο να συμβούν και να μην αποκαλυφθούν σημαντικά λάθη ή ανωμαλίες, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. Όλα τα θέματα πού υπέπεσαν στην αντίληψή μας κατά τη διεξαγωγή της παρούσας εργασίας τέθηκαν σε γνώση της Διοίκησης της Τράπεζας. Οι σχετικές επισημάνσεις μας, όπως προέκυψαν από την εργασία μας, συζητήθηκαν με τα αρμόδια στελέχη της και ελήφθησαν τα σχόλιά τους.

Η Ανεξαρτησία μας

Καθ' όλη τη διάρκεια της εργασίας μας έχουμε παραμείνει ανεξάρτητοι από την Τράπεζα, σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας για Επαγγελματίες Ελεγκτές του Συμβουλίου Διεθνών Προτύπων Δεοντολογίας Ελεγκτών (Κώδικας ΣΔΠΔΕ), που έχει ενσωματωθεί στην Ελληνική Νομοθεσία, καθώς και τις απαιτήσεις δεοντολογίας του Ν. 4449/2017 και του Κανονισμού ΕΕ 537/2014, και συγκεκριμένα τηρήσαμε τις διατάξεις του άρθρου 5 του Κανονισμού για τις μη ελεγκτικές υπηρεσίες.

Τα Συμπεράσματά μας

Με βάση τη διενεργηθείσα εργασία μας, δεν περιήλθαν στην αντίληψή μας στοιχεία που θα μας οδηγούσαν στο συμπέρασμα ότι οι δείκτες που περιλαμβάνονται στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπως αυτοί αναφέρονται στην παράγραφο «Εύρος Εκτελεσθείσας Εργασίας», είναι ουσιωδώς ανακριβείς.

Επίσης δεν περιήλθαν στην αντίληψή μας στοιχεία που θα μας οδηγούσαν στο συμπέρασμα ότι ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας δεν έχει προετοιμαστεί σύμφωνα με το πρότυπο AA1000 - Πρότυπο Διασφάλισης 2008 και το σύνολο των Γενικών Δημοσιοποιήσεων που προβλέπονται από τα Πρότυπα GRI Standards (σε επίπεδο συμφωνίας «Core»).

Περισσότερες λεπτομέρειες σε σχέση με τις παρατηρήσεις μας για το πρότυπο AA1000APS παρατίθενται στο Παράρτημα.

Περιορισμοί Χρήσης

Η παρούσα Έκθεση Διασφάλισης που εκδίδεται στο πλαίσιο της υπό ανάληψη εργασίας, χορηγείται στη Διοίκηση της Τράπεζας και καλύπτει μόνο την προαναφερόμενη περίοδο αναφοράς, εκδιδόμενη αποκλειστικά για την ικανοποίηση των σκοπών της προαναφερόμενης εργασίας.

Με εκτίμηση,

Αθήνα, 30/6/2019
Ανδρέας Ριρής
Μέτοχος / Διευθυντής
ΠΡΑΙΣΓΟΥΩΤΕΡΧΑΟΥΣΚΟΥΠΕΡΣ Ανώνυμη Ελεγκτική Εταιρεία
Λεωφ. Κηφισίας 268 15232 Χαλάνδρι, Αθήνα

AA1000
Licensed Assurance Provider
260

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Προκειμένου η Τράπεζα να βελτιώσει στο μέλλον τη διαχείριση και τον απολογισμό της σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης, σύμφωνα με το πρότυπο AA1000APS, προτείνουμε τα ακόλουθα:

Συμμετοχικότητα:
Η Τράπεζα επικοινωνεί με τα εσωτερικά και εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη της μέσω επίσημων διαδικασιών και αποκλειστικών καναλιών επικοινωνίας, αποσκοπώντας στο να συλλέξει πληροφόρηση σχετικά με τα ζητήματα που είναι ουσιαστικά στην κάθε ομάδα. Για τους σκοπούς του φετινού απολογισμού, η Τράπεζα διεξήγαγε έρευνα με σκοπό να εντοπίσει τα ζητήματα που είναι πιο σημαντικά για την κάθε ομάδα ενδιαφερόμενων μερών.
Προτείνουμε στη Τράπεζα να συνεχίσει και να επεκτείνει την συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών στην παραπάνω διαδικασία έτσι ώστε να ενισχύσει την εγκυρότητα των ουσιαστικών ζητημάτων που προτεραιοποιούνται.

