

www.eurobank.gr/annualreport2014



ΕΤΗΣΙΟΣ ΑΠΟΛΟ ΓΙΣΜΟΣ 2014



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΔΙΑΔΡΟΜΗ	4
ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΟΜΙΛΟΥ	6
ΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΣ ΜΕΤΟΧΟΥΣ	8
ΑΥΞΗΣΗ ΜΕΤΟΧΙΚΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ - ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ	16
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ	18
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	20
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	22
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ	34
ΠΥΛΩΝΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ	46
▪ ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ	47
▪ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ & ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΟΜΙΛΟΥ	54
▪ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ	60
▪ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ	62
▪ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ	64
▪ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΚΕΦΑΛΑΙΑΓΟΡΕΣ & TREASURY	67
▪ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	69
▪ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	69
▪ ΛΟΙΠΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	70
ΔΙΕΘΝΗΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑ	72
▪ ΡΟΥΜΑΝΙΑ	74
▪ ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	74
▪ ΣΕΡΒΙΑ	75
▪ ΚΥΠΡΟΣ	76
▪ ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ	76
▪ ΟΥΚΡΑΝΙΑ	77
▪ ΛΟΝΔΙΝΟ	77
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ	80
▪ ΥΠΕΥΘΥΝΑ ΔΙΠΛΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ	82
▪ ΥΠΕΥΘΥΝΑ ΔΙΠΛΑ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	87
▪ ΥΠΕΥΘΥΝΑ ΔΙΠΛΑ ΣΤΗΝ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ & ΤΗ ΝΕΑΝΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ	90
▪ ΥΠΕΥΘΥΝΑ ΔΙΠΛΑ ΣΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ	94
▪ ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	100
▪ ΥΠΕΥΘΥΝΑ ΔΙΠΛΑ ΣΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	104
▪ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΑΕΙΦΟΡΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	105
▪ ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΣΕ ΕΝΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ	106
▪ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ 2014	108
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	110
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΟΥΣ	

ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΔΙΑΔΡΟΜΗ

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

1990

Συγχώνευση Eurobank – Interbank. Εξαγορά του δικτύου καταστημάτων της Credit Lyonnais Grece S.A. Μετονομασία της Ευρωπαϊκής σε Τράπεζα EFG Eurobank A.E.

1997

Συγχώνευση EFG Eurobank - Τράπεζας Εργασίας και μετονομασία σε Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias A.E. Απόκτηση ποσοστού 19,25% στην Banc Post S.A. Ρουμανίας.

2000

Απόκτηση ποσοστού 90,8% της Postbanka AD Σερβίας και μετονομασία της σε EFG Eurobank AD Beograd. Απόκτηση του πλειοψηφικού ελέγχου του μετοχικού της κεφαλαίου της Banc Post Ρουμανίας.

2003

Οργανική ανάπτυξη στην τραπεζική αγορά της Πολωνίας μέσω της Polbank EFG. Ολοκλήρωση εξαγοράς 100% της Nacionalna štedionica Banka Σερβίας και συγχώνευση με την EFG Eurobank AD Beograd. Εξαγορά της DZI Bank Βουλγαρίας με απόκτηση ποσοστού άνω του 90%.

2006

Πώληση της Eurobank Tekfen στην Burgan Bank. Μεταβίβαση μεριδίου 70% της Polbank EFG στην Raiffeisen Bank International.

2012

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της Αύξησης Μετοχικού Κεφαλαίου κατά € 2.864 εκατ. τον Μάιο, το 64,6% των κοινών μετοχών κατέχεται από θεσμικούς και ιδιώτες επενδυτές.

Η λειτουργική ενοποίηση του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου Ελλάδος ολοκληρώνεται τον Μάιο, με την ενοποίηση και των συστημάτων της πρώην Τ Bank. Με σεβασμό στους πελάτες και την ιστορία του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου, η Τράπεζα διατηρεί το δίκτυο καταστημάτων του διακριτό, με σήμανση «Δίκτυο Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο».

2014

1994

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

1999

Ολοκλήρωση συγχώνευσης της EFG Eurobank με την Τράπεζα Αθηνών και την Τράπεζα Κρήτης. Εισαγωγή της EFG Eurobank στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών.

2002

Ολοκλήρωση νομικής συγχώνευσης της Telesis Τράπεζας Επενδύσεων. Απόκτηση συμμετοχής 43% στην Post Bank Βουλγαρίας.

2004

Εξαγορά της Intertrust ΑΕΔΑΚ. Αύξηση συμμετοχής στην Post Bank Βουλγαρίας σε 96,74%.

2007

Οργανική ανάπτυξη στην Κύπρο. Εξαγορά του 70% της Tekfenbank Τουρκίας και μετονομασία σε Eurobank Tekfen. Ολοκλήρωση εξαγοράς της Universal Bank Ουκρανίας. Συγχώνευση Post Bank & DZI στη Βουλγαρία.

2013

Ανακεφαλαιοποίηση της Eurobank από το ΤΧΣ. Ο όμιλος Eurobank διευρύνεται με την εξαγορά του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου Ελλάδος και της Νέας Proton Bank.

ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ ΟΜΙΛΟΥ



ΒΑΣΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ	2014	2013	ΜΕΤΑΒΟΛΗ
Καθαρά Έσοδα από Τόκους	€ 1.515 εκατ.	€ 1.270 εκατ.	19,3%
Καθαρά Έσοδα Προμηθειών	€ 284 εκατ.	€ 269 εκατ.	5,6%
Λειτουργικά Έσοδα	€ 1.889 εκατ.	€ 1.558 εκατ.	21,2%
Λειτουργικά Έξοδα	€ 1.054 εκατ.	€ 1.038 εκατ.	1,5%
Οργανικά Κέρδη προ Προβλέψεων	€ 745 εκατ.	€ 501 εκατ.	48,7%
Κέρδη προ Προβλέψεων	€ 835 εκατ.	€ 520 εκατ.	60,6%
Προβλέψεις για Πιστωτικούς Κινδύνους	€ 2.264 εκατ.	€ 1.900 εκατ.	19,2%
Καθαρό Αποτέλεσμα πριν από έκτακτα αποτελέσματα	(€ 1.175) εκατ.	(€ 1.191) εκατ.	(1,3)%
Καθαρό Αποτέλεσμα μετά από έκτακτα αποτελέσματα	(€ 1.219) εκατ.	(€ 1.154) εκατ.	5,6%

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ	2014	2013
Καταναλωτικά Δάνεια	€ 6.759 εκατ.	€ 7.285 εκατ.
Στεγαστικά Δάνεια	€ 18.335 εκατ.	€ 18.699 εκατ.
Δάνεια προς Μικρές Επιχειρήσεις	€ 7.282 εκατ.	€ 7.406 εκατ.
Δάνεια προς Μεσαίες & Μεγάλες Επιχειρήσεις	€ 19.447 εκατ.	€ 19.458 εκατ.
Σύνολο Χορηγήσεων (προ προβλέψεων)	€ 51.881 εκατ.	€ 52.910 εκατ.
Σύνολο Καταθέσεων	€ 40.878 εκατ.	€ 41.250 εκατ.
Σύνολο Ενεργητικού	€ 75.518 εκατ.	€ 77.586 εκατ.

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ	2014	2013
Καθαρό Περιθώριο Επιτοκίου	1,99%	1,74%
Δείκτης Κόστους προς Έσοδα	55,8%	66,6%
Δάνεια σε Καθυστέρηση άνω των 90 ημερών	33,4%	29,4%
Δείκτης Κάλυψης Δανείων σε Καθυστέρηση άνω των 90 ημερών	56,3%	49,9%
Προβλέψεις προς Δάνεια	5,2%	4,0%
Κεφάλαια Κοινών Μετοχών Κατηγορίας Ι (CET 1)	15,2%	10,4%

ΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΣ ΜΕΤΟΧΟΥΣ



Αγαπητοί Μέτοχοι,

Το 2014 υπήρξε το έτος κατά το οποίο διαμορφώθηκαν οι προϋποθέσεις για τη σταδιακή έξοδο της Ευρώπης από τη στασιμότητα και την ύφεση στην οποία βύθισε την οικονομία της η διεθνής οικονομική κρίση. Για την Eurobank, υπήρξε το έτος κατά το οποίο επιτεύχθηκε ο θεμελιώδης στρατηγικός στόχος για επιστροφή της στον ιδιωτικό τομέα, ως η πλέον διεθνοποιημένη ελληνική τράπεζα, τόσο ως προς τη μετοχική της βάση, όσο και με τη συμμετοχή εκπροσώπων κορυφαίων διεθνών επενδυτών στο Διοικητικό της Συμβούλιο.

Οι εξελίξεις στο διεθνές οικονομικό περιβάλλον -και ιδιαίτερα στο ευρωπαϊκό- συνέτειναν στη διαμόρφωση μιας ευνοϊκής για την ανάπτυξη συγκυρίας. Το ευρώ υποτιμήθηκε σημαντικά έναντι των κυριότερων διεθνών νομισμάτων και, ιδίως, έναντι του δολαρίου (κατά 12% στο δωδεκάμηνο). Ταυτόχρονα, τα ευρωπαϊκά επιτόκια αποκλιμακώθηκαν σε ιστορικό χαμηλό, πολύ κοντά στο μηδέν. Τα χαμηλά επίπεδα για την ισοτιμία του ευρώ συνέπεσαν με μια ραγδαία αποκλιμάκωση των διεθνών τιμών του πετρελαίου. Ως αποτέλεσμα, οι ευρωπαϊκές οικονομίες έδειξαν το 2014 τα πρώτα σημάδια ανάκαμψης, εικόνα που ενισχύθηκε κατά τους πρώτους μήνες του τρέχοντος έτους.

Τέλος, σημαντική, από πολλές απόψεις, εξέλιξη υπήρξε ασφαλώς η απόφαση της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας να προχωρήσει σε ένα πρόγραμμα ποσοτικής χαλάρωσης (QE - Quantitative Easing) ύψους € 1,1 τρισ., μέσω της αγοράς κρατικών και άλλων τίτλων από τη δευτερογενή αγορά.

ΤΟ ΕΓΧΩΡΙΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Το 2014 υπήρξε μια χρονιά-ορόσημο για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα σε πολλά επίπεδα. Οι τέσσερις συστημικές τράπεζες κατόρθωσαν να προσελκύσουν ιδιωτικά κεφάλαια ύψους περίπου € 8 δισ., σε μεγάλο βαθμό διεθνούς προέλευσης, ενισχύοντας την αξιοπιστία και την ελκυστικότητα του ελληνικού τραπεζικού κλάδου για την παγκόσμια επενδυτική κοινότητα, όταν δεν επηρεάζεται αρνητικά από τις άλλες εξελίξεις στο οικονομικό περιβάλλον.

Θωρακισμένες κεφαλαιακά, οι ελληνικές τράπεζες ανταποκρίθηκαν με επιτυχία στην άσκηση αντοχής (Stress Test) την οποία διεξήγαγε για πρώτη φορά η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα. Μετά την επιτυχή ολοκλήρωσή της, οι τέσσερις συστημικές τράπεζες της χώρας τελούν πλέον υπό τον εποπτικό

και ρυθμιστικό έλεγχο του SSM (Single Supervisory Mechanism). Ο SSM, ως Ενιαία Εποπτική Αρχή, είναι το ειδικό όργανο που συστάθηκε, εντός των κόλπων της ΕΚΤ, για την εποπτεία των 120 ευρωπαϊκών τραπεζικών ιδρυμάτων που κρίθηκαν σημαντικά από συστημική άποψη σε πανευρωπαϊκό επίπεδο και συνεπικουρείται στο έργο του από υπηρεσίες της Τράπεζας της Ελλάδος, την οποία αντικατέστησε στα εποπτικά της καθήκοντα για τις συγκεκριμένες τράπεζες. Η εποπτεία από τον SSM αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο της Τραπεζικής Ένωσης (Banking Union), η οποία με τη σειρά της συνιστά κατά γενική ομολογία τη σημαντικότερη θεσμική εξέλιξη που επέφερε η ανάγκη αντιμετώπισης της διεθνούς οικονομικής κρίσης στη δομή της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Για το ελληνικό τραπεζικό σύστημα η ρυθμιστική υπαγωγή του στον SSM αποτελεί μέγιστη θεσμική εγγύηση για την καταθετική και πελατειακή του βάση και κατοχυρώνει ότι θα ακολουθεί τα κορυφαία διεθνώς πρότυπα για τη μελλοντική εξέλιξή του.

Η EUROBANK

Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, η Eurobank έπαιξε πρωταγωνιστικό ρόλο σε όλες τις παραπάνω εξελίξεις, που αποτελούν τη βάση για τη διαμόρφωση του τραπεζικού περιβάλλοντος στη χώρα μας για τα επόμενα χρόνια ή και δεκαετίες. Η κορυφαία εξέλιξη για τον όμιλο Eurobank υπήρξε ασφαλώς η επιτυχής Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου κατά € 2,9 δισ., καθώς σηματοδότησε την επιστροφή της στον ιδιωτικό τομέα, που από ιδρύσεως αποτελεί και το φυσικό της χώρο. Πέρα από την ενίσχυση της κεφαλαιακής βάσης, η Αύξηση του Μετοχικού Κεφαλαίου προσέδωσε στην Eurobank και σημαντικά άλλα πλεονεκτήματα. Η Eurobank έγινε έτσι η μόνη ελληνική τράπεζα με ιδιωτική κατά πλειοψηφία μετοχική βάση (σε ποσοστό περίπου 65%), μέσω της συμμετοχής επενδυτών παγκόσμιας εμβέλειας, αποδεικνύοντας την εμπιστοσύνη διεθνών κεφαλαίων με κύρος και εμπειρία στις προοπτικές της. Είναι επίσης ενδεικτικό ότι κορυφαίοι επενδυτικοί οίκοι (Fairfax Financial Holdings, WL Ross & Co., Brookfield) δεν περιορίζονται στην μετοχική παρουσία, αλλά συμμετέχουν με σημαντικό αριθμό εκπροσώπων

τους στο Διοικητικό Συμβούλιο και στις επιτροπές του Δ.Σ., επισφραγίζοντας τη στήριξή τους προς τη Διοίκηση και τις στρατηγικές επιλογές της και συμβάλλοντας ενεργά, με τη μοναδική τεχνογνωσία και εμπειρία τους, στη διαχείριση των σημαντικών ζητημάτων του Ομίλου και στην επίτευξη των στόχων του.

Με αφετηρία την Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου, η Eurobank πέρασε με επιτυχία τη δοκιμασία του Stress Test της ΕΚΤ, χωρίς να απαιτηθεί άλλη κεφαλαιακή ενίσχυση. Ιδιαίτερα ενθαρρυντικά υπήρξαν τα ποιοτικά στοιχεία που ανέδειξε η χωρίς προηγούμενο διαδικασία αναλυτικού ελέγχου των τραπεζικών ιδρυμάτων που προηγήθηκε του Stress Test. Στο πλαίσιο της Άσκησης Ελέγχου Ποιότητας Στοιχείων Ενεργητικού της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (Asset Quality Review, AQR) διενεργήθηκε ένας εξαντλητικός έλεγχος των στοιχείων ενεργητικού, που πιστοποίησε την ποιότητα του δανειακού μας χαρτοφυλακίου, ιδιαίτερα σε σχέση με τα δεδομένα του εγχώριου ανταγωνισμού. Η Eurobank αναδείχθηκε στην κορυφαία θέση μεταξύ των ελληνικών τραπεζών, τόσο από πλευράς του νέου δείκτη μη εξυπηρετούμενης έκθεσης σε δανειακούς κινδύνους (NPE - Non Performing Exposure), που έχει υιοθετήσει η ΕΚΤ για την αποτίμηση των κινδύνων χαρτοφυλακίου, όσο και από πλευράς δείκτη κάλυψης των κινδύνων αυτών (σε ποσοστό 47,8%). Η θέση αυτή επιβεβαιώθηκε από τα οικονομικά αποτελέσματα έτους της Eurobank.

Στις αρχές του 2014, ολοκληρώθηκε επιτυχώς και η λειτουργική συγχώνευση με το Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο (Νέο ΤΤ), με κύριο χαρακτηριστικό τη διατήρηση ανεξάρτητου του δικτύου του Νέου ΤΤ, σε εφαρμογή της στρατηγικής «Μία Τράπεζα - Δύο Εμπορικά Δίκτυα». Η στρατηγική αυτή αποτελεί έμπρακτη απόδειξη σεβασμού προς τις διαχρονικές αξίες που αντιπροσωπεύει το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο στη συνείδηση της ελληνικής κοινωνίας. Η αποταμίευση, βασική αξία του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου, είναι σήμερα βασική αξία του ομίλου Eurobank, όπως έχει αναβαπτιστεί στις προτεραιότητες και της κοινωνίας μας μετά την κρίση. Δικαιώθηκε, έτσι, η πεποίθηση ότι η συνένωση της Eurobank με το Νέο ΤΤ δεν είχε απλώς στόχο την ενσωμάτωση των στοιχείων

ενεργητικού του, αλλά τον εμπλουτισμό του ενιαίου Ομίλου με τα καλύτερα στοιχεία από την κουλτούρα και την παράδοση των δύο οργανισμών. Με αυτή την κοινή αντίληψη, προχώρησε ομαλά και με τη θετική συμβολή όλων των εργαζομένων η πλήρης ενσωμάτωση του προσωπικού του Νέου ΤΤ, στη βάση της θεσμικής εξίσωσης ως προς το πλαίσιο των εργασιακών σχέσεων και της ίσης μεταχείρισης των εργαζομένων της Eurobank και του Νέου ΤΤ. Η στρατηγική αυτή συνέβαλε στη μέγιστη αξιοποίηση της συμπληρωματικότητας των δύο οργανισμών και στην επιτυχή ανταπόκρισή τους στις ανάγκες της ενοποιημένης πελατειακής βάσης.

Η Eurobank εφάρμοσε ένα νέο μοντέλο, κάθετης οργανωτικής δομής, για τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων δανείων. Για το σκοπό αυτό δημιουργήθηκε η Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου (Troubled Assets Group), με απευθείας γραμμή αναφοράς στο Διευθύνοντα Σύμβουλο. Αυτή η νέα, αυτόνομη μονάδα έχει τη συνολική ευθύνη για τη διαχείριση του μη εξυπηρετούμενου χαρτοφυλακίου του Ομίλου, το σχεδιασμό και την υλοποίηση βιώσιμων λύσεων για τους πελάτες, νοικοκυριά και επιχειρήσεις.

Στο ίδιο πλαίσιο της νέας διοικητικής δομής, η Eurobank προχώρησε στη ριζική αναδιάρθρωση του τομέα επιχειρηματικής πίστης (Corporate Banking). Σε σύντομο χρονικό διάστημα ολοκληρώθηκε, επίσης, η ενοποίηση συγκεκριμένων κεντρικών υπηρεσιών, η οποία συνεισέφερε σημαντικά στην επίτευξη των φιλόδοξων στόχων για περιστολή του λειτουργικού κόστους.

Το 2014, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στον εξορθολογισμό των διεθνών δραστηριοτήτων μας, με αποτελέσματα ήδη ορατά από το πρώτο τρίμηνο του τρέχοντος έτους. Η μείωση του αποτυπώματος του Ομίλου εκτός Ελλάδος περιλαμβάνεται στις δεσμεύσεις που έχουν αναληφθεί στο πλαίσιο του επιχειρηματικού σχεδιασμού που έχει υποβληθεί και εγκριθεί στα αρμόδια εποπτικά όργανα (SSM της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας και DGComp της Ευρωπαϊκής Επιτροπής) και ο σχεδιασμός αυτός υλοποιείται με συνέπεια, λαμβανομένων υπόψιν των χρονικών περιθωρίων που έχουν τεθεί και των συνθηκών που επικρατούν στις επιμέρους αγορές και τον τραπεζικό κλάδο διεθνώς.

Η Eurobank, κατά τη διάρκεια του 2014, μηδένισε τη χρηματοδότησή της από το πρόγραμμα παροχής έκτακτης ρευστότητας (ELA-Emergency Liquidity Assistance) της Τράπεζας της Ελλάδος, με αντίστοιχη

μείωση του κόστους χρηματοδότησης. Παράλληλα, είχε μειωθεί σε χαμηλά επίπεδα και η εξάρτηση από τους μηχανισμούς χρηματοδότησης της ΕΚΤ. Οι εξελίξεις που ακολούθησαν κατά το τρέχον έτος κατέστησαν εκ των πραγμάτων αναγκαία την εκ νέου προσφυγή στην άντληση ρευστότητας μέσω του ELA, όπως άλλωστε συνέβη και με όλες τις ελληνικές τράπεζες. Η υποτροπή αυτή, παρότι δυσμενής και επιβαρυντική για το κόστος, θα αντιμετωπιστεί, καθώς η Τράπεζα δύναται να ανακάμπτει από έκτακτες συνθήκες και να καλύπτει τις ανάγκες της σε ρευστότητα από υγιείς εναλλακτικές πηγές χρηματοδότησης, εφόσον οι εξωτερικές οικονομικές συνθήκες δε λειτουργούν απαγορευτικά.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2014

Η παράταση του αντίκτυπου της μακράς ύφεσης στην πραγματική οικονομία, τις επιχειρήσεις και την πελατειακή βάση επηρέασαν δυσμενώς και τα αποτελέσματα της Τράπεζας το 2014. Παρά τις αντίξοες συνθήκες, καταγράφηκε θετικό λειτουργικό αποτέλεσμα, με υψηλές επιδόσεις σε κέρδη και τμήματα, που επιβεβαιώνουν την ανθεκτικότητα και την ικανότητα της Τράπεζας να παράγει έσοδα ακόμη και μέσα σε αρνητικό περιβάλλον.

Στο επίπεδο της οργανικής κερδοφορίας, το 2014 καταγράφηκε σημαντική και σταθερή βελτίωση. Τα καθαρά έσοδα από τόκους υπερέβησαν το € 1,5 δισ., αυξημένα κατά 19%, ενώ το λειτουργικό κόστος μειώθηκε κατά περίπου 10% σε συγκρίσιμη βάση, έναντι του 2013. Ο εξορθολογισμός του λειτουργικού κόστους συνεχίζεται και τα αποτελέσματα γίνονται ορατά ήδη από την έναρξη του τρέχοντος έτους, με το δείκτη κόστους προς έσοδα να παρουσιάζει σταθερή περαιτέρω βελτίωση. Τα οργανικά κέρδη προ προβλέψεων αυξήθηκαν κατά περίπου 50%, το υψηλότερο ποσοστό στον κλάδο στην Ελλάδα.

Κατά το 2014, συνεχίστηκε η συντηρητική πολιτική προβλέψεων που σταθερά ακολουθεί η Eurobank, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό. Με στόχο την εξυγίανση του ισολογισμού μας, το ύψος των προβλέψεων έναντι πιστωτικών κινδύνων διαμορφώθηκε στα υψηλά επίπεδα των € 2.264 εκατ. για τον Όμιλο και για το σύνολο του έτους. Στο τέλος του 2014, οι συσσωρευμένες προβλέψεις διαμορφώθηκαν σε € 9,7 δισ., καλύπτοντας το 18,8%

των συνολικών χορηγήσεων και το 56,3% των δανείων σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών. Οι προβλέψεις αυτές είναι ευθυγραμμισμένες και καλύπτουν σχεδόν πλήρως τις εκτιμήσεις του AQR και του Stress Test για το έτος 2014 της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας.

Οι συνολικές καταθέσεις στον Όμιλο παρέμειναν σχεδόν σταθερές κατά το 2014. Ωστόσο, παρά τη θετική συμβολή από τις διεθνείς δραστηριότητες, η εξέλιξη στην Ελλάδα το τελευταίο διάστημα υπήρξε δυσμενής και δυσχεραίνει τις προσπάθειές μας. Η διάβρωση της καταθετικής βάσης συνιστά μια από τις μεγάλες προκλήσεις για το τραπεζικό σύστημα της χώρας στο σύνολό του και η ταχύτερη δυνατή αντιστροφή της τάσης, καθώς και η ανάκτηση, σε σχετικά σύντομο διάστημα, του μεγαλύτερου μέρους των απωλειών αποτελεί αναγκαία συνθήκη για να μπορέσουν οι ελληνικές τράπεζες να παίξουν το ρόλο που τους αναλογεί στην αναπτυξιακή προσπάθεια.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε, κατά τη διάρκεια του 2014, στις διεθνείς δραστηριότητες του Ομίλου. Με μια συντηρητική πολιτική προβλέψεων και με τη θωράκιση του ισολογισμού των θυγατρικών τραπεζών σε όλες τις χώρες όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος (και κατεχοχήν στη γεωγραφική μας περιφέρεια - Ρουμανία, Βουλγαρία, Σερβία, Κύπρος) τέθηκαν οι βάσεις για την επιστροφή τους στην κερδοφορία, όπως ήδη καταγράφηκε στα αποτελέσματα Α' τριμήνου του τρέχοντος έτους. Ιδιαίτερη επιτυχία συνιστά η δυνατότητα που έχουν πλέον όλες οι θυγατρικές του Ομίλου σε όλες τις παραπάνω χώρες να αυτοχρηματοδοτούνται, καθώς η εξάρτησή τους από τη μητρική για την παροχή ρευστότητας μηδενίστηκε μέσα στο 2014. Τέλος, ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειάς τους είναι σημαντικά υψηλότερος από τα επίπεδα που ορίζουν οι τοπικές εποπτικές αρχές.

Στα τέλη του 2014, η Διοίκηση της Eurobank παρουσίασε ένα πλαίσιο στρατηγικής στόχευσης με το γενικό τίτλο «Δεσμεύσεις 2015». Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα προγραμματίσει να διπλασιάσει τις χρηματοδοτήσεις προς τον ιδιωτικό τομέα σε ετήσια βάση και να κατευθύνει στοχευμένα πόρους σε δράσεις-πυλώνες με πολλαπλασιαστική θετική επίδραση στην αναπτυξιακή διαδικασία. Οι ευρύτερες οικονομικές εξελίξεις ανέκοψαν την προσπάθεια ολοκλήρωσης αυτού του προγράμματος στο χρονοδιάγραμμα που είχε τεθεί. Ωστόσο, η δέσμευση

της Eurobank να εστιάζει στη χρηματοδότηση της δυναμικής ελληνικής επιχειρηματικότητας και να στηρίζει την ανάπτυξη, παραμένει στο ακέραιο. Είναι ενδεικτικό ότι το 2014 η Eurobank εξακολούθησε να στηρίζει τους πελάτες της με νέες εκταμιεύσεις δανείων και το τελευταίο τρίμηνο του έτους υπήρξε το πρώτο, μετά από σημαντικό χρονικό διάστημα, με θετική πιστωτική επέκταση. Αξίζει, επίσης, να σημειωθεί ότι και κατά το Α' τρίμηνο του 2015, παρά την ιδιαίτερα δυσμενή συγκυρία, η ροή των πιστοδοτήσεων για την Eurobank δεν υποχώρησε σε αρνητικούς ρυθμούς.

Η σταθερή δέσμευση στην ενίσχυση της επιχειρηματικότητας, με άξονα την εξωστρέφεια και την καινοτομία, εκφράζεται και σε μια σειρά άλλων πρωτοβουλιών που ανέλαβε ή συνέχισε κατά το προηγούμενο έτος η Eurobank. Αποτυπώνοντας την έμφαση που αποδίδει η Τράπεζα στη συνεργασία με εξωστρεφείς επιχειρήσεις, αλλά και στη σημασία των εξαγωγών για την προοπτική της ελληνικής οικονομίας, διοργανώθηκε το πρώτο Eurobank Exports Convention στην Αθήνα, με τη συνεργασία των τριών βασικών εξαγωγικών φορέων της χώρας, τον Πανελλήνιο Σύνδεσμο Εξαγωγέων (ΠΣΕ), τον Σύνδεσμο Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος (ΣΕΒΕ) και τον Σύνδεσμο Εξαγωγέων Κρήτης (ΣΕΚ), όπως και με τον Σύνδεσμο Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ) και τον Σύνδεσμο Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ), ενώ η πρωτοβουλία συνεχίστηκε με την οργάνωση του αντίστοιχου συνεδρίου στη Θεσσαλονίκη.

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

Η Eurobank αποδίδει ιδιαίτερη σημασία στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Σε όλα τα χρόνια της οικονομικής κρίσης, η Τράπεζα προσπάθησε να σταθεί δίπλα στην κοινωνία, που δυσπραγεί, αριστεύει, δημιουργεί και επενδύει.

Στο πλαίσιο της κοινωνικής αλληλεγγύης, συνεχίζουμε τη συνεργασία και την έμπρακτη στήριξη του φιλανθρωπικού Ιδρύματος «Αποστολή» της Ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών.

Και το 2014, παρά τις δυσκολίες, η Τράπεζα υπηρέτησε πιστά και με συνέπεια όλες τις πρωτοβουλίες που έχει αναλάβει, τόσο στο πεδίο

της κοινωνικής αλληλεγγύης, όσο και σε άλλους τομείς, όπως η Παιδεία, η σύνδεση της ερευνητικής επιστημονικής κοινότητας με την αγορά και η επιβράβευση και ενίσχυση καινοτόμων νεοφυών επιχειρήσεων. Συγκεκριμένα:

- Το πρόγραμμα «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία» που συνεχίζεται για 12^η χρονιά και έχει βραβεύσει συνολικά 14.000 αριστούχους μαθητές από όλη τη χώρα.
- Η υποστήριξη των Κυριακάτικων Πρωινών Προγραμμάτων του Μεγάρου Μουσικής Αθηνών, που απευθύνεται σε παιδιά.
- Ο 3^{ος} διαγωνισμός Εφαρμοσμένης Έρευνας και Καινοτομίας «Η Ελλάδα Καινοτομεί!», που διοργανώνεται από κοινού με τον ΣΕΒ και αποτελεί μια γέφυρα για νέους επιστήμονες και ερευνητές ώστε να προσεγγίσουν την επιχειρηματική κοινότητα της χώρας.
- Το πρόγραμμα στήριξης νεοφυών επιχειρήσεων (startups) egg – enter•grow•go, που διοργανώνει η Eurobank σε συνεργασία με το Corallia και έχει δώσει την ευκαιρία σε νέους δημιουργικούς ανθρώπους να αναπτύξουν και να δοκιμάσουν τις επιχειρηματικές τους ιδέες.

Παράλληλα, για την Eurobank, η Φροντίδα για το Περιβάλλον και η Αειφόρος Ανάπτυξη αποτελούν θεμελιώδη συστατικά της στρατηγικής της. Στο πλαίσιο αυτό, έχει συνυπογράψει και τηρεί διεθνούς βεληνεκούς πολιτικές και δεσμεύσεις, εφαρμόζει πιστοποιημένα συστήματα για το Περιβάλλον, την Ποιότητα, την Υγεία και την Ασφάλεια των εργαζομένων, τη Διαχείριση Υπηρεσιών Πληροφορικής και την Επιχειρηματική Συνέχεια, και συμμετέχει στις πιο σημαντικές παγκόσμιες πρωτοβουλίες, όπως το Οικουμενικό Σύμφωνο και η Χρηματοοικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος του ΟΗΕ (UN Global Compact & UNEP FI).

ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ 2015 – ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

Δεδομένου ενός ευμετάβλητου οικονομικού περιβάλλοντος, η Διοίκηση έχει θέσει ως προτεραιότητα την εφαρμογή μιας στρατηγικής με διπλή στόχευση: αφενός να αντιμετωπίσει με επιτυχία τις μεταβαλλόμενες συνθήκες και τις προκλήσεις που δημιουργούν και, αφετέρου, να προετοιμάσει την Eurobank ώστε να είναι εγκαίρως έτοιμη να αξιοποιήσει στο έπακρο τις ευκαιρίες που θα δημιουργήσει η μετάβαση σε μια φάση σταθερότητας και ανάπτυξης.

Ο κεντρικός στρατηγικός στόχος μας για το 2015 είναι να πετύχουμε την επιστροφή στην κερδοφορία σε επίπεδο Ομίλου προς τα τέλη του έτους, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό. Ήδη ο στόχος αυτός έχει επιτευχθεί ως προς το σκέλος των διεθνών δραστηριοτήτων, όπου δεν υπήρξαν απρόβλεπτοι παράγοντες, από το Α' τρίμηνο του τρέχοντος έτους. Παρά τις αντικειμενικές δυσκολίες στην εφαρμογή του αρχικού χρονοδιαγράμματος που είχαμε θέσει, δεν υπαναχωρούμε από το στόχο αυτό, γιατί η επιστροφή στην κερδοφορία είναι ο αποτελεσματικότερος τρόπος για να θωρακίσουμε την Τράπεζα, να στηρίξουμε την ανάπτυξή της και να διασφαλίσουμε την προοπτική της επ' ωφελεία όλων των ενδιαφερομένων, προσωπικού, πελατείας και μετόχων.

Με αυτά τα δεδομένα έχουμε θέσει τέσσερις βασικές προτεραιότητες: τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων δανείων, τη διασφάλιση επαρκούς ρευστότητας για την Τράπεζα, τη συνέχιση της χρηματοδότησης των πελατών μας και της πραγματικής οικονομίας και την περαιτέρω μείωση του λειτουργικού κόστους.

Η κορυφαία πρόκληση που αντιμετωπίζει βραχυπρόθεσμα το ελληνικό τραπεζικό σύστημα είναι το ζήτημα των μη εξυπηρετούμενων δανείων. Η Τράπεζα έχει προχωρήσει σε ένα μεγάλο πλήθος ρυθμίσεων, ειδικά προσαρμοσμένων στις ανάγκες, τις δυνατότητες, την οικονομική και οικογενειακή κατάσταση του κάθε πελάτη. Οι εξατομικευμένες λύσεις, αν και απαιτούν ιδιαίτερη ενασχόληση και τεχνογνωσία από την πλευρά των τραπεζών,

έχουν αποδειχθεί πολύ αποτελεσματικότερες και συμφερότερες για τους πελάτες που τις επιδιώκουν, έναντι των οριζόντιων λύσεων, κάτι που αποδεικνύεται και από το γεγονός ότι συνθηθέσασα προτιμώνται έναντι των καθολικών ρυθμίσεων από όσους έχουν τη δυνατότητα επιλογής.

Αντίστοιχη σημασία αποδίδεται στην αποκατάσταση των πηγών ρευστότητας για την Τράπεζα, όταν εξομαλυνθούν οι συνθήκες. Θα επιδιώξουμε αφενός την ταχύτερη δυνατή επιστροφή καταθέσεων και, αφετέρου, τη σταδιακή αποκατάσταση των γραμμών χρηματοδότησης από τις διεθνείς αγορές. Στο παρελθόν, η Eurobank, βασισμένη στην εμπιστοσύνη των πελατών και των διεθνών εταίρων της, έχει αποδείξει την ικανότητά της να ανακάμπτει με ταχύ ρυθμό από αντίστοιχες κρίσεις ρευστότητας όταν αίρονται οι λόγοι που τις δημιούργησαν.

Η ανάπτυξη των εργασιών μας στην Ελλάδα αποτελεί προοπτικά το μοχλό για την υλοποίηση του επιχειρηματικού μας σχεδιασμού. Προχωρούμε με στοχευμένες πρωτοβουλίες, παράλληλα με την αποκατάσταση του ευρύτερου οικονομικού και επιχειρηματικού κλίματος. Η Eurobank υπήρξε ο πρώτος ελληνικός τραπεζικός όμιλος που ήδη από τις αρχές της κρίσης, το 2009, όταν δεν ήταν προβλέψιμη ούτε η διάρκεια ούτε το βάθος της, είχε περιγράψει την εξωστρεφή ανάπτυξη ως μόνο ρεαλιστικό και ασφαλές δρόμο εξόδου. Οι αρχές που είχαν περιγραφεί από τότε, η ανάγκη δηλαδή για στήριξη υγιών και δυναμικών επιχειρήσεων ώστε να αναζητήσουν πρόσβαση στις διεθνείς ανταγωνιστικές αγορές με καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες, που είτε θα εξάγονται είτε θα υποκαθιστούν εισαγόμενα, παραμένουν επίκαιρες. Η επιστροφή σε θετική πιστωτική επέκταση στα τέλη του έτους αναφοράς και η διατήρηση των επιπέδων χρηματοδότησης της οικονομίας υπό τις συνθήκες που επικράτησαν έκτοτε, αποτελεί απόδειξη της βούλησης του ομίλου να στηρίζει τους πελάτες του και την επιχειρηματικότητα και στο δυσμενέστερο περιβάλλον.

Πάνω και πέρα από όσα αναφέρθηκαν, ο στρατηγικός σχεδιασμός μας για το μέλλον της Eurobank εμπνέεται από τη φιλοδοξία να δώσουμε ένα νέο περιεχόμενο στην έννοια της πελατοκεντρικότητας. Η Eurobank έχει ένα παρελθόν ταυτισμένο με την

παροχή υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης στους πελάτες της, όπως και στη δημιουργία προϊόντων, στην εφαρμογή οργανογραμμάτων, συστημάτων, διαδικασιών, που άνοιξαν νέους δρόμους στην εποχή τους και έθεσαν υψηλά τον πήχυ για τον ανταγωνισμό. Σκοπός μας είναι να κάνουμε ένα βήμα πιο πέρα, που ταυτόχρονα θα είναι και το πρώτο βήμα στο νέο τοπίο της τραπεζικής στην Ελλάδα, το τοπίο που θα αφομοιώνει τις συνέπειες αλλά και τα διδάγματα της κρίσης. Τα ισχυρότερα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα μιας Τράπεζας σήμερα είναι άυλα. Πρόθεσή μας είναι να εργαστούμε για τη διαμόρφωση μιας νέας κουλτούρας στον οργανισμό, βασισμένης στις αρχές και αξίες που υπηρετεί με συνέπεια και εμπιστοσύνη στην ανάγκη για αναπροσδιορισμό των σχέσεών μας με τους πελάτες, πάνω στους άξονες της διαφάνειας και του σεβασμού των συμφερόντων του πελάτη.