Ουσιαστικότητα:
Η Τράπεζα έχει καθιερώσει μια αξιόπιστη διαδικασία για την αξιολόγηση των ζητημάτων που είναι ουσιαστικά στον οργανισμό και τα ενδιαφερόμενα μέρη του. Τα ζητήματα που αξιολογούνται προκύπτουν από την εταιρική στρατηγική, κλαδικές πρακτικές καθώς και τάσεις στον τομέα της βιώσιμης ανάπτυξης και αξιολογούνται βάσει της σημαντικότητάς τους για την Τράπεζα και τις ανησιχίες και προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών.

Ανταπόκριση:
Βάσει των αποτελεσμάτων της ανάλυσης ουσιαστικότητας, η Τράπεζα έχει αναπτύξει ένα σχέδιο δράσης για την ανταπόκριση στο κάθε ουσιαστικό ζήτημα και παραθέτει τις δράσεις, τους στόχους και την πρόοδο που έχει σημειωθεί κάθε χρόνο μέσω του ετήσιου Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας.
Προτείνουμε στην Τράπεζα την θέσπιση ενός δομημένου μηχανισμού βάσει του οποίου θα παρακολουθείται και θα επικοινωνείται η πρόοδος του σχεδίου δράσης που έχει αναπτυχθεί ως προς ανταπόκριση στα ουσιαστικά ζητήματα.