Κατανοούμε ότι, μετά τον κλονισμό που επέφεραν τα χρόνια της οικονομικής κρίσης, οφείλουμε να κερδίζουμε και να ενισχύουμε καθημερινά την εμπιστοσύνη των πελατών μας, να χτίζουμε μαζί τους με τις πρωτοβουλίες και τη συμπεριφορά μας βαθιές μακροχρόνιες σχέσεις εμπιστοσύνης, ειλικρίνειας, δίκαιης μεταχείρισης, διαφάνειας, εντιμότητας, αφοσίωσης και αξιοπιστίας.

Οι αξίες αυτές δεν έχουν νόημα εάν δεν μεταφράζονται σε καθημερινή πρακτική, εάν δεν επηρεάζουν απτά τον τρόπο με τον οποίο συναλλασσόμαστε μαζί τους. Πρώτα από όλα, δείχνοντας σεβασμό στα προβλήματα, τις απόψεις και τις προτιμήσεις των πελατών μας, και λειτουργώντας ως θεματοφύλακες των συμφερόντων τους, διαμορφώνουμε συγκεκριμένες πρακτικές, που δίνουν προτεραιότητα στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που έχει πράγματι ανάγκη ο πελάτης, ακόμη κι όταν αυτά, ως μεμονωμένες συναλλακτικές πράξεις είναι λιγότερο αποδοτικά για την Τράπεζα.

Η ανανεωμένη σχέση με τους πελάτες μας περνάει μέσα από την αξιοποίηση του ισχυρότερου ανταγωνιστικού πλεονεκτήματός που διαθέτει η Eurobank, που είναι η σύνθεση, η εμπειρία και το υψηλό επίπεδο ικανοτήτων και επαγγελματικής επάρκειας του προσωπικού της. Στο πλαίσιο αυτό, ιδιαίτερη σημασία έχει η παγίωση της εμπιστοσύνης στις σχέσεις της Διοίκησης με το προσωπικό, σε όλα τα επίπεδα. Στον τομέα αυτό προτιθέμεθα να αναλάβουμε σειρά πρωτοβουλιών, ώστε η

Τράπεζα να επαναξιολογήσει και να βελτιώσει, με βάση τις σύγχρονες, διεθνείς πρακτικές, τα συστήματα αξιολόγησης, υπηρεσιακής εξέλιξης, αμοιβών και κινήτρων του προσωπικού, ώστε να εμπεδωθεί το αίσθημα αξιοκρατίας, διαφάνειας, ίσης και δίκαιης μεταχείρισης, ίσων ευκαιριών αλλά και αξιοποίηση των απόψεων και προτάσεων του προσωπικού με νέες μεθόδους επαφής μαζί του. Η συνδιαμόρφωση με τους εργαζομένους μας του νέου πελατοκεντρικού μοντέλου είναι προϋπόθεση της επιτυχούς εφαρμογής του.

Αντλώντας, όπως είναι επιβεβλημένο, τα διδάγματα της κρίσης για τον κλάδο μας, στην Ελλάδα και διεθνώς, κείριο ρόλο για την αποκατάσταση της εμπιστοσύνης, τόσο των πελατών όσο και της ευρύτερης κοινωνίας, έχει η διαμόρφωση ενός νέου και αξιόπιστου πλαισίου κανόνων εταιρικής διακυβέρνησης. Η εκπροσώπηση των διεθνών μας μετόχων στο Δ.Σ. και τις επιτροπές του, διευκολύνει τη δημιουργία κανόνων εταιρικής διακυβέρνησης που πληρούν τα πλέον απαιτητικά διεθνή πρότυπα διαφάνειας και λογοδοσίας.

Η βαθιά ανανέωση της σχέσης με τον πελάτη, μέσα από όλα αυτά τα στάδια, τις κινήσεις και τις πρωτοβουλίες, είναι το όχημα που θα φέρει την

Eurobank ξανά στην πρωτοπορία του ελληνικού τραπεζικού συστήματος.

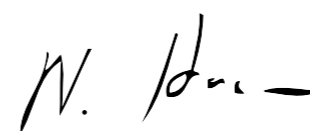
Αγαπητοί Μέτοχοι,

Οι προκλήσεις που αντιμετωπίσαμε με επιτυχία το 2014 δεν είναι μικρότερες από αυτές που καλούμαστε να αντιμετωπίσουμε και σήμερα.

Με έμφαση στην αποτελεσματική και ευέλικτη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων δανείων, με σεβασμό στις ανάγκες και τις δυνατότητες των πελατών μας, με σαφή στόχευση στη χρηματοδότηση των ανταγωνιστικών επιχειρήσεων, των νοικοκυριών, των καινοτόμων και εξωστρεφών επιχειρηματικών σχεδίων και με την εφαρμογή αρχών σύγχρονης εταιρικής διακυβέρνησης, η Eurobank μπορεί να αποτελέσει σημείο αναφοράς σε μια περίοδο συνεχιζόμενων αναταράξεων. Η καθαρή αυτή επιχειρηματική στρατηγική και η απαρέγκλιτη δέσμευση της Διοίκησης στην εφαρμογή της, θα της επιτρέψει να δημιουργήσει αξία για τους πελάτες της, τους εργαζομένους της, την κοινωνία των χωρών όπου δραστηριοποιείται και τους μετόχους που τη στηρίζαν και τη στηρίζουν σε αυτή την εξαιρετική συγκυρία.

Αθήνα, 15 Ιουνίου 2015

Νικόλαος Β. Καραμούζης
Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου



Φωκίων Χ. Καραβίας
Διευθύνων Σύμβουλος



ΑΥΞΗΣΗ ΜΕΤΟΧΙΚΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ - ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ



Οι κεφαλαιακές ανάγκες της Τράπεζας αξιολογήθηκαν από την Τράπεζα της Ελλάδος, με βάση τη διαγνωστική μελέτη που υλοποιήθηκε από την BlackRock το 2013. Η Έκτακτη Γενική Συνέλευση των μετόχων της Τράπεζας ενέκρινε στις 12.4.2014 την Αύξηση του Μετοχικού Κεφαλαίου ποσού € 2.864 εκατ.

Στις 29.4.2014, τόσο η δημόσια προσφορά των νέων κοινών ονομαστικών μετοχών στην Ελλάδα, όσο και η ιδιωτική τοποθέτηση των νέων κοινών ονομαστικών μετοχών σε επενδυτές εκτός Ελλάδος, υπερεκαλύφθηκαν και η τιμή διάθεσής τους καθορίστηκε σε € 0,31 ανά νέα κοινή ονομαστική μετοχή. Ως αποτέλεσμα εκδόθηκαν περίπου 9,2 δισ. νέες κοινές ονομαστικές μετοχές, οι οποίες εισήχθησαν στην κύρια αγορά του Χρηματιστηρίου Αθηνών και η διαπραγμάτευσή τους ξεκίνησε στις 9.5.2014. Σύμφωνα με σχετική απόφαση της Τράπεζας της Ελλάδος, το ποσό της αύξησης χρησιμοποιήθηκε για την αύξηση των βασικών ιδίων κεφαλαίων (Tier I Capital).

Η επιτυχημένη Αύξηση του Μετοχικού Κεφαλαίου της Τράπεζας, ισχυροποίησε περαιτέρω την κεφαλαιακή της θέση.

Στις 26.10.2014, η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και η Ευρωπαϊκή Τραπεζική Αρχή (ΕΤΑ) ανακοίνωσαν τα αποτελέσματα της Συνολικής Αξιολόγησης των σημαντικών συστημικών τραπεζών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η οποία πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με τις εθνικές εποπτικές αρχές και την ΕΤΑ.

Τα αποτελέσματα προέκυψαν από τη συνδυαστική επίδραση των ακόλουθων δύο κύριων πυλώνων:

- α. Του Ελέγχου της Ποιότητας των Στοιχείων Ενεργητικού (ΑQR), για να ενισχυθεί η διαφάνεια των τραπεζικών ισολογισμών, αξιολογώντας την ποιότητα των στοιχείων του ενεργητικού των τραπεζών, περιλαμβανομένης της επάρκειας των περιουσιακών στοιχείων, της αποτίμησης των εξασφαλίσεων και των σχετικών προβλέψεων.
- β. Της Άσκησης Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων (ST), η οποία πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με την ΕΤΑ, για να εξετάσει την ανθεκτικότητα των ισολογισμών των τραπεζών σε δύο σενάρια προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων, το βασικό και το δυσμενές.

Η Συνολική Αξιολόγηση συνέθεσε τα ανωτέρω αποτελέσματα και αξιολόγησε την επίδρασή τους

στα εποπτικά κεφάλαια, θέτοντας ως όριο ο Δείκτης Κύριων Βασικών Ιδίων Κεφαλαίων (Core Tier I) να μη μειωθεί κάτω του ποσοστού του 8% στο βασικό σενάριο και 5,5% στο δυσμενές σενάριο. Βάσει του Δυναμικού Ισολογισμού (ο οποίος περιλαμβάνει την Αύξηση του Μετοχικού Κεφαλαίου και το Σχέδιο Αναδιάρθρωσης, όπως αυτό εγκρίθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή) δεν προέκυψε κεφαλαιακό έλλειμμα τόσο στο βασικό όσο και στο δυσμενές σενάριο.

Ο Δείκτης Κύριων Βασικών Ιδίων Κεφαλαίων (CET 1) ανήλθε σε ποσοστό 15,2% στις 31.12.2014 κυρίως λόγω της Αύξησης του Μετοχικού Κεφαλαίου αλλά και των άλλων οργανικών και μη οργανικών αποτελεσμάτων.

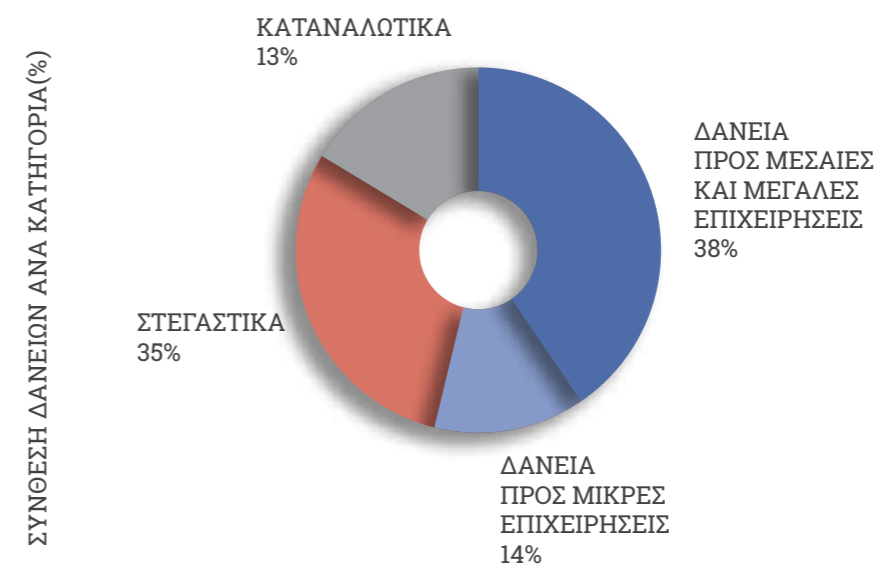
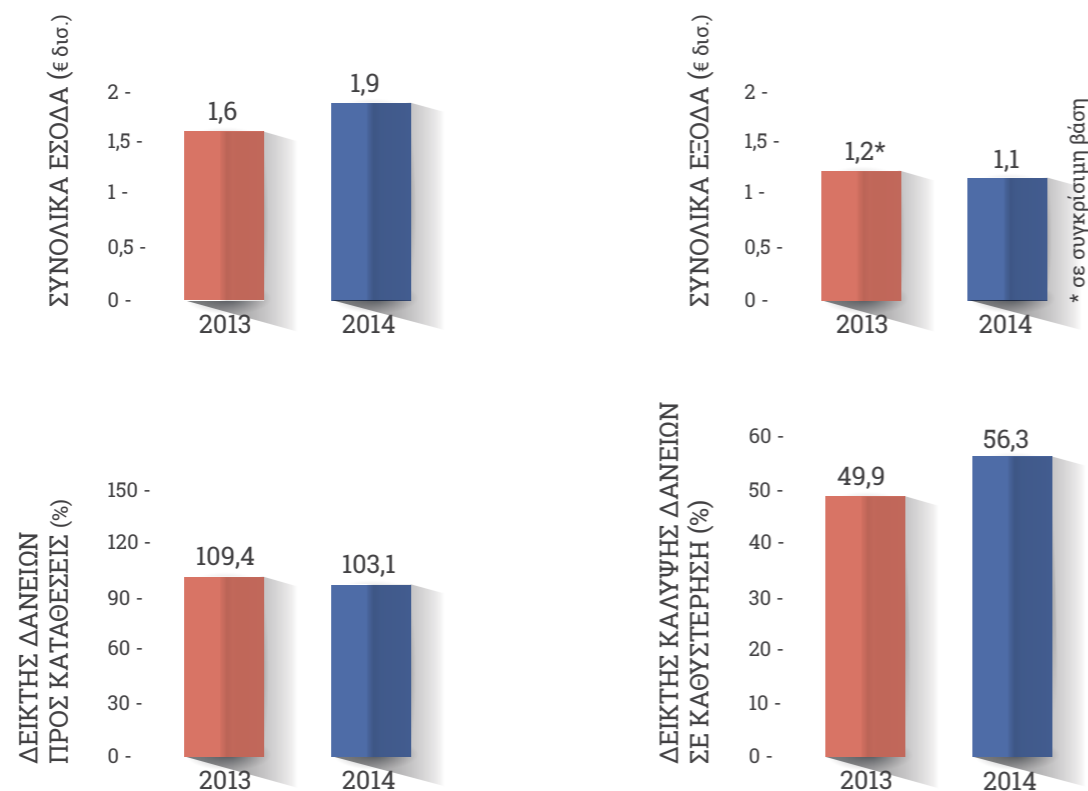
ΜΕΤΟΧΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ

Στις 9.5.2014 ολοκληρώθηκε η Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου της Eurobank. Η αύξηση υπερεκαλύφθηκε από ιδιώτες, θεσμικούς και λοιπούς επενδυτές, γεγονός που έμπρακτα απέδειξε την εμπιστοσύνη τους στις προοπτικές και τη δυναμική της Τράπεζας.

Μετά την ολοκλήρωση της Αύξησης Μετοχικού Κεφαλαίου, το ποσοστό του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας μειώθηκε από 95,2% σε 35,4%, επί του συνόλου των κοινών μετοχών με δικαίωμα ψήφου, οι οποίες υπόκεινται στους περιορισμούς του άρθρου 7α του ν.3864/2010. Το υπόλοιπο ποσοστό ύψους 64,6% ανήκει κατά 58,3% σε θεσμικούς επενδυτές και κατά 6,3% σε ιδιώτες επενδυτές.

Στο πλαίσιο της Αύξησης Μετοχικού Κεφαλαίου, συμμετείχαν στη μετοχική βάση της Τράπεζας επενδυτές με μακροπρόθεσμο επενδυτικό ορίζοντα από την Ευρώπη, τις Ηνωμένες Πολιτείες, τον Καναδά και την Ασία, καθώς και από κρατικά επενδυτικά ταμεία. Συγκεκριμένοι θεσμικοί επενδυτές, όπως οι Fairfax, WL Ross & Co Funds, Capital Research and Management Funds, Mackenzie, Fidelity και Brookfield, επένδυσαν συνολικά 46,5% επί των αντληθέντων κεφαλαίων και ορισμένοι από αυτούς εκπροσωπούνται στο Διοικητικό Συμβούλιο της Τράπεζας και στις Επιτροπές Ελέγχου, Κινδύνου, Αποδοχών και Υποψηφιότητων.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ



Σε ένα ιδιαίτερα απαιτητικό μακροοικονομικό και χρηματοπιστωτικό περιβάλλον, η Eurobank βελτίωσε τις λειτουργικές της επιδόσεις, αυξάνοντας τα έσοδα και μειώνοντας τις δαπάνες της, θωρακίζοντας παράλληλα περαιτέρω τον ισολογισμό της, μέσω της σημαντικής ενίσχυσης των προβλέψεων για επισφαλείς απαιτήσεις. Ειδικότερα:

- Τα **καθαρά έσοδα από τόκους** αυξήθηκαν κατά 19,3% και ανήλθαν σε € 1,5 δισ., από € 1,3 δισ. το 2013. Η αύξηση των επιτοκιακών εσόδων οφείλεται κυρίως στη σημαντική αποκλιμάκωση του κόστους καταθέσεων στην Ελλάδα, με τα καθαρά έσοδα από τόκους να αυξάνονται κατά 30,6% στην Ελλάδα σε € 1,1 δισ. Παράλληλα, βελτιώθηκε και το καθαρό επιτοκιακό περιθώριο σε επίπεδο Ομίλου από 1,74% το 2013 σε 1,99% το 2014.
- Τα **καθαρά έσοδα από αμοιβές και προμήθειες** αυξήθηκαν κατά 5,6% και διαμορφώθηκαν σε € 2.844 εκατ., κυρίως λόγω της επίτευξης

υψηλότερων εσόδων από τα αμοιβαία κεφάλαια, τη διαχείριση περιουσίας, καθώς και τις προμήθειες μη αμιγώς τραπεζικών εργασιών. Τα έσοδα προμηθειών ως ποσοστό του ενεργητικού ανήλθαν σε 37 μονάδες βάσης το 2014, από 35 μονάδες βάσης το 2013.

- Τα **οργανικά έσοδα** (καθαρά έσοδα από τόκους και προμήθειες) ενισχύθηκαν κατά 16,9% το 2014 και ανήλθαν σε € 1,8 δισ. από € 1,5 δισ. το 2013, ενώ περιλαμβανομένων και των χρηματοοικονομικών αποτελεσμάτων, τα **συνολικά έσοδα** αυξήθηκαν κατά 21,2% σε ετήσια βάση και διαμορφώθηκαν σε € 1,9 δισ.
- Τα **λειτουργικά έξοδα** μειώθηκαν κατά 10,1% σε συγκρίσιμη βάση σε € 1,1 δισ., συγκεκριμένα κατά 11,1% στην Ελλάδα και κατά 7,2% στο εξωτερικό.
- Τα **κέρδη προ προβλέψεων** ενισχύθηκαν σημαντικά και διαμορφώθηκαν σε € 835 εκατ. το 2014, από € 520 εκατ. το 2013.

- Ως αποτέλεσμα της αύξησης των εσόδων και του περιορισμού του λειτουργικού κόστους, **ο δείκτης κόστους προς έσοδα** βελτιώθηκε από 66,6% το 2013 σε 55,8% το 2014.
- Με στόχο την περαιτέρω θωράκιση του ισολογισμού, η Τράπεζα αύξησε τις **προβλέψεις για επισφάλειες** κατά 19,2% σε € 2,3 δισ., από € 1,9 δισ. το 2013, αυξάνοντας την κάλυψη των δανείων σε καθυστέρηση κατά 640 μονάδες σε ετήσια βάση, σε 56,3%. Στο τέλος του έτους οι συσσωρευμένες προβλέψεις διαμορφώθηκαν σε € 9,7 δισ., καλύπτοντας το 18,8% των συνολικών χορηγήσεων. Οι προβλέψεις αυτές καλύπτουν σχεδόν πλήρως τις εκτιμήσεις της Άσκησης Ελέγχου Ποιότητας Στοιχείων Ενεργητικού της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας που πραγματοποιήθηκε το 2014.
- Τα **συνολικά δάνεια σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών** ανήλθαν σε € 17,3 δισ. ή 33,4% του χαρτοφυλακίου χορηγήσεων στο τέλος του 2014,

ενώ τα **νέα δάνεια σε καθυστέρηση** άνω των 90 ημερών μειώθηκαν κατά 39,9% έναντι του 2013.

- Τα **δάνεια προς πελάτες** αυξήθηκαν κατά € 164 εκατ. (προ προβλέψεων και διαγραφών) το τελευταίο τρίμηνο του 2014, με τις χορηγήσεις προς επιχειρήσεις και νοικοκυριά να ανέρχονται σε € 26,7 δισ. και € 25,1 δισ. αντίστοιχα στο τέλος του έτους.
- Οι **καταθέσεις πελατών** μειώθηκαν από € 41,3 δισ. το 2013 σε € 40,9 δισ. το 2014, ενώ **ο δείκτης δανείων προς καταθέσεις** βελτιώθηκε σε 103,1%, από 109,4% το 2013.
- Τα **κεφάλαια κοινών μετοχών της κατηγορίας I** (Phased-in CET1) διαμορφώθηκαν σε € 5,9 δισ. και αποτελούσαν το 15,2% του σταθμισμένου ενεργητικού στο τέλος του 2014.
- Το **καθαρό αποτέλεσμα** διαμορφώθηκε σε € 1,2 δισ. το 2014.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ

Τον Σεπτέμβριο του 2013, η Eurobank ξεκίνησε το Πρόγραμμα Στρατηγικού Ανασχεδιασμού του επιχειρηματικού και του λειτουργικού της μοντέλου (Strategic Transformation Program), προκειμένου να προσαρμόσει τη στρατηγική της στις νέες συνθήκες της τραπεζικής αγοράς, να ενισχύσει τη ρευστότητά της, να βελτιώσει την αποτελεσματικότητά της και να επιστρέψει στην κερδοφορία.

Το Πρόγραμμα Στρατηγικού Ανασχεδιασμού έχει τρεις βασικούς στόχους:

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

Για την υλοποίηση του προγράμματος, η Τράπεζα συγκρότησε ειδική εσωτερική ομάδα, τον Τομέα Ανασχεδιασμού Ομίλου, που ανέλαβε το συνολικό σχεδιασμό και την επίβλεψη του προγράμματος. Στην πρώτη φάση, η Τράπεζα διέγινε τις περιοχές που χρήζουν βελτίωσης στο υφιστάμενο μοντέλο και προτεραιοποίησε συγκεκριμένες δέσμες δράσεων. Η υλοποίηση του προγράμματος προχωρά εντός χρονοδιαγράμματος και η πρώτη σειρά πρωτοβουλιών ολοκληρώθηκε μέσα στο 2014. Συγκεκριμένα:

ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ

Στα μέσα του 2014, η Eurobank προχώρησε στη δημιουργία ειδικής μονάδας (Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου), η οποία ανέλαβε την πλήρη διαχείριση των προβληματικών δανείων από όλες τις επιχειρηματικές μονάδες της Τράπεζας και σε όλα τα στάδια καθυστέρησης. Ακόμη, η Τράπεζα ανέπτυξε πλαίσιο για την κατηγοριοποίηση των πελατών (segmentation) και όρισε συγκεκριμένες στρατηγικές ανά κατηγορία πελατών.

Στη Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων εντάχθηκαν:

- Ο Τομέας Απαιτήσεων Ειδικού Χειρισμού Τραπεζικής Επιχειρήσεων, ο οποίος συστάθηκε εντός του 2013 και ανέλαβε τη ρύθμιση και αναδιάρθρωση των επιχειρηματικών δανείων.
- Η Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Καθυστερήσεων Retail, η οποία ανέλαβε τη διαχείριση των δανείων σε καθυστέρηση της Καταναλωτικής και της Στεγαστικής Πίστης και των πελατών Τραπεζικής Μικρών Επιχειρήσεων. Η Γενική Διεύθυνση υποστηρίζεται από εξειδικευμένες θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου (FPS και ERS) για την εξυπηρέτηση των πελατών αυτών.
- Ο Τομέας Διαχείρισης Επισηφών Πελατών, ο οποίος ανασχεδιάστηκε με απλοποιημένη οργανωτική δομή, σύμφωνα με διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και με ρόλο την ανάληψη δανείων από όλες τις επιχειρηματικές μονάδες της Τράπεζας, για τα οποία προκρίνεται η αξιοποίηση των εξασφαλίσεών τους.

ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΕ ΣΚΟΠΟ ΤΗ ΜΕΓΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΕΣΟΔΩΝ ΚΑΙ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑΣ

Στην **Επιχειρηματική Τραπεζική**, η Τράπεζα προχώρησε στον εξορθολογισμό του λειτουργικού της μοντέλου (λειτουργίες front and back office), με σκοπό να αυξηθεί ο διαθέσιμος χρόνος για την πραγματοποίηση πωλήσεων και να βελτιστοποιηθεί η εξυπηρέτηση των πελατών. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα δημιούργησε ομάδα υποστήριξης πελατών (Customer Support), που υποβοηθά τους Relationship Managers (RMs) στην καθημερινή διαχείριση του πελάτη και ομάδα Credit Proposal, με κύρια αρμοδιότητα την προετοιμασία των εισηγήσεων για δάνεια. Επιπρόσθετα, η Τράπεζα εφάρμοσε μια μεθοδολογία βελτιστοποίησης (Lean methodology) της εγκριτικής διαδικασίας των δανείων, από την αίτηση έως την εκταμίευση, με στόχο την αύξηση της αποτελεσματικότητας της διαδικασίας. Ακόμη, αναπτύχθηκε εξειδίκευση στην οργανωτική δομή ανάλογη των επιχειρηματικών κλάδων, ενώ δημιουργήθηκε ένα νέο μοντέλο κατηγοριοποίησης των πελατών, με κριτήρια το μέγεθος και τα αναμενόμενα έσοδα.

Η Eurobank ολοκλήρωσε την οργανωτική αναδιάρθρωση της **Λιανικής Τραπεζικής**, με σκοπό η αντίστοιχη δομή να αντικατοπτρίζει τους τομείς πελατών στους οποίους επικεντρώνεται η Τράπεζα (Τραπεζική Ιδιωτών, Τραπεζική Affluent, Τραπεζική Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών). Η Eurobank διαφοροποιεί τη στρατηγική της για αυτούς τους πελάτες, προκειμένου να προσφέρει τη βέλτιστη εξυπηρέτηση ανά τομέα και να διασφαλίζει τα αντίστοιχα έσοδα. Στον τομέα της Τραπεζικής Μικρών Επιχειρήσεων, η Τράπεζα επανεξέτασε τη στρατηγική κατηγοριοποίησης των πελατών.

Παράλληλα, η Τράπεζα εφάρμοσε τη στρατηγική **Dual Branding** σύμφωνα με την οποία διατηρεί ως ξεχωριστά δίκτυα Λιανικής Τραπεζικής το δίκτυο καταστημάτων Eurobank και το δίκτυο καταστημάτων του νεοαποκτηθέντος Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου. Κατά τη διάρκεια του 2014, η Τράπεζα εξορθολόγησε περαιτέρω και τα δύο δίκτυα καταστημάτων, από συνολικά 536 σε 505 καταστήματα, ενώ προχώρησε και σε μείωση των εξειδικευμένων κέντρων για την εξυπηρέτηση επιχειρήσεων (Business Centers), από 30 σε 19. Τέλος, προχώρησε σε σημαντικό εξορθολογισμό του συνολικού χαρτοφυλακίου προϊόντων Λιανικής Τραπεζικής.

ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΜΕ ΣΚΟΠΟ ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΗ ΜΕΙΩΣΗ ΤΩΝ ΕΣΟΔΩΝ

Με την έναρξη του Προγράμματος Στρατηγικού Ανασχεδιασμού, η Eurobank προχώρησε στην κεντροποίηση και τον εξορθολογισμό διαφόρων υποστηρικτικών μονάδων. Συγκεκριμένα, δημιούργησε ενιαία μονάδα διαχείρισης δανείων (Διαχείριση Δανείων Ομίλου - Group Loans Administration) στο χώρο των Τραπεζικών Εργασιών Ομίλου, κεντροποιώντας έτσι τη λειτουργία των τριών χωριστών μονάδων διαχείρισης δανείων που βρίσκονταν στις διευθύνσεις Τραπεζικής Μεγάλων Επιχειρήσεων, Τραπεζικής Μικρών Επιχειρήσεων και Τραπεζικής Δανείων Ιδιωτών, με σκοπό την αύξηση της αποτελεσματικότητας μέσω συνεργειών και ταυτόχρονα, τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών. Επιπρόσθετα, η Τράπεζα ενοποίησε τις μονάδες Νομικών Υπηρεσιών και εισήγαγε την έννοια του ενός σημείου επικοινωνίας για τους εσωτερικούς πελάτες σε ό,τι αφορά νομικά θέματα διαφορετικής φύσης, με σκοπό τη βελτίωση της προσφερόμενης εξυπηρέτησης.

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ



Η διαφάνεια, η αξιοπιστία, η κοινωνική ευθύνη και η λογοδοσία αποτελούν θεμελιώδεις αρχές εταιρικής διακυβέρνησης στο σύγχρονο εταιρικό και κοινωνικό περιβάλλον. Οι αρχές αυτές διέπουν την οργάνωση, τις λειτουργίες και τις δραστηριότητες του Ομίλου και αποτυπώνουν τις αξίες της Eurobank, διασφαλίζοντας έτσι τα συμφέροντα των μετόχων και όλων των ενδιαφερόμενων μερών. Ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης που έχει υιοθετηθεί και εφαρμόζεται από την Τράπεζα και τις θυγατρικές εταιρείες, αποτυπώνει τις αρχές και τις πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης, σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία και με βάση τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης, καθώς και τις συμβατικές υποχρεώσεις της Τράπεζας έναντι του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (ΤΧΣ).

Οι αρχές εταιρικής διακυβέρνησης που εφαρμόζουν η Τράπεζα και ο Όμιλος, διασφαλίζουν ότι:

- Η σύνθεση και λειτουργία του Διοικητικού Συμβουλίου (Δ.Σ.) εξασφαλίζουν τη διαφάνεια, αξιοπιστία και συνέπεια κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων.
- Για όλους τους μετόχους υφίσταται ίση μεταχείριση και προστασία των συμφερόντων τους. Όλοι οι

μέτοχοι λαμβάνουν επαρκή και έγκαιρη ενημέρωση για την πορεία των εργασιών της Τράπεζας και του Ομίλου.

- Το Internal Control Manual της Τράπεζας, οι Κανονισμοί Εσωτερικής Διακυβέρνησης των θυγατρικών, καθώς και η οργανωτική διάρθρωση της Τράπεζας και των θυγατρικών της, έχουν ως αποτέλεσμα τη σαφή και διακριτή κατανομή ευθυνών και αρμοδιοτήτων και τη δημιουργία ισχυρού περιβάλλοντος εσωτερικού ελέγχου.
- Αποτρέπονται καταστάσεις εσωτερικών και εξωτερικών συγκρούσεων συμφερόντων.

Τέλος, με στόχο τη διασφάλιση της διαρκούς βέλτιστης εφαρμογής των αρχών της εταιρικής διακυβέρνησης σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της, η Τράπεζα έχει συστήσει εξειδικευμένη Διεύθυνση Εταιρικής Διακυβέρνησης Ομίλου, η οποία αποτυπώνει τα πλαίσια διοίκησης, λειτουργίας και ελέγχου που αφορούν την Τράπεζα και τις θυγατρικές της, φροντίζει για την ορθή εφαρμογή τους και φέρει την ευθύνη της ενημέρωσης των αρμοδίων εποπτικών αρχών, σύμφωνα με τις εκάστοτε νομοθετικές ρυθμίσεις.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΑΝΩΤΑΤΑ ΟΡΓΑΝΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

■ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

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

Τα μέλη του Δ.Σ. εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων, η οποία αποτελεί το ανώτατο όργανο της Τράπεζας και καθορίζει το χρόνο της θητείας τους. Η θητεία του υφιστάμενου Δ.Σ. της Τράπεζας λήγει στις 27.6.2016, παρατεινόμενη μέχρι τη λήξη της προθεσμίας, εντός της οποίας θα συνέλθει η Τακτική Γενική Συνέλευση του έτους 2016. Επισημαίνεται ότι το Δ.Σ. έχει προτείνει στην Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων της Τράπεζας, που θα συνέλθει στις 26.6.2015, την παράταση της θητείας του υφιστάμενου Δ.Σ. μέχρι τις 27.6.2018, παρατεινόμενη μέχρι τη λήξη της προθεσμίας εντός της οποίας θα συνέλθει η Τακτική Γενική Συνέλευση του έτους 2018.

Τα εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ. ασχολούνται με τα καθημερινά θέματα διοίκησης και ελέγχου του Ομίλου και την εφαρμογή της στρατηγικής του. Τα μη εκτελεστικά μέλη είναι επιφορτισμένα με την προαγωγή και τη διασφάλιση των συμφερόντων της Τράπεζας, ενώ συμβάλλουν, μέσω εποικοδομητικής κριτικής, στην ανάπτυξη προτάσεων στρατηγικής και εγκρίνουν, αναθεωρούν και επιβλέπουν την εφαρμογή της πολιτικής αποδοχών της Τράπεζας και του Ομίλου.

Το Δ.Σ. συνεδριάζει τακτικά κάθε τρίμηνο, καθώς και όποτε άλλοτε απαιτείται. Κατά το 2014, το Δ.Σ. πραγματοποίησε είκοσι πέντε συνεδριάσεις (έναντι σαράντα δύο το 2013) και η μέση συμμετοχή των μελών ήταν 94% (έναντι 84% το 2013). Οι αποφάσεις λαμβάνονται μετά από συζήτηση κατά την οποία αναπτύσσονται διεξοδικά τα θέματα της ημερησίας διάταξης, προς ικανοποίηση όλων των παριστάμενων μελών.

Η σύνθεση του υφιστάμενου Δ.Σ. της Τράπεζας, όπως αυτό συγκροτήθηκε σε σώμα στις 13.5.2015, έχει ως ακολούθως:

Διοικητικό Συμβούλιο

ΝΙΚΟΛΑΟΣ Β. ΚΑΡΑΜΟΥΖΗΣ

Πρόεδρος, Μη Εκτελεστικό Μέλος

ΣΠΥΡΙΔΩΝ Α. ΛΟΡΕΝΤΖΙΑΔΗΣ

Αντιπρόεδρος, Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος

ΦΩΚΙΩΝ Χ. ΚΑΡΑΒΙΑΣ

Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος

ΣΤΑΥΡΟΣ Ε. ΙΩΑΝΝΟΥ

Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος

ΘΕΟΔΩΡΟΣ Α. ΚΑΛΑΝΤΩΝΗΣ

Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος

JON STEVEN B.G. HAICK

Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος

BRADLEY PAUL L. MARTIN

Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος

STEPHEN L. JOHNSON

Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος

WADE SEBASTIAN R.E. BURTON

Μη Εκτελεστικό Μέλος

ΓΕΩΡΓΙΟΣ Κ. ΧΡΥΣΙΚΟΣ

Μη Εκτελεστικό Μέλος

ΧΡΙΣΤΙΝΑ Γ. ΑΝΔΡΕΟΥ

Εκπρόσωπος του Ελληνικού Δημοσίου σύμφωνα με το Ν. 3723/2008, Μη Εκτελεστικό Μέλος

KENNETH HOWARD K. PRINCE – WRIGHT

Εκπρόσωπος του Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας σύμφωνα με το Ν. 3864/2010, Μη Εκτελεστικό Μέλος

■ ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

Το Διοικητικό Συμβούλιο υποβοηθείται στο έργο του από Επιτροπές στις οποίες αναθέτει ορισμένες από τις αρμοδιότητές του, εγκρίνει τη σύνθεση και τον Κανονισμό Λειτουργίας τους, λαμβάνει τακτικές και έκτακτες εκθέσεις τους και αξιολογεί τις επιδόσεις τους.

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ

Ο κύριος ρόλος της Επιτροπής Ελέγχου συνίσταται στη συνδρομή του Δ.Σ. αναφορικά με τη διεκπεραίωση των εποπτικών του αρμοδιοτήτων.

Τα μέλη της Επιτροπής Ελέγχου εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων, για περίοδο τριών ετών, μετά από πρόταση του Δ.Σ. Η Επιτροπή στο σύνολό της έχει επαρκή κατάρτιση και διαθέτει τα απαραίτητα προσόντα και εμπειρία για την εκτέλεση των καθηκόντων της.

Η Επιτροπή Ελέγχου συνεδριάζει τουλάχιστον οκτώ φορές το χρόνο ή συχνότερα, όπως το απαιτούν οι περιστάσεις, αναφέρεται στο Δ.Σ. σε τριμηνιαία βάση σχετικά με τις δραστηριότητές της, υποβάλλει τα πρακτικά των συνεδριάσεών της στο Δ.Σ. και υποβάλλει ετησίως Έκθεση των πεπραγμένων της στο Δ.Σ. Κατά το 2014, η Επιτροπή Ελέγχου πραγματοποίησε δεκατέσσερις συνεδριάσεις (έναντι δεκαπέντε το 2013) και η μέση συμμετοχή των μελών ήταν 98% (έναντι 88% το 2013).

Η σύνθεση της υφιστάμενης Επιτροπής Ελέγχου, κατόπιν των αποφάσεων της Τακτικής Γενικής Συνέλευσης των μετόχων της Τράπεζας στις 28.6.2014 και των αποφάσεων του Δ.Σ. στις 28.6.2014 και στις 13.5.2015, έχει ως ακολούθως:

Επιτροπή Ελέγχου

Πρόεδρος

ΣΠΥΡΙΔΩΝ Α. ΛΟΡΕΝΤΖΙΑΔΗΣ

Ανεξάρτητος Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος

Μέλη

BRADLEY PAUL L. MARTIN

Ανεξάρτητος Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος

STEPHEN L. JOHNSON

Ανεξάρτητος Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος

KENNETH HOWARD K. PRINCE-WRIGHT

Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος, Εκπρόσωπος ΤΧΣ

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Ο ρόλος της Επιτροπής Κινδύνων είναι να εγκρίνει τις στρατηγικές αποφάσεις διαχείρισης του κινδύνου (π.χ. τη διάθεση ανάληψης κινδύνου, τη διάρθρωση του ισολογισμού και τη δομή διαχείρισης κινδύνου). Η Επιτροπή Κινδύνων είναι αρμόδια για την εποπτεία των ποσοτικών και ποιοτικών θεμάτων που σχετίζονται με τους πιστωτικούς κινδύνους, τους λειτουργικούς κινδύνους και τους κινδύνους αγοράς και ρευστότητας, καθώς και για να καθορίζει διοικητικά τα εγκριτικά επίπεδα των πιστωτικών ορίων της Διοίκησης.

Τα μέλη της Επιτροπής Κινδύνων ορίζονται από το Δ.Σ. για θητεία τριών ετών, ενώ υφίσταται πρόβλεψη για την ανανέωση του ορισμού τους τρεις ακόμη φορές. Όλα τα μέλη της Επιτροπής Κινδύνων έχουν προηγούμενη εμπειρία στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών ή/και στην εμπορική τραπεζική και διαθέτουν τα απαραίτητα προσόντα και εμπειρία για την εκτέλεση των καθηκόντων τους.

Η Επιτροπή συνεδριάζει τουλάχιστον σε μηνιαία βάση και αναφέρεται στο Δ.Σ. σε τριμηνιαία βάση. Κατά τη διάρκεια του 2014, η Επιτροπή Κινδύνων πραγματοποίησε έξι συνεδριάσεις (έναντι τεσσάρων το 2013) και η μέση συμμετοχή των μελών ήταν 100% (έναντι 94% το 2013).

Η σύνθεση της υφιστάμενης Επιτροπής Κινδύνων, όπως εγκρίθηκε από το Δ.Σ. της Τράπεζας στις 16.2.2015, έχει ως ακολούθως:

Επιτροπή Κινδύνων

Πρόεδρος	WADE SEBASTIAN R.E. BURTON Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος
Μέλη	ΝΙΚΟΛΑΟΣ Β. ΚΑΡΑΜΟΥΖΗΣ Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος
	ΣΠΥΡΙΔΩΝ Α. ΛΟΡΕΝΤΖΙΑΔΗΣ Ανεξάρτητος Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος
	BRADLEY PAUL L. MARTIN Ανεξάρτητος Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος
	KENNETH HOWARD K. PRINCE-WRIGHT Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος, Εκπρόσωπος ΤΧΣ

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΠΟΔΟΧΩΝ

Το Δ.Σ. έχει αναθέσει στην Επιτροπή Αποδοχών την ευθύνη για την παροχή εξειδικευμένων και ανεξάρτητων συμβουλών επί θεμάτων που σχετίζονται με την Πολιτική Αποδοχών και την εφαρμογή της σε επίπεδο Τράπεζας και Ομίλου. Την ευθύνη για την έγκριση, επικαιροποίηση και επίβλεψη της εφαρμογής της Πολιτικής Αποδοχών σε επίπεδο Τράπεζας και Ομίλου έχουν τα μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ.

Τα μέλη της Επιτροπής Αποδοχών διορίζονται και εγκρίνονται κάθε δύο χρόνια από το Δ.Σ. Η Επιτροπή Αποδοχών συνέρχεται τουλάχιστον δύο φορές το χρόνο. Κατά τη διάρκεια του 2014, η Επιτροπή Αποδοχών πραγματοποίησε οκτώ συνεδριάσεις (έναντι επτά το 2013) και η μέση συμμετοχή των μελών ήταν 90% (ίδια με το 2013).

Η σύνθεση της υφιστάμενης Επιτροπής Αποδοχών, όπως εγκρίθηκε από το Δ.Σ. της Τράπεζας στις 13.5.2015, έχει ως ακολούθως:

Επιτροπή Αποδοχών

Πρόεδρος	BRADLEY PAUL L. MARTIN Ανεξάρτητος Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος
Μέλη	ΣΠΥΡΙΔΩΝ Α. ΛΟΡΕΝΤΖΙΑΔΗΣ Ανεξάρτητος Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος
	WADE SEBASTIAN R.E. BURTON Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος
	STEPHEN L. JOHNSON Ανεξάρτητος Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος
	KENNETH HOWARD K. PRINCE-WRIGHT Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος, Εκπρόσωπος ΤΧΣ

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΩΝ

Το Δ.Σ. έχει αναθέσει στην Επιτροπή Υποψηφιοτήτων την ευθύνη για την εξέταση θεμάτων που σχετίζονται με την επάρκεια, την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα του Δ.Σ., καθώς και το διορισμό των ανωτάτων στελεχών της Διοίκησης.

Τα μέλη της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων διορίζονται και εγκρίνονται κάθε δύο χρόνια από το Δ.Σ. Η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων συνέρχεται τουλάχιστον δύο φορές το χρόνο και ο Πρόεδρος της Επιτροπής παρουσιάζει όλες τις σχετικές αποφάσεις της στο Δ.Σ. Κατά τη διάρκεια του 2014, η Επιτροπή Υποψηφιοτήτων πραγματοποίησε οκτώ συνεδριάσεις (όσες και το 2013) και η μέση συμμετοχή των μελών ήταν 94% (έναντι 82% το 2013).

Η σύνθεση της υφιστάμενης Επιτροπής Υποψηφιοτήτων, όπως εγκρίθηκε από το Δ.Σ. της Τράπεζας στις 13.5.2015, έχει ως ακολούθως:

Επιτροπή Υποψηφιοτήτων

Πρόεδρος	BRADLEY PAUL L. MARTIN Ανεξάρτητος Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος
Μέλη	ΝΙΚΟΛΑΟΣ Β. ΚΑΡΑΜΟΥΖΗΣ Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος
	WADE SEBASTIAN R.E. BURTON Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος
	JON STEVEN B.G. HAICK Ανεξάρτητος Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος
	STEPHEN L. JOHNSON Ανεξάρτητος Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος
	KENNETH HOWARD K. PRINCE-WRIGHT Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος, Εκπρόσωπος ΤΧΣ

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ

Ο ρόλος της Επιτροπής είναι η συνδρομή των εκτελεστικών μελών του Δ.Σ. στο σχεδιασμό και την ανάπτυξη της στρατηγικής του Ομίλου.

Τα μέλη της Επιτροπής διορίζονται από το Δ.Σ., με πρόταση του Προέδρου του, κατόπιν πρότασης της Επιτροπής Υποψηφιοτήτων. Τα μέλη της Επιτροπής διορίζονται για τριετή θητεία, η οποία δύναται να ανανεωθεί έως τρεις φορές. Η Επιτροπή συνεδριάζει κάθε δύο εβδομάδες ή όποτε είναι απαραίτητο.

Η σύνθεση της υφιστάμενης Επιτροπής Στρατηγικού Σχεδιασμού, όπως εγκρίθηκε από το Δ.Σ. της Τράπεζας στις 16.2.2015, έχει ως ακολούθως:

Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού

Πρόεδρος	ΝΙΚΟΛΑΟΣ Β. ΚΑΡΑΜΟΥΖΗΣ Μη Εκτελεστικός Σύμβουλος
Μέλη	ΦΩΚΙΩΝ Χ. ΚΑΡΑΒΙΑΣ Διευθύνων Σύμβουλος
	ΣΤΑΥΡΟΣ Ε. ΙΩΑΝΝΟΥ Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Group Chief Operating Officer & Διεθνείς Δραστηριότητες
	ΘΕΟΔΩΡΟΣ Α. ΚΑΛΑΝΤΩΝΗΣ Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Retail Banking
	ΧΡΗΣΤΟΣ Ν. ΑΔΑΜ Γενικός Διευθυντής Risk Management Ομίλου, Chief Risk Officer
	ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Β. ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ Γενικός Διευθυντής Τραπεζικής Επιχειρήσεων & Επενδυτικής Τραπεζικής Ομίλου
	ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Α. ΒΟΥΣΒΟΥΝΗΣ Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου
	ΧΑΡΗΣ Β. ΚΟΚΟΛΟΓΙΑΝΝΗΣ Γενικός Διευθυντής Group Finance & Control, Chief Financial Office

■ ΑΝΩΤΑΤΑ ΟΡΓΑΝΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Ο Διευθύνων Σύμβουλος της Τράπεζας συστήνει Επιτροπές προς υποβοήθηση του έργου του. Οι σημαντικότερες Επιτροπές συνιστώμενες από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο με εγκριτική αρμοδιότητα είναι η Διοικητική Επιτροπή και η Κεντρική Επιτροπή Πιστοδοτήσεων.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Η Διοικητική Επιτροπή διαχειρίζεται την υλοποίηση της στρατηγικής του Ομίλου, όπως αυτή ορίζεται από την Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού. Η Επιτροπή συνεδριάζει σε εβδομαδιαία βάση.

Η σύνθεση της υφιστάμενης Διοικητικής Επιτροπής, όπως αυτή αναμορφώθηκε στις 20.2.2015, έχει ως ακολούθως:

Διοικητική Επιτροπή

Πρόεδρος ΦΩΚΙΩΝ Χ. ΚΑΡΑΒΙΑΣ
Διευθύνων Σύμβουλος

Μέλη ΣΤΑΥΡΟΣ Ε. ΙΩΑΝΝΟΥ
Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος,
Group Chief Operating Officer
& Διεθνείς Δραστηριότητες

ΘΕΟΔΩΡΟΣ Α. ΚΑΛΑΝΤΩΝΗΣ
Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος,
Retail Banking

ΧΡΗΣΤΟΣ Ν. ΑΔΑΜ
Γενικός Διευθυντής Risk Management
Ομίλου, Chief Risk Officer

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Β. ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ
Γενικός Διευθυντής Τραπεζικής
Επιχειρήσεων & Επενδυτικής
Τραπεζικής Ομίλου

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Α. ΒΟΥΣΒΟΥΝΗΣ
Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης
Προβληματικών Δανείων Ομίλου

ΧΑΡΗΣ Β. ΚΟΚΟΛΟΓΙΑΝΝΗΣ
Γενικός Διευθυντής Group Finance
& Control, Chief Financial Officer

ΔΗΜΟΣΘΕΝΗΣ Ι. ΑΡΧΟΝΤΙΔΗΣ
Γενικός Διευθυντής Global
Markets & Wealth Management

ΧΡΙΣΤΙΝΑ Θ. ΘΕΟΦΙΛΙΔΗ
Γενικός Διευθυντής Διαχείρισης
Καθυστερήσεων Retail

ΙΑΚΩΒΟΣ Δ. ΓΙΑΝΝΑΚΛΗΣ
Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής,
Επικεφαλής Γενικής Διεύθυνσης
Δικτύου Καταστημάτων

ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ Λ. ΠΑΝΟΥΣΗΣ
Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής,
Επικεφαλής Γενικής Διεύθυνσης
Τραπεζικής Ιδιωτών

ΜΙΧΑΗΛΣ Λ. ΛΟΥΗΣ
Επικεφαλής Γενικής Διεύθυνσης
Διεθνών Δραστηριοτήτων

ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΙΣΤΟΔΟΤΗΣΕΩΝ

Η Επιτροπή Κινδύνων της Eurobank έχει εξουσιοδοτήσει την Κεντρική Επιτροπή Πιστοδοτήσεων (ΚΕΠ) να εγκρίνει πιστοδοτικά όρια χωρίς εξασφάλιση άνω των €10 εκατ. και έως €50 εκατ. Η Επιτροπή συνεδριάζει τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα.

Πιστοδοτήσεις χωρίς εξασφάλιση έως €100 εκατ. και με συνολικό όριο έως €130 εκατ. απαιτούν περαιτέρω έγκριση από τον Γενικό Διευθυντή Risk Management του Ομίλου. Πιστοδοτήσεις χωρίς εξασφάλιση άνω των €100 εκατ. απαιτούν περαιτέρω έγκριση από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο.

Η σύνθεση της υφιστάμενης Κεντρικής Επιτροπής Πιστοδοτήσεων, όπως αυτή αναμορφώθηκε στις 2.3.2015, έχει ως ακολούθως:

Κεντρική Επιτροπή Πιστοδοτήσεων

Μέλη ΗΒΗ Φ. ΒΙΓΚΑ
Γενικός Διευθυντής Εταιρικής Πίστης
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Β. ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ
Γενικός Διευθυντής Τραπεζικής
Επιχειρήσεων & Επενδυτικής
Τραπεζικής Ομίλου

ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

■ ΑΡΧΕΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Η Διοίκηση έχει θεσπίσει ένα Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου που βασίζεται σε βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και έχει σχεδιαστεί για να παρέχει εύλογη διασφάλιση όσον αφορά την επίτευξη των στόχων στις ακόλουθες κατηγορίες:

- Την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των εργασιών.
- Την αξιοπιστία και την πληρότητα τόσο των οικονομικών καταστάσεων όσο και των καταστάσεων διοικητικής πληροφόρησης.
- Τη συμμόρφωση με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο.

■ ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Ο βασικός ρόλος της Γενικής Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου (ΓΔΕΕ) είναι η υποστήριξη του Διοικητικού Συμβουλίου και της Επιτροπής Ελέγχου, με την παροχή ανεξάρτητων και συστηματικών αξιολογήσεων της επάρκειας, της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας όλων των επιμέρους μηχανισμών εσωτερικού ελέγχου που διέπουν τη λειτουργία της Τράπεζας και των θυγατρικών της. Οι περιοχές που υπάγονται στον έλεγχο της ΓΔΕΕ περιλαμβάνουν τόσο την Τράπεζα, όσο και τις θυγατρικές της στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

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

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

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

Η ΓΔΕΕ στην Ελλάδα απασχολεί 85 άτομα με σημαντική τραπεζική και ελεγκτική εμπειρία. Η πλειοψηφία του προσωπικού διαθέτει πιστοποιήσεις από διεθνώς αναγνωρισμένους φορείς και σώματα ελεγκτών, όπως ICAEW, ACCA, CIA και CISA.

Η ΓΔΕΕ ακολουθεί το Πλαίσιο Επαγγελματικής Εφαρμογής Εσωτερικού Ελέγχου του Διεθνούς Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών (IIA) και έχει πιστοποιηθεί για τη διενέργεια ελέγχων σύμφωνα με τα Πρότυπα του IIA.

ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΛΕΓΚΤΕΣ

Η Τακτική Γενική Συνέλευση των μετόχων στις 28.6.2014 όρισε τακτικό ελεγκτή των ετήσιων οικονομικών καταστάσεων (ενοποιημένων και μη ενοποιημένων) της Τράπεζας για τη χρήση 2014 την εταιρεία «ΠράιςγουωτερχαουςΚούπερς, Ανώνυμος Ελεγκτική Εταιρεία», η οποία ανέθεσε τη διενέργεια του τακτικού ελέγχου στο μέλος της κ. Δέσποινα Μαρίνου, ορκωτό ελεγκτή λογιστή (ΑΜ ΣΟΕΛ 17681), ορίζοντας ως αναπληρωτή, σε περίπτωση κωλύματος του τακτικού ελεγκτή, το μέλος της κ. Κωνσταντίνο Μιχαλάτο, ορκωτό ελεγκτή λογιστή (ΑΜ ΣΟΕΛ 17701).

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

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

Το 2014 η Τράπεζα, σε εφαρμογή της σχετικής πολιτικής της, προχώρησε σε διαγωνιστική διαδικασία επιλογής τακτικού εξωτερικού ελεγκτή και στις 16.1.2015 το Δ.Σ. της ενέκρινε την «ΠράιςγουωτερχαουςΚούπερς, Ανώνυμος Ελεγκτική Εταιρεία» ως την τελικώς επιτυχούσα ελεγκτική εταιρεία για τη διενέργεια του τακτικού ελέγχου των οικονομικών καταστάσεων της Τράπεζας για την περίοδο 2016-2019, υπό την προϋπόθεση ότι για το διορισμό της θα προηγούνται ανά έτος πρόταση του Δ.Σ. προς τη Γενική Συνέλευση των μετόχων της Τράπεζας και απόφαση της Γενικής Συνέλευσης, καθώς και η λήψη άλλων απαιτούμενων εκάστοτε εγκρίσεων.

ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΟΜΙΛΟΥ

Το Διοικητικό Συμβούλιο έχει αναθέσει την ευθύνη για την επίβλεψη της δραστηριότητας του Τομέα Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου (ΚΣ) στην Επιτροπή Ελέγχου της Τράπεζας. Μετά από απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου στις 16.2.2015, η επικεφαλής της Κανονιστικής Συμμόρφωσης έχει διπλή γραμμή αναφοράς στην Επιτροπή Ελέγχου και στον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου. Η Κανονιστική Συμμόρφωση έχει ως έργο τη θέσπιση και εφαρμογή κατάλληλων διαδικασιών με στόχο να επιτυγχάνεται έγκαιρα η πλήρης και διαρκής συμμόρφωση του πιστωτικού ιδρύματος προς το εκάστοτε ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο και τους εσωτερικούς κανονισμούς του πιστωτικού ιδρύματος. Επιπρόσθετα, συντονίζει το έργο των υπευθύνων κανονιστικής συμμόρφωσης (compliance officers) των καταστημάτων εξωτερικού του πιστωτικού ιδρύματος και των θυγατρικών εταιρειών εσωτερικού και εξωτερικού.

Στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της, η ΚΣ προέβη στις παρακάτω ενέργειες το 2014:

- Ενσωμάτωσε με επιτυχία τις λειτουργίες και την ανθρωποδύναμη των διευθύνσεων Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου Ελλάδος Α.Τ.Ε. και της Νέας Proton Τράπεζας Α.Ε.
- Επικαιροποίησε την Πολιτική Κανονιστικής Συμμόρφωσης και ανέθεσε συγκεκριμένες/-ους αρμοδιότητες/ρόλους κανονιστικής συμμόρφωσης σε εξουσιοδοτημένα στελέχη μονάδων/διευθύνσεων και θυγατρικών.

- Υποστήριξε τις μονάδες της Τράπεζας σχετικά με την εφαρμογή των κανονιστικών απαιτήσεων του Νόμου περί καταπολέμησης ξεπλύματος χρήματος, στο πλαίσιο της ενοποίησης των λειτουργικών συστημάτων των συγχωνευμένων τραπεζών.
- Εκπαίδευσε το προσωπικό της Τράπεζας σε θέματα καταπολέμησης ξεπλύματος χρήματος, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στο προσωπικό των συγχωνευμένων τραπεζών.
- Εμπλούτισε τις εσωτερικές της διαδικασίες και συστήματα, προκειμένου να επιτευχθεί αποτελεσματικότερη υλοποίηση των απαιτήσεων της ΠΔΤΕ 2652/2012.
- Συντόνισε την ανάπτυξη υποδομών για την παραγωγή ηλεκτρονικών αρχείων για την αυτοματοποιημένη παροχή στοιχείων σε Αρχές.
- Προέβη σε επικαιροποίηση των εσωτερικών διαδικασιών που αφορούν στα επενδυτικά προϊόντα και υπηρεσίες, προκειμένου να ενσωματωθούν οι πρόσφατες μεταβολές του ρυθμιστικού πλαισίου.
- Ολοκλήρωσε τις απαραίτητες ενέργειες για τη συμμόρφωση με την Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA).

- Παρακολούθησε την εφαρμογή των πολιτικών και διαδικασιών της Τράπεζας σε ό,τι αφορά στην Προστασία του Καταναλωτή.

- Ενίσχυσε την παρακολούθηση της συμμόρφωσης των θυγατρικών εσωτερικού και εξωτερικού στις απαιτήσεις του Ομίλου.

Παράλληλα, η Τράπεζα έχει υιοθετήσει τα ακόλουθα για την εφαρμογή της 10^{ης} Αρχής του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ για την καταπολέμηση της διαφθοράς:

- Κώδικα Δεοντολογίας Προσωπικού και Οδηγία Εφαρμογής κατά της Δωροδοκίας.
- Εξειδικευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα για το προσωπικό.
- Μηχανισμούς και διαδικασίες ελέγχου και εφαρμογή μηχανογραφικών συστημάτων πρόληψης και καταστολής νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και συστημάτων εντοπισμού ιδιαίτερων συναλλαγών (fraud detection).

Για το έτος 2015, η ΚΣ θα δώσει έμφαση στα παρακάτω:

- Επικαιροποίηση και περαιτέρω ενίσχυση των μηχανογραφικών συστημάτων AML της Τράπεζας.
- Παροχή υποστήριξης στις μονάδες και θυγατρικές της Τράπεζας για την επικαιροποίηση και προσαρμογή των εσωτερικών διαδικασιών και πολιτικών στις νέες ρυθμιστικές απαιτήσεις.

- Ολοκλήρωση μηχανογραφικών έργων που σχετίζονται με την παροχή στοιχείων σε εποπτικές και λοιπές Αρχές.

- Υιοθέτηση ηλεκτρονικής εφαρμογής για την παρακολούθηση της σύγκρουσης συμφερόντων.

- Παροχή περαιτέρω εκπαίδευσης στο προσωπικό σε θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης.

- Ενίσχυση του εποπτικού ρόλου της ΚΣ μέσω της διευρυμένης διεξαγωγής ελέγχων συμμόρφωσης για την τήρηση της εφαρμογής του νομικού και κανονιστικού πλαισίου.

- Παρακολούθηση της υλοποίησης των διορθωτικών ενεργειών που έχουν προκύψει από ελέγχους.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

Ο Όμιλος αναγνωρίζει ότι η ανάληψη κινδύνων είναι ένα αναπόσπαστο μέρος των δραστηριοτήτων του για την επίτευξη των στρατηγικών και επιχειρηματικών του στόχων. Ως εκ τούτου, η έγκαιρη και αποτελεσματική διαχείριση κινδύνων αποτελεί βασική προτεραιότητα της Διοίκησης στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

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

Η Διοίκηση του Ομίλου έχει διαθέσει επαρκή μέσα για την αναβάθμιση των πολιτικών, μεθόδων και υποδομών, προκειμένου να εξασφαλιστεί η συμμόρφωση με τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και τις κατευθυντήριες γραμμές της Επιτροπής της Βασιλείας, της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (ΕΚΤ) και της Ευρωπαϊκής Τραπεζικής Αρχής (ΕΤΑ) για την τραπεζική εποπτεία.

■ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΓΙΑ ΑΝΑΛΗΨΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Το μέγιστο ύψος των κινδύνων που προτίθεται ο Όμιλος να αναλάβει για την επιδίωξη των στρατηγικών του στόχων, καθορίζεται στο εσωτερικό έγγραφο «Πλαίσιο διάθεσης για ανάληψη κινδύνων» (Risk Appetite Framework) μέσω ποσοτικών και ποιοτικών δεικτών και παραμέτρων, που συμπεριλαμβάνουν και συγκεκριμένα όρια ανοχής, τόσο ανά είδος κινδύνου, όσο και σε συνολικό επίπεδο. Οι βασικοί στόχοι του προσδιορισμού της διάθεσης ανάληψης κινδύνων είναι η συμμόρφωση με τις εποπτικές απαιτήσεις,

η διαφύλαξη της δυνατότητας του Ομίλου να συνεχίσει απρόσκοπτα τις δραστηριότητές του και η διατήρηση ισχυρής κεφαλαιακής επάρκειας.

Το πλαίσιο διάθεσης για ανάληψη κινδύνων επικοινωνείται στο προσωπικό του Ομίλου, καθώς διαμορφώνει την κουλτούρα διαχείρισης κινδύνων στον οργανισμό, αποτελώντας το θεμέλιο λίθο για τη διαμόρφωση των Πολιτικών και των Ορίων κινδύνου, τόσο σε επίπεδο Ομίλου, όσο και ανά επιχειρηματική δραστηριότητα.

Το πλαίσιο για την ανάληψη κινδύνων αποτελείται από τις παρακάτω συνιστώσες:

- Μέγιστη ανοχή κινδύνου – αντικατοπτρίζει το μέγιστο επίπεδο κινδύνου που μπορεί να αναλάβει ο Όμιλος, δεδομένων των εποπτικών και λειτουργικών περιορισμών (περιορισμοί κεφαλαιακής επάρκειας, περιορισμοί ρευστότητας και άλλες υποχρεώσεις).
- Διάθεση ανάληψης κινδύνου – αντικατοπτρίζει το μέγιστο επίπεδο κινδύνου που είναι διατεθειμένος να αναλάβει ο Όμιλος, προκειμένου να επιτύχει τους στρατηγικούς και επιχειρηματικούς του στόχους.
- Όρια κινδύνου – τιμές καθορισμένες με σαφήνεια που τίθενται ανά είδος κινδύνου από τον Όμιλο, προκειμένου να αποτελέσουν τα μέγιστα επίπεδα ανάληψης κινδύνων. Τα όρια παρακολουθούνται σε τακτή βάση από τις αρμόδιες διευθύνσεις.

Το πλαίσιο για την ανάληψη κινδύνων είναι επαρκώς καταγεγραμμένο. Τα σχετικά όρια ανάληψης κινδύνων αξιολογούνται και εγκρίνονται από την Επιτροπή Κινδύνων και το Δ.Σ. της Τράπεζας, εξασφαλίζοντας τη συμμόρφωση με τη στρατηγική του Ομίλου. Τα επίπεδα ανοχής ανάληψης κινδύνου καθορίζονται σε διακριτά επίπεδα ενεργοποίησης (trigger levels), με σαφώς καθορισμένες διαδικασίες κλιμάκωσης ενεργειών, δίνοντας τη δυνατότητα να λαμβάνονται οι κατάλληλες αποφάσεις και δράσεις ανά περίπτωση. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες υπάρχει υπέρβαση των επιπέδων ανοχής, οι αρμόδιες μονάδες έχουν ευθύνη να ενημερώσουν εγκαίρως την Επιτροπή Κινδύνων του Δ.Σ.

■ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Η Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου διευθύνεται από τον Επικεφαλής Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου (Group Chief Risk Officer – GCRO), λειτουργεί ανεξάρτητα από τις επιχειρηματικές μονάδες και είναι πλήρως υπεύθυνη για την παρακολούθηση του πιστωτικού κινδύνου, λειτουργικού κινδύνου, κινδύνου αγοράς και κινδύνου ρευστότητας. Αποτελείται από τον Τομέα Πίστης, τον Τομέα Διεθνούς Πίστης, τον Τομέα Πιστωτικού Ελέγχου, τον Τομέα Ελέγχου Κεφαλαιακής Επάρκειας & Εποπτικού Πλαισίου, τον Τομέα Διαχείρισης Κινδύνου Αγοράς & Αντισυμβαλλόμενου και τον Τομέα Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων. Στον Επικεφαλής Διαχείρισης Κινδύνων υπάγεται και η θυγατρική Eurobank Υπηρεσίες Ακινήτων Α.Ε., η οποία είναι υπεύθυνη για τις εκτιμήσεις των ακινήτων που καλύπτουν τις πιστοδοτήσεις όλων των μονάδων της Τράπεζας.



ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ

■ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

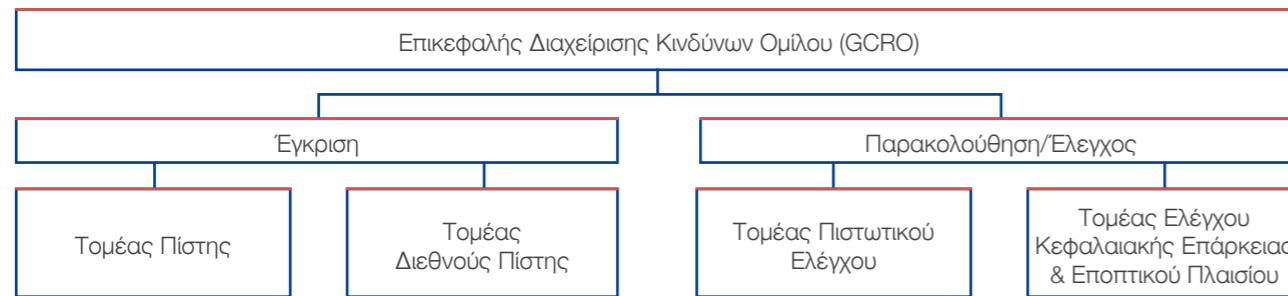
Πιστωτικός κίνδυνος είναι ο κίνδυνος αδυναμίας ενός αντισυμβαλλόμενου να ανταποκριθεί πλήρως στις συμβατικές δανειακές υποχρεώσεις του κατά την ημερομηνία απαίτησης της οφειλής. Περιλαμβάνει δε και κινδύνους όπως της χώρας κατοικίας/έδρας/δραστηριοποίησης του αντισυμβαλλόμενου, καθώς και κινδύνους που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

Ο πιστωτικός κίνδυνος προέρχεται κυρίως από το επιχειρηματικό και το χαρτοφυλάκιο λιανικής τραπεζικής του Ομίλου, συμπεριλαμβανομένων πιστωτικών διευκολύνσεων, όπως οι χρηματοοικονομικές εγγυήσεις και οι ενέγγυες πιστώσεις. Ο Όμιλος εκτίθεται επίσης σε πιστωτικό κίνδυνο που απορρέει από άλλες δραστηριότητες, όπως οι επενδύσεις σε χρεόγραφα, οι πράξεις διαπραγμάτευσης και οι δραστηριότητες διακανονισμού συναλλαγών. Ο πιστωτικός κίνδυνος είναι ο μεγαλύτερος κίνδυνος που αντιμετωπίζει ο Όμιλος, ο οποίος ελέγχεται αυστηρά και παρακολουθείται από κεντροποιημένες εξειδικευμένες μονάδες που αναφέρονται στον Επικεφαλής Διαχείρισης Κινδύνου του Ομίλου.

■ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

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

Όλες οι θυγατρικές τράπεζες ακολουθούν την ίδια δομή διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου και τις ίδιες διαδικασίες ελέγχου με τη μητρική Τράπεζα, με απευθείας γραμμή αναφοράς στον Επικεφαλής Διαχείρισης Κινδύνου του Ομίλου. Οι πολιτικές και διαδικασίες διαχείρισης κινδύνου εγκρίνονται και παρακολουθούνται από τις μονάδες Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου της Τράπεζας, εξασφαλίζοντας με αυτό τον τρόπο ότι οι οδηγίες της Τράπεζας εφαρμόζονται και η στρατηγική διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου είναι ενιαία σε όλο τον Όμιλο.

Οργάνωση διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου

Επιπρόσθετα, οι διαδικασίες έγκρισης των πιστοδοτήσεων και αξιολόγησης της πιστοληπτικής ικανότητας των πιστούχων είναι κεντροποιημένες σε επίπεδο χώρας. Ο επαρκής διαχωρισμός των καθηκόντων διασφαλίζει την ανεξαρτησία μεταξύ αυτών που είναι υπεύθυνοι για τη σχέση με τον πελάτη, τη διαδικασία έγκρισης και εκταμίευσης του δανείου, καθώς και την παρακολούθηση αυτού σε όλη τη διάρκειά του.

Οι διαδικασίες έγκρισης των επιχειρηματικών πιστοδοτήσεων πραγματοποιούνται μέσω Επιτροπών Πιστοδοτήσεων με κλιμακούμενα εγκριτικά επίπεδα, με σκοπό τη διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου:

- Επιτροπές Πιστοδοτήσεων, οι οποίες εγκρίνουν νέα πιστοδοτικά όρια, ανανεώνουν ή τροποποιούν τα υφιστάμενα, σύμφωνα με τα εγκριτικά τους όρια, και με βάση τη συνολική έκθεση στον πιστούχο, την κατηγορία κινδύνου του πιστούχου (υψηλή, μεσαία, χαμηλή), την αξία και το είδος των παρεχόμενων εξασφαλίσεων.
- Περιφερειακές Επιτροπές Πιστοδοτήσεων, οι οποίες αποτελούν επιτροπές της Τράπεζας και είναι εξουσιοδοτημένες να εγκρίνουν τα πιστοδοτικά όρια των διεθνών δραστηριοτήτων του Ομίλου, όταν αυτά ξεπερνούν το εγκριτικό όριο που έχει η κάθε χώρα, ανάλογα και με τη διαβάθμιση του κινδύνου του πιστούχου.
- Επιτροπές Ειδικών Πιστωτικών Χειρισμών, οι οποίες αποφασίζουν για θέματα πιστοδοτήσεων και τις ενέργειες που θα ληφθούν για συγκεκριμένες περιπτώσεις προβληματικών δανείων.

Επιπλέον, έχουν θεσπιστεί και άλλες εξειδικευμένες επιτροπές, με σκοπό την παρακολούθηση συγκεκριμένων χαρτοφυλακίων (π.χ. δάνεια σε καθυστέρηση που υπόκεινται σε μέτρα ρύθμισης, δάνεια προσωπικού). Οι Επιτροπές Πιστοδοτήσεων συνεδριάζουν σε εβδομαδιαία βάση ή και συχνότερα, όταν αυτό απαιτείται.

ΤΟΜΕΑΣ ΠΙΣΤΗΣ

Ο Τομέας Πίστης ασχολείται με την αξιολόγηση των προτάσεων για πιστοδοτήσεις που αφορούν μεγάλο και μεσαίου μεγέθους επιχειρήσεις και είναι υπεύθυνος για την προετοιμασία της ημερήσιας διάταξης των Επιτροπών Πιστοδοτήσεων, στις οποίες συζητούνται οι γραπτές εισηγήσεις των επιχειρηματικών μονάδων. Ο Τομέας Πίστης συμμετέχει στις Επιτροπές Πιστοδοτήσεων με δικαίωμα ψήφου. Επίσης, εγκρίνει πιστώσεις για ιδιώτες πελάτες (δανεισμό μικρών επιχειρήσεων και στεγαστικών δανείων), σε περίπτωση που η συνολική έκθεση του πελάτη υπερβαίνει ένα προκαθορισμένο όριο.

Πλήρης συμμόρφωση με τις διαδικασίες πιστοδοτήσεων της Τράπεζας έχουν και οι θυγατρικές τράπεζες του εξωτερικού. Ο Τομέας Διεθνούς Πίστης δημιουργήθηκε τον Απρίλιο του 2008, προκειμένου να διασφαλισθεί ο πλήρης εναρμονισμός με τα ισχύοντα στον Όμιλο πρότυπα και λόγω των απαιτήσεων διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου των επιχειρηματικών δανείων, στις χώρες που δραστηριοποιείται ο Όμιλος.

ΤΟΜΕΑΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Η ποιότητα των δανειακών χαρτοφυλακίων του Ομίλου (επιχειρηματικά, καταναλωτικά και στεγαστικά δάνεια στην Ελλάδα και στο εξωτερικό), παρακολουθείται και αξιολογείται από τον Τομέα Πιστωτικού Ελέγχου. Ο Τομέας Πιστωτικού Ελέγχου λειτουργεί ανεξάρτητα από τις άλλες μονάδες της Τράπεζας και πραγματοποιεί επιτόπιους ελέγχους (field reviews) στις επιχειρηματικές μονάδες της Τράπεζας (corporate και retail). Είναι επίσης υπεύθυνος για τη δημιουργία και αναθεώρηση των πολιτικών πιστοδοτήσεων στο επιχειρηματικό χαρτοφυλάκιο και στο χαρτοφυλάκιο της λιανικής τραπεζικής, καθώς και για τη διαμόρφωση / αναθεώρηση των αντίστοιχων πολιτικών προβλέψεων.

ΤΟΜΕΑΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΕΜΑΤΩΝ ΕΠΟΠΤΙΚΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ

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

■ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΛΗΞΙΠΡΟΘΕΣΜΩΝ ΟΦΕΙΛΩΝ

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

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

■ ΜΕΤΡΗΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΑΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

Τον Ιούνιο του 2008, ο Όμιλος έλαβε την έγκριση από την Τράπεζα της Ελλάδος να χρησιμοποιεί την Προσέγγιση των Εσωτερικών Διαβαθμίσεων (ΠΕΔ) για τον υπολογισμό των κεφαλαιακών απαιτήσεων του πιστωτικού κινδύνου. Ως εκ τούτου, με ισχύ από 1.1.2008 ο Όμιλος εφαρμόζει:

- Τη Θεμελιώδη Μέθοδο των Εσωτερικών Διαβαθμίσεων για τον υπολογισμό των σταθμισμένων στοιχείων ενεργητικού για τα επιχειρηματικά δάνεια της Τράπεζας στην Ελλάδα.
- Την Εξελιγμένη Προσέγγιση των Εσωτερικών Διαβαθμίσεων για την πλειονότητα του δανειακού χαρτοφυλακίου λιανικής τραπεζικής της Τράπεζας, π.χ. στεγαστικά δάνεια, δάνεια προς μικρομεσαίες επιχειρήσεις, πιστωτικές κάρτες και ανακυκλούμενα δάνεια καταναλωτικής πίστης.
- Από τον Σεπτέμβριο του 2009 η Θεμελιώδης Μέθοδος Εσωτερικών Διαβαθμίσεων εφαρμόστηκε στο σύνολο του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου της Eurobank Ergasias Χρηματοδοτικές Μισθώσεις Α.Ε. στην Ελλάδα.
- Από τον Μάρτιο του 2010 η Εξελιγμένη Μέθοδος των Εσωτερικών Διαβαθμίσεων εφαρμόστηκε στο χαρτοφυλάκιο των προσωπικών δανείων και των δανείων για αγορά αυτοκινήτου.

Η εφαρμογή της Προσέγγισης των Εσωτερικών Διαβαθμίσεων καλύπτει το 72,2% του δανειακού χαρτοφυλακίου του Ομίλου, εξαιρώντας τμήματα του δανειακού χαρτοφυλακίου που είναι μη σημαντικά σε όρους μεγέθους και προφίλ κινδύνου. Εάν συμπεριληφθεί η εφαρμογή της ΠΕΔ της Βασιλείας II στο στεγαστικό χαρτοφυλάκιο του Νέου ΤΤ, το οποίο τελεί υπό έγκριση από την ΕΚΤ, ο δείκτης αυξάνεται σε 82,1%.

■ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΒΑΘΜΙΣΗΣ

ΔΙΑΒΑΘΜΙΣΗ ΜΕΓΑΛΩΝ ΚΑΙ ΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

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

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

Το MRA συγκεντρώνει ποσοτικές και ποιοτικές πληροφορίες για τις επιχειρήσεις, προκειμένου να αξιολογήσει την φερεγγυότητά τους και να διαβαθμίσει την πιστοληπτική τους ικανότητα. Ειδικότερα, λαμβάνει υπόψη τα οικονομικά αποτελέσματα και τη διάρθρωση του ισολογισμού της επιχείρησης, τις τάσεις που υπάρχουν στον κλάδο δραστηριοποίησής της, την κατάσταση των ανταγωνιστών της, ποιοτικές εκτιμήσεις για τη διοίκησή της, την εν γένει κατάστασή της και άλλους παράγοντες σχετικά με τη δομή της αγοράς του κλάδου δραστηριότητάς της. Τέλος, το MRA είναι προσαρμοσμένο στο ελληνικό επιχειρηματικό περιβάλλον.

Υπάρχουν ορισμένες κατηγορίες επιχειρήσεων που δεν μπορούν να αξιολογηθούν με το MRA, λόγω ειδικών χαρακτηριστικών των οικονομικών τους καταστάσεων, όπως οι ασφαλιστικές εταιρείες, οι δημόσιοι οργανισμοί, οι χρηματιστηριακές εταιρείες και οι νεοσύστατες επιχειρήσεις. Στις περιπτώσεις αυτές χρησιμοποιείται το ICR, το οποίο, όπως και το MRA, συνδυάζει ποσοτικά και ποιοτικά κριτήρια αξιολόγησης.

Επιπρόσθετα, η Τράπεζα διενεργεί συνολική αξιολόγηση των επιχειρήσεων, η οποία βασίζεται τόσο στη διαβάθμιση πιστοληπτικής ικανότητας του πιστούχου (MRA ή ICR), όσο και στις εξασφαλίσεις και εγγυήσεις της παρεχόμενης πίστωσης, με χρήση δεκατεταρτοβάθμιας (14) κλίμακας. Η έκθεση σε πιστωτικό κίνδυνο, αποτελεί αντικείμενο λεπτομερούς αξιολόγησης από το κατά περίπτωση αρμόδιο εγκριτικό κλιμάκιο της Τράπεζας, βάσει της αντίστοιχης συνολικής πιστοληπτικής κλίμακας.

Για τα χαρτοφυλάκια των ειδικών χρηματοδοτήσεων, δηλαδή αυτά για τα οποία κύρια πηγή αποπληρωμής είναι τα έσοδα που δημιουργούνται από τα περιουσιακά

στοιχεία που χρηματοδοτούνται και όχι η ανεξάρτητη ικανότητα της εμπορικής επιχείρησης, η Τράπεζα χρησιμοποιεί ειδική διαβάθμιση (slotting method). Οι πελάτες που εμπίπτουν στην κατηγορία των ειδικών χρηματοδοτήσεων (ναυτιλία, χρηματοδότηση ακινήτων και έργων), εντάσσονται σε πέντε βαθμίδες: Strong-Ισχυρή, Good-Καλή, Satisfactory-Ικανοποιητική, Weak-Αδύναμη και Default-Αθέτηση.

Τα συστήματα διαβάθμισης που αναφέρθηκαν παραπάνω αποτελούν αναπόσπαστο μέρος στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και διαχείρισης κινδύνων στις πιστοδοτήσεις μεγάλων και μεσαίων επιχειρήσεων:

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

ΔΙΑΒΑΘΜΙΣΗ ΔΑΝΕΙΩΝ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ

Η Τράπεζα αξιολογεί τον πιστωτικό κίνδυνο των δανείων λιανικής τραπεζικής, βάσει στατιστικών υποδειγμάτων, τόσο κατά την έναρξη όσο και σε διαρκή βάση, λαμβάνοντας υπόψη και τα υποδείγματα συμπεριφοράς (behavioral scorecards). Τα υποδείγματα αυτά έχουν αναπτυχθεί για να προβλέπουν, με βάση τις διαθέσιμες πληροφορίες, την πιθανότητα αθέτησης υποχρέωσης (probability of default), την ζημία αθέτησης (loss given default) εφόσον υπάρξει και την έκθεση (exposure) κατά την αθέτηση. Επίσης, καλύπτουν ολόκληρο το φάσμα των προϊόντων της λιανικής τραπεζικής (πιστωτικές κάρτες, καταναλωτικά δάνεια, δάνεια για αγορά αυτοκινήτου, στεγαστικά δάνεια και χρηματοδοτήσεις μικρών επιχειρήσεων).

Τα υποδείγματα χρησιμοποιούνται στην εγκριτική διαδικασία, τη διαχείριση των πιστοδοτικών ορίων, καθώς και το πλαίσιο της διαδικασίας είσπραξης για την προτεραιοποίηση των δανειακών λογαριασμών προς άμεση ενέργεια. Επίσης, έχουν συχνά χρησιμοποιηθεί στην κατηγοριοποίηση των πελατών κατά πιστωτικό κίνδυνο (risk based segmentation), ενώ χρησιμοποιούνται και στην τιμολόγηση προϊόντων και υπηρεσιών (risk based pricing) σε συγκεκριμένους τομείς ή νέα προϊόντα.

Τα συστήματα διαβάθμισης που χρησιμοποιούνται από την Τράπεζα πληρούν τις απαιτήσεις της Προσέγγισης Εσωτερικών Διαβαθμίσεων της

Βασιλείας III (IRB approach). Η Τράπεζα εφαρμόζει πολιτική επικύρωσης των υποδειγμάτων αξιολόγησης πιστωτικού κινδύνου και των παραμέτρων κινδύνου τόσο με ποσοτικά, όσο και ποιοτικά κριτήρια, σύμφωνα με τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και τις εποπτικές απαιτήσεις. Η επικύρωση διενεργείται ετησίως και βάσει των αποτελεσμάτων πραγματοποιούνται όλες οι απαιτούμενες προσαρμογές, λαμβάνοντας υπόψη και τις εξελίξεις στο μακροοικονομικό περιβάλλον.

■ ΔΑΝΕΙΑ ΚΑΙ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει τα συνολικά δάνεια και απαιτήσεις από πελάτες του Ομίλου ανά γεωγραφική κατανομή και ανά κλάδο δραστηριότητας, στις 31.12.2014, όπως δημοσιοποιήθηκαν για σκοπούς ΔΓΧΑ.

31 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2014

	ΕΛΛΑΔΑ			ΛΟΙΠΕΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΕΣ ΧΩΡΕΣ			ΛΟΙΠΕΣ ΧΩΡΕΣ		
	Σύνολο δανείων € εκατ.	Εκ των οποίων: απομειωμένα δάνεια € εκατ.	Συσσωρευμένη πρόβλεψη απομείωσης € εκατ.	Σύνολο δανείων € εκατ.	Εκ των οποίων: απομειωμένα δάνεια € εκατ.	Συσσωρευμένη πρόβλεψη απομείωσης € εκατ.	Σύνολο δανείων € εκατ.	Εκ των οποίων: απομειωμένα δάνεια € εκατ.	Συσσωρευμένη πρόβλεψη απομείωσης € εκατ.
Λιανική Τραπεζική	28.667	11.026	(5.177)	3.733	1.008	(508)	6	-	-
- Στεγαστικά δάνεια	16.592	4.184	(1.363)	1.758	318	(114)	5	-	-
- Καταναλωτικά δάνεια	4.055	2.289	(1.761)	871	204	(148)	1	-	-
- Πιστωτικές κάρτες	1.529	707	(493)	312	79	(63)	-	-	-
- Μικρές επιχειρήσεις	6.491	3.846	(1.560)	792	407	(183)	-	-	-
Επιχειρηματικά	13.618	6.347	(3.090)	4.134	1.480	(849)	1.122	159	(117)
-Εμπόριο και Υπηρεσίες	5.836	2.759	(1.424)	1.616	374	(220)	392	60	(53)
-Βιομηχανία	3.249	1.129	(501)	517	201	(118)	18	-	-
-Ναυτιλία	71	19	(3)	101	46	(30)	571	37	(18)
-Κατασκευές	2.153	1.180	(484)	775	485	(222)	11	4	(0)
-Τουρισμός	1.159	503	(122)	59	16	(11)	-	-	-
-Ενέργεια	297	14	(13)	63	6	(0)	-	-	-
-Λοιπές	853	743	(543)	1.003	352	(248)	130	58	(46)
Δημόσιος τομέας	600	0	(7)	1	-	-	-	-	-
Σύνολο	42.885	17.373	(8.274)	7.868	2.488	(1.357)	1.128	159	(117)

■ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΔΑΝΕΙΑΚΟΥ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ

Με στόχο την περαιτέρω θωράκιση του ισολογισμού, η Τράπεζα συνέχισε την επιταχυνόμενη αύξηση των προβλέψεων κατά 640 μονάδες σε ετήσια βάση. Στο τέλος του έτους οι συσσωρευμένες προβλέψεις διαμορφώθηκαν σε € 9,7 δισ., καλύπτοντας το 18,8% των συνολικών χορηγήσεων και το 56,3% των δανείων σε καθυστέρηση άνω των 90 ημερών. Οι προβλέψεις αυτές καλύπτουν σχεδόν πλήρως τις εκτιμήσεις της Άσκησης Ελέγχου Ποιότητας Στοιχείων Ενεργητικού της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (AQR / ECB). Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται συνοπτικά η ποιότητα του δανειακού χαρτοφυλακίου:

Ποιότητα Δανειακού Χαρτοφυλακίου

	> 90+ ημέρες καθυστέρησης (Δείκτης σε %)	> 90+ ημέρες καθυστέρησης (σε € δισ.)	Δείκτης κάλυψης 90+ (%)
Καταναλωτικά	45,2	3,1	79,3
Στεγαστικά	22,5	4,1	36,0
Μικρές Επιχειρήσεις	50,7	3,7	47,2
Επιχειρηματικά	32,9	6,4	63,5
Σύνολο	33,4	17,3	56,3

ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΥ

■ ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΑΓΟΡΑΣ

ΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ

Ο Όμιλος εκτίθεται σε κινδύνους αγοράς, οι οποίοι προκύπτουν από ανοικτές θέσεις σε προϊόντα επιτοκίων, προϊόντα συναλλάγματος και μετοχών, ή συνδυασμό αυτών, τα οποία επηρεάζονται από τις γενικές και ειδικές διακυμάνσεις της αγοράς.

Για να εξασφαλιστεί ο αποτελεσματικός έλεγχος των κινδύνων αγοράς που προέρχονται από το σύνολο των δραστηριοτήτων του, ο Όμιλος τηρεί συγκεκριμένες αρχές και πολιτικές, με σκοπό να:

- Καθιερώσει ένα αποτελεσματικό πλαίσιο διαχείρισης του κινδύνου αγοράς σε επίπεδο Ομίλου.
- Διασφαλίσει τη συμμόρφωση με το υφιστάμενο κανονιστικό και θεσμικό πλαίσιο.
- Δημιουργήσει πλεονέκτημα έναντι του ανταγωνισμού μέσω της πιο ακριβής και αποτελεσματικής εκτίμησης των αναλαμβανόμενων κινδύνων.

ΕΣΩΤΕΡΙΚΑ ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ

Η Τράπεζα χρησιμοποιεί το δικό της εσωτερικό υπόδειγμα διαχείρισης κινδύνων (VaR), επικυρωμένο από την Τράπεζα της Ελλάδος από το 2005, για τον υπολογισμό των κεφαλαιακών απαιτήσεων έναντι του κινδύνου αγοράς στο χαρτοφυλάκιο συναλλαγών, για τις δραστηριότητες της Τράπεζας στην Ελλάδα.

Η μέθοδος VaR χρησιμοποιείται για την επιμέτρηση του χρηματοοικονομικού κινδύνου, υπολογίζοντας την πιθανή αρνητική μεταβολή της αγοραίας αξίας ενός χαρτοφυλακίου σε συγκεκριμένο διάστημα εμπιστοσύνης και για προκαθορισμένη διάρκεια.

Τα μοντέλα VaR είναι σχεδιασμένα για την επιμέτρηση του κινδύνου αγοράς σε ομαλές συνθήκες και γίνεται η υπόθεση ότι οι ενδεχόμενες μεταβολές στους παράγοντες κινδύνου, που επηρεάζουν τις ομαλές συνθήκες αγοράς, θα ακολουθήσουν κανονική κατανομή.

Παρόλο που το VaR είναι ένα σημαντικό εργαλείο για την επιμέτρηση του κινδύνου αγοράς, οι υποθέσεις πάνω στις οποίες βασίζεται εγείρουν συγκεκριμένους περιορισμούς. Για το λόγο αυτό τα πραγματικά αποτελέσματα παρακολουθούνται συστηματικά μέσω της διενέργειας εκ των υστέρων ελέγχων («back testing»), ώστε να ελεγχθεί η εγκυρότητα των υποθέσεων και των παραμέτρων που χρησιμοποιήθηκαν για τον υπολογισμό του VaR.

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

	2014 € εκατ.	2013 € εκατ.
Κίνδυνος Επιτοκίου	18	12
Κίνδυνος Συναλλάγματος	1	2
Μετοχικός Κίνδυνος	4	4
Σύνολο VaR	20	14

ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΙΝΔΥΝΟ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

Η Τράπεζα χρησιμοποιεί την Τυποποιημένη Μέθοδο για τη μέτρηση του κινδύνου αγοράς για τον υπολογισμό των κεφαλαιακών απαιτήσεων των θυγατρικών της στην Ελλάδα και των διεθνών της

δραστηριοτήτων. Ο ακόλουθος πίνακας συνοψίζει τις κεφαλαιακές απαιτήσεις για τον κίνδυνο αγοράς ανά παράγοντα κινδύνου, βασισμένες στην Τυποποιημένη Μεθοδολογία στις 31.12.2014 και στις 31.12.2013:

Κεφαλαιακές Απαιτήσεις για τον Κίνδυνο Αγοράς ανά Παράγοντα Κινδύνου

	2014 € εκατ.	2013 € εκατ.
Γενικός κίνδυνος διαπραγματεύσιμων χρεωστικών τίτλων	3	1
Ειδικός κίνδυνος διαπραγματεύσιμων χρεωστικών τίτλων	2	2
Γενικός και ειδικός κίνδυνος μετοχών	2	5
Κίνδυνος Συναλλαγματικών Ισοτιμιών	31	37
Σύνολο	38	45

■ ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΑΝΤΙΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΥ

ΟΡΙΣΜΟΣ

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

ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ΑΝΤΙΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΥ

Το τρέχον άνοιγμα στις 31.12.2014 παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

31 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2014

	Τρέχον Άνοιγμα προ συμψηφισμού € εκατ.	Τρέχον Άνοιγμα μετά συμψηφισμού € εκατ.	Αποτέλεσμα συμψηφισμού € εκατ.	Ενέχυρο που ανταλλάχθηκε € εκατ.	Συνολικό άνοιγμα μετά την εφαρμογή συμψηφισμού και ανταλλαγής ενεχύρου € εκατ.
Συναλλαγές βάσει ISDA και CSA (παραγωγή)	2.158	1.281	877	(1.808)	1.528
Συναλλαγές βάσει GRMA (repos και reserve repos)	1.303	1.296	7	(206)	1.486
Άλλες συναλλαγές (παραγωγή & repos χωρίς συμβάσεις ISDA, CSA, GMRA)	203	203	0	0	203
Σύνολο	3.664	2.780	884	(2.014)	3.217

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ

■ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Αναγνωρίζοντας το γεγονός ότι ο λειτουργικός κίνδυνος εμπεριέχεται σε κάθε επιχειρηματική δραστηριότητα, η οργανωτική διακυβέρνησή του καθορίζεται από το Δ.Σ., την Εκτελεστική Επιτροπή και τα Ανώτερα Διευθυντικά στελέχη και καταλήγει στους επικεφαλής και τα στελέχη κάθε επιχειρηματικής μονάδας. Το πλαίσιο οργανωτικής διακυβέρνησης εφαρμόζεται σε όλες τις χώρες δραστηριοποίησης του Ομίλου αντίστοιχα.

Κάθε θυγατρική τράπεζα του Ομίλου έχει συστήσει μια Μονάδα Λειτουργικού Κινδύνου, η οποία είναι αρμόδια για την εφαρμογή της στρατηγικής και του πλαισίου διαχείρισης λειτουργικών κινδύνων του Ομίλου, στις περιοχές δραστηριοποίησής της.

Το Δ.Σ. παρακολουθεί, μέσω της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων, το επίπεδο και το προφίλ λειτουργικού κινδύνου, συμπεριλαμβανομένου του ύψους των λειτουργικών ζημιών, της συχνότητας και της επίπτωσής τους, και μέσω της Επιτροπής Ελέγχου, τα θέματα λειτουργικού κινδύνου που σχετίζονται με μηχανισμούς ελέγχων. Η Επιτροπή Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων του Ομίλου, αξιολογεί το λειτουργικό κίνδυνο που προκύπτει από τις δραστηριότητες της Eurobank, διασφαλίζει ότι κάθε επιχειρηματική μονάδα διαθέτει τις κατάλληλες πολιτικές και διαδικασίες για τη διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου και προβαίνει στην άμεση λήψη διορθωτικών μέτρων, όταν εντοπίζεται μια περιοχή υψηλού κινδύνου.

Ο Επικεφαλής Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου είναι αρμόδιος για κάθε πρωτοβουλία που σχετίζεται με τη διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου και διασφαλίζει την εφαρμογή της πολιτικής λειτουργικού κινδύνου. Επίσης, έχει τη συνολική ευθύνη και την εποπτεία των επιχειρηματικών μονάδων λειτουργικού κινδύνου σε κάθε χώρα όπου δραστηριοποιείται η Eurobank.

Η κύρια ευθύνη για τη διαχείριση του λειτουργικού

κινδύνου βρίσκεται στους αντίστοιχους επικεφαλής κάθε επιχειρηματικής μονάδας.

Ο Τομέας Λειτουργικών Κινδύνων είναι υπεύθυνος για τον καθορισμό και την εφαρμογή της μεθοδολογίας για την αναγνώριση, την αξιολόγηση και τη δημιουργία αναφορών λειτουργικού κινδύνου στο πλαίσιο των αποφάσεων του Δ.Σ. και της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων και την εφαρμογή ρυθμιστικών απαιτήσεων και κατευθυντήριων γραμμών του Ομίλου. Επίσης, είναι υπεύθυνος για την παρακολούθηση του επιπέδου και του προφίλ λειτουργικού κινδύνου και την υποβολή σχετικών αναφορών στο Συμβούλιο της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων, καθώς και για τον καθορισμό και την εφαρμογή της μεθοδολογίας για τον υπολογισμό των κεφαλαιακών απαιτήσεων για το λειτουργικό κίνδυνο.

■ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

Το πλαίσιο διαχείρισης λειτουργικών κινδύνων του Ομίλου βασίζεται σε τέσσερα στοιχεία: (1) Αρχές, (2) Διακυβέρνηση & Οργάνωση, (3) Διαδικασίες και (4) Υποδομή.

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

Αυτές οι διαδικασίες υποστηρίζονται από και εφαρμόζονται με τα εργαλεία/μεθόδους λειτουργικού κινδύνου, που είναι τα εξής:

- Αυτοαξιολόγηση Λειτουργικών Κινδύνων & Ελέγχων (Risk & Control Self Assessment – RCSA): είναι μια μέθοδος που έχει σκοπό να εντοπίσει, να αξιολογήσει και τελικά να περιορίσει το λειτουργικό κίνδυνο.
- Δείκτες Λειτουργικών Κινδύνων (Key Risk Indicators – KRIs): είναι ενδείξεις που βασίζονται σε ιστορικά δεδομένα και στηρίζονται σε συγκεκριμένες και μετρήσιμες δραστηριότητες οι οποίες καταδεικνύουν έκθεση σε λειτουργικό κίνδυνο.
- Γεγονότα λειτουργικού κινδύνου: εντοπίζονται και καταγράφονται με σκοπό την ενημέρωση της εσωτερικής βάσης δεδομένων και τη δημιουργία αναφορών.
- Ανάλυση Σεναρίων Λειτουργικού Κινδύνου (Scenario Analysis), όπου αξιολογείται η έκθεση σε σημαντικούς λειτουργικούς κινδύνους μέσα από την εξέταση ακραίων/καταστροφικών μελλοντικών γεγονότων, όπου προσδιορίζεται η πιθανότητα αυτά να συμβούν.
- Δημιουργία αναφορών λειτουργικού κινδύνου, για εσωτερική χρήση και για εποπτικούς σκοπούς.
- Υπολογισμός κεφαλαιακών απαιτήσεων για το λειτουργικό κίνδυνο, χρησιμοποιώντας κατάλληλη μεθοδολογία και παραδοχές.
- Διαχείριση κινδύνου απάτης: αποτελεί μια σημαντική δέσμευση του Ομίλου, η οποία ως στόχο έχει να μετριάσει τον κίνδυνο απάτης και να μειώσει τις σχετικές ζημιές.

■ ΜΕΘΟΔΟΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

Σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Βασιλείας III για την εφαρμογή της Τυποποιημένης Μεθόδου (standardized method), οι επιχειρηματικές δραστηριότητες του Ομίλου έχουν χωριστεί σε οκτώ τομείς και τα ακαθάριστα λειτουργικά έσοδα υπολογίζονται για κάθε ένα από τα έτη 2012, 2013 και 2014. Τα ετήσια ακαθάριστα λειτουργικά έσοδα σταθμίζονται με καθορισμένους συντελεστές, ώστε να υπολογισθούν τα απαιτούμενα εποπτικά κεφάλαια ανά επιχειρηματική δραστηριότητα. Το άθροισμα των ποσών αυτών σχηματίζει τις συνολικές εποπτικές κεφαλαιακές απαιτήσεις του Πυλώνα 1 για το λειτουργικό κίνδυνο.

Ο υπολογισμός του λειτουργικού κινδύνου αντιπροσωπεύει μια προσέγγιση με βάση τα έσοδα του Ομίλου.

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ (ΕΚΤ)

■ ΣΥΝΟΨΗ

Στις 26.10.2014, η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) και η Ευρωπαϊκή Τραπεζική Αρχή (ΕΤΑ) ανακοίνωσαν τα αποτελέσματα της Συνολικής Αξιολόγησης (ΣΑ) των σημαντικών συστημικών τραπεζών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), η οποία πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με τις εθνικές εποπτικές αρχές και την ΕΤΑ. Η ΣΑ πραγματοποιήθηκε πριν τη μεταβίβαση της πλήρους αρμοδιότητας για την εποπτεία των πιστωτικών ιδρυμάτων από τις εθνικές εποπτικές αρχές στην ΕΚΤ τον Νοέμβριο του 2014, στο πλαίσιο του Ενιαίου Εποπτικού Μηχανισμού (ΕΕΜ).

Η ΣΑ αξιολόγησε την ανθεκτικότητα της κάθε τράπεζας, χρησιμοποιώντας μια κοινή μεθοδολογία και εφαρμόζοντάς την με συνέπεια σε όλες τις συμμετέχουσες τράπεζες. Τα αποτελέσματα προέκυψαν λαμβάνοντας υπ' όψιν τη συνδυαστική επίδραση των ακόλουθων δύο κύριων πυλώνων:

■ Του Ελέγχου της Ποιότητας των Στοιχείων Ενεργητικού (AQR), για να ενισχυθεί η διαφάνεια των τραπεζικών ισολογισμών, αξιολογώντας την ποιότητα των στοιχείων του ενεργητικού των τραπεζών, περιλαμβανομένης της επάρκειας των περιουσιακών στοιχείων, της αποτίμησης των εξασφαλίσεων και των σχετικών προβλέψεων.

■ Της Άσκησης Προσομοίωσης Ακραίων Καταστάσεων (ST), η οποία πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με την ΕΤΑ για να εξετάσει την ανθεκτικότητα των ισολογισμών των τραπεζών σε δύο σενάρια προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων, το βασικό και το δυσμενές.

Η κεφαλαιακή επάρκεια αξιολογήθηκε σε βάθος τριετούς περιόδου (2014 - 2016) με το συντελεστή μέσω κεφαλαίου κοινών μετοχών της κατηγορίας 1 (Common Equity Tier I - CET 1) να έχει οριστεί στο 8,0% και στο 5,5%, στο βασικό και το δυσμενές σενάριο αντίστοιχα. Επιπλέον, η ΣΑ διεξήχθη και για αμφότερα τα σενάρια του Στατικού και Δυναμικού Ισολογισμού. Σύμφωνα με το σενάριο του Στατικού Ισολογισμού, ο ισολογισμός της 31 Δεκεμβρίου 2013 χρησιμοποιήθηκε ως σημείο αναφοράς, μη λαμβάνοντας κατά συνέπεια υπ' όψιν οποιαδήποτε άλλη μεταγενέστερη ενέργεια κεφαλαιακής ενίσχυσης ή/και πραγματοποιηθεισών αυξήσεων μετοχικού κεφαλαίου, καθώς και διαρθρωτικών βελτιώσεων των λειτουργικών αποτελεσμάτων. Σύμφωνα με το σενάριο του Δυναμικού Ισολογισμού, έχει ενσωματωθεί η επίδραση των μέτρων που έχουν ανακοινωθεί και αναληφθεί στα Σχέδια Αναδιάρθρωσης που εγκρίθηκαν από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την περίοδο 2014-2016. Τα δύο αυτά σενάρια εξετάστηκαν στην άσκηση προσομοίωσης ακραίων καταστάσεων τόσο υπό το βασικό, όσο και υπό το δυσμενές σενάριο.

■ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (ΣΑ) ΓΙΑ ΤΗΝ EUROBANK

Οι πίνακες που ακολουθούν συνοψίζουν τα αποτελέσματα της ΣΑ για την Eurobank στο Στατικό και Δυναμικό βασικό και δυσμενές σενάριο, εξαιρουμένης της επίπτωσης του νέου νομοθετικού πλαισίου για τις αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις:

Αποτελέσματα AQR

	€ εκατ.	Δείκτης %
CET 1 2013	4.079	10,6
Επίπτωση AQR	(1.070)	(2,8)
Προσαρμοσμένος CET 1 με την επίπτωση του AQR	2.979	7,8
Προσαρμοσμένος CET 1 με την επίπτωση του AQR, μετά την αύξηση μετοχικού κεφαλαίου € 2,9 δισ.	5.843	15,3

Αποτελέσματα Συνολικής Αξιολόγησης (ΣΑ)

	ΣΤΑΤΙΚΟ		ΔΥΝΑΜΙΚΟ	
	Βασικό σενάριο	Δυσμενές σενάριο	Βασικό σενάριο	Δυσμενές σενάριο
Προσαρμοσμένος CET 1 (%) βάσει AQR & ST	2	(6,4)	15,1	5,5
Πλεόνασμα/(Έλλειμμα), € εκατ.	(2.282)	(4.628)	2.403	(18)
Πλεόνασμα/(Έλλειμμα), μετά την αύξηση μετοχικού κεφαλαίου € 2,9 δισ., € εκατ.	582	(1.764)	2.403	(18)

■ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (ΣΑ) ΑΠΟ ΤΗΝ EUROBANK

Λαμβάνοντας υπ' όψιν το ποσό των € 2,9 δισ. που αντλήθηκε από την Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου που ολοκληρώθηκε τον Μάιο του 2014, τα αποτελέσματα της ΣΑ υποδεικνύουν ότι η Eurobank, με δείκτη CET 1 15,3% μετά την προσαρμογή για την επίπτωση του AQR σε σύγκριση με το όριο αναφοράς του 8%, καλύπτει τα κεφαλαιακά όρια που ορίστηκαν για το σκοπό του AQR. Σημειώνεται ότι το έλλειμμα που εμφανίζεται επί τη βάσει του Στατικού δυσμενούς σεναρίου σχετίζεται με τη χρήση του 2013 ως σημείου αναφοράς, καθώς πρόκειται για ένα έτος κατά το οποίο οι λειτουργικές επιδόσεις της Eurobank επηρεάστηκαν αρνητικά εξαιτίας συστημικών λόγων και ιδιαίτερων συνθηκών για την Τράπεζα.

Η ΕΚΤ δήλωσε ότι θα χρησιμοποιήσει το Δυναμικό σενάριο για την αξιολόγηση της κεφαλαιακής θέσης του Ομίλου και ότι η Eurobank «ουσιαστικά δεν παρουσιάζει κεφαλαιακό έλλειμμα». Ως εκ τούτου, ο Όμιλος ανταποκρίνεται στα κεφαλαιακά όρια της ΣΑ τόσο στο βασικό, όσο και στο δυσμενές σενάριο, χωρίς να παρουσιάζει κεφαλαιακό έλλειμμα.

ΠΥΛΩΝΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ



ΛΙΑΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Σε ένα δύσκολο οικονομικό περιβάλλον, η Eurobank, έχοντας πάντα στο επίκεντρο τις ανάγκες των πελατών της και με στόχο τη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης και αμοιβαίου οφέλους, συνέχισε κατά τη διάρκεια του 2014:

- Να προσφέρει στους ιδιώτες πελάτες της ειδικά σχεδιασμένα καταθετικά, αποταμιευτικά, επενδυτικά και τραπεζοασφαλιστικά προγράμματα, συνδυασμένα με προνόμια και προγράμματα ανταμοιβής.
- Να στηρίζει τις μεσαίες και μικρές επιχειρήσεις, καθώς και τους επαγγελματίες της χώρας, μέσω της Νέας Αντιληψής Χρηματοδότησης, με δομημένα εργαλεία «Business Check up».
- Να στέκεται υπεύθυνα δίπλα στους δανειολήπτες της Καταναλωτικής και Στεγαστικής Πίστης, καθώς και στους πελάτες της Τραπεζικής Μικρών Επιχειρήσεων, παρέχοντας ολοκληρωμένες λύσεις και ειδικά προγράμματα διευκόλυνσης, προσαρμοσμένα στις οικονομικές τους δυνατότητες.

Το 2014 ήταν μια χρονιά σταθμός για την Eurobank και τη Λιανική Τραπεζική ειδικότερα. Αφενός μεν, γιατί ολοκληρώθηκε επιτυχώς η λειτουργική ενοποίηση του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και τέθηκε σε εφαρμογή η στρατηγική της «διπλής ονομασίας δικτύων» (Dual Branding Strategy), αφετέρου δε, γιατί ξεκίνησε ο στρατηγικός μετασχηματισμός του λειτουργικού μοντέλου της Λιανικής Τραπεζικής, με στόχο

τη μετάβαση από τον προϊόντικό προσανατολισμό (product-centric) σε πελατοκεντρικό (customer-centric).

Τον Μάιο του 2014 ολοκληρώθηκε η λειτουργική ενοποίηση της Eurobank με το Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο και η Τράπεζα εφαρμόζοντας την αρχή «**Μία Τράπεζα – Δύο Εμπορικά Δίκτυα**», αποφάσισε να διατηρήσει δύο διακριτά δίκτυα καταστημάτων, το δίκτυο Eurobank και το Δίκτυο Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο. Η στρατηγική αυτή απέδωσε καρπούς ήδη κατά το 2014, καθώς, λόγω της απορρόφησης, οι απώλειες καταθέσεων διατηρήθηκαν σε πολύ χαμηλά επίπεδα (~3%). Ακόμη, η παραγωγικότητα των καταστημάτων του Δικτύου Νέο ΤΤ αυξήθηκε, όπως και ο δείκτης σταυροειδών πωλήσεων σε ένα πελατολόγιο τουλάχιστον ενός εκατομμυρίου πελατών, με σημαντικές προοπτικές περαιτέρω ανάπτυξης.

Στον τομέα των καταθέσεων, η Τράπεζα πέτυχε συνολική μείωση του κόστους καταθέσεων άνω των 100 μονάδων βάσης, με σχετικά μικρή μείωση του συνολικού χαρτοφυλακίου καταθέσεων στην Ελλάδα, μόνο κατά € 1,9 δισ. (από € 32,9 δισ. το 2013 σε € 31 δισ. το 2014).

Στον τομέα των χορηγήσεων, ο Όμιλος εξακολούθησε να εφαρμόζει μία συντηρητική πολιτική πιστοδοτήσεων σε όλους τους τομείς της Λιανικής Τραπεζικής. Στην Ελλάδα, η ζήτηση στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων διατηρήθηκε σε χαμηλά επίπεδα, σε αντίθεση με τη ζήτηση παροχής ρευστότητας προς τις μικρές επιχειρήσεις και τους επαγγελματίες, που κινήθηκε σε υψηλότερα επίπεδα. Σε αυτό το περιβάλλον, η Eurobank το 2014, εκταμίευσε € 76 εκατ. σε ενυπόθηκα δάνεια (συμπεριλαμβανομένων στεγαστικών, home equity και πράσινων δανείων), € 97 εκατ. σε καταναλωτικά και δάνεια αυτοκινήτου, € 243 εκατ. σε νέα δάνεια σε μεσαίες και μικρές επιχειρήσεις, καθώς και σε

επαγγελματίες, ενώ κατέγραψε υψηλό τζίρο άνω των € 2 δισ. στη χρήση POS τερματικών, διατηρώντας παράλληλα το συνολικό δανειακό χαρτοφυλάκιο Λιανικής σε παρόμοια επίπεδα με το 2013, δηλαδή σε € 28,6 δισ.

Παράλληλα, το 2014 ολοκληρώθηκε η **οργανωτική αναδιάρθρωση της Λιανικής Τραπεζικής** σε δύο πυλώνες:

- Τα κανάλια πωλήσεων (που περιλαμβάνουν τα δύο δίκτυα καταστημάτων, την ηλεκτρονική τραπεζική και το συνεργαζόμενο δίκτυο ΕΛΤΑ).
- Τις πελατοκεντρικές μονάδες (Τραπεζική Ιδιωτών, Τραπεζική Affluent, Τραπεζική Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών), οι οποίες έχουν την ευθύνη διαμόρφωσης της συνολικής εμπορικής πολιτικής για κάθε κοινό (segment).

Το νέο σχήμα περιλαμβάνει ξεκάθαρους ρόλους, ενδυναμώνει την πρώτη γραμμή στα δίκτυα καταστημάτων και αναβαθμίζει τη βαρύτητα των ηλεκτρονικών καναλιών στα επίπεδα των φυσικών καναλιών σύμφωνα με το ηλεκτρονικό μέλλον που προδιαγράφεται. Παράλληλα, αναδεικνύει ένα νέο δίκτυο διανομής με σημαντική αναπτυξιακή προοπτική, το δίκτυο των Ελληνικών Ταχυδρομείων (μέσω της υφιστάμενης σύμβασης συνεργασίας).

Ο στόχος της Τράπεζας είναι ξεκάθαρος: η τοποθέτηση του πελάτη στο επίκεντρο του επιχειρηματικού της μοντέλου, σύμφωνα με τις αρχές του τριπτύχου «απλότητα, διαφάνεια και ανθρωποκεντρικότητα». Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα ξεκίνησε κατά τη διάρκεια του 2014 να υλοποιεί πρωτοβουλίες απλοποίησης, κεντροποίησης και συγχώνευσης λειτουργιών και διαδικασιών της Λιανικής Τραπεζικής, με απτά αποτελέσματα στον εξορθολογισμό του κόστους και την αύξηση της αποδοτικότητας.

Ως αναγνώριση των επιλογών της, η Eurobank βραβεύτηκε ως η «**Καλύτερη Τράπεζα στη Λιανική Τραπεζική**» (Best Retail Bank) στην Ελλάδα για το 2014 από το διεθνούς κύρους περιοδικό World Finance, ενώ απέσπασε τρία βραβεία στον καταξιωμένο θεσμό των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών, ανάμεσα σε συνολικά 110 υποψηφίους πανελλαδικά.

■ ΔΙΚΤΥΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ

Το 2014 η Eurobank προχώρησε περαιτέρω στην ορθολογικοποίηση των δικτύων της, με γνώμονα τη βέλτιστη εξυπηρέτηση του πελάτη, αλλά και τον εξορθολογισμό των λειτουργικών δαπανών, φροντίζοντας παράλληλα να είναι πάντα δίπλα στην ελληνική κοινωνία, συνεχίζοντας να χρηματοδοτεί τις επιχειρήσεις και τα ελληνικά νοικοκυριά.

Για μία ακόμη χρονιά, η Τράπεζα επένδυσε στις ικανότητες και την πείρα του ανθρώπινου δυναμικού της, συνεχίζοντας αμείωτα την εκπαίδευση και ανάπτυξη των στελεχών της, προκειμένου να βελτιώσει ακόμη περισσότερο τις παρεχόμενες προς τον πελάτη υπηρεσίες.

ΜΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ – ΔΥΟ ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ

Ενισχύοντας ακόμη περισσότερο τη στρατηγική της θέση στην Ελλάδα, το 2013 η Eurobank ενέταξε με επιτυχία στο δυναμικό της το «Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο Ελλάδος Α.Τ.Ε.», ακολουθώντας την επιτυχή συγχώνευση με τη «Νέα Proton Τράπεζα Α.Ε.». Η λειτουργική ενοποίηση με το Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο ολοκληρώθηκε το 2014. Με σεβασμό στην ιστορία και την κληρονομιά του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου, που είναι συνώνυμο με την αποταμίευση και τη φιλική, ανθρωποκεντρική εξυπηρέτηση, που βασίζεται στις μακροχρόνιες σχέσεις εμπιστοσύνης με τους πελάτες του για περισσότερα από 100 χρόνια, η Eurobank υιοθέτησε τη στρατηγική «Μία Τράπεζα - Δύο Εμπορικά Δίκτυα», διατηρώντας δύο διακριτά δίκτυα καταστημάτων:

- Το Δίκτυο **Eurobank**, που καλύπτει ολοκληρωμένα και αποτελεσματικά τις καθημερινές ανάγκες των ιδιωτών πελατών, καθώς και τις ανάγκες των επαγγελματιών και μικρών επιχειρήσεων. Εκτός από τη σύγχρονη εξυπηρέτηση των καθημερινών συναλλαγών, τα καταστήματα Eurobank έχουν πιστοποιημένους εξειδικευμένους συμβούλους για τους πελάτες Personal Banking, αλλά και για τους ελεύθερους επαγγελματίες και τις μικρές επιχειρήσεις, ενισχύοντας τη σταθερά υψηλή εξυπηρέτηση των πελατών τους.

- Το **Δίκτυο Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο**, που προσφέρει φιλική και άμεση εξυπηρέτηση στην