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης

1 ΜΗΔΕΝΙΚΗ ΦΤΩΧΕΙΑ

3 ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ

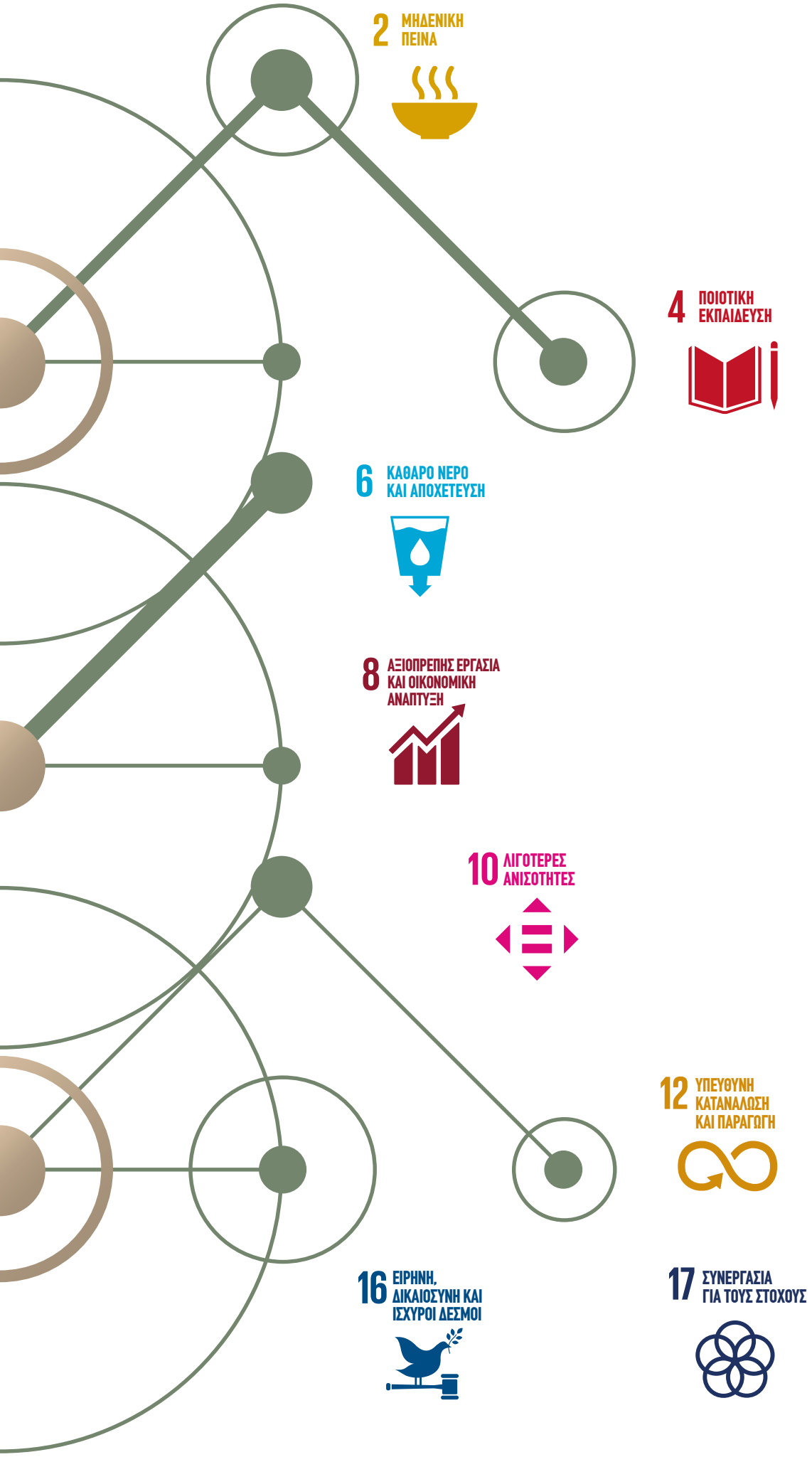
5 ΙΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ

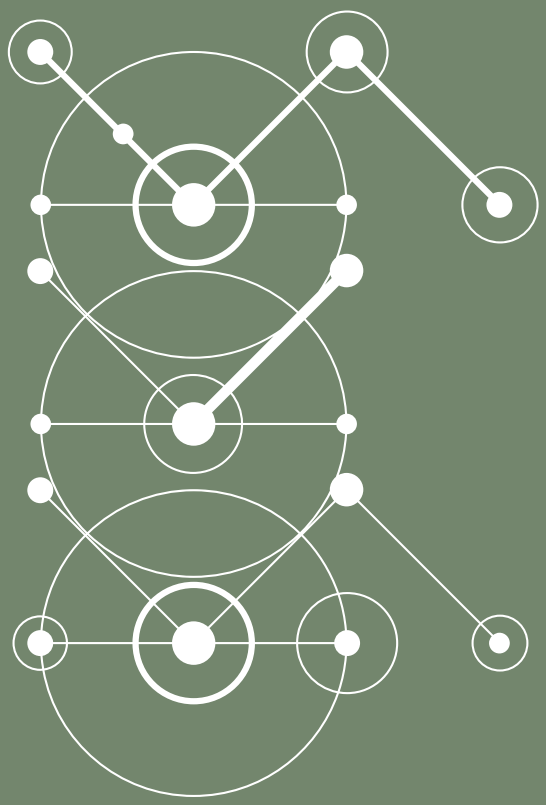
7 ΦΘΗΝΗ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ

9 ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ

11 ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΠΟΛΕΙΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ

13 ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΚΛΙΜΑ


2 ΜΗΔΕΝΙΚΗ ΠΕΙΝΑ
4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
6 ΚΑΘΑΡΟ ΝΕΡΟ ΚΑΙ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ
8 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ
10 ΛΙΓΟΤΕΡΕΣ ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ
12 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ
16 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΔΕΣΜΟΙ
17 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ



www.eurobank.gr/corporateresponisibilityreport2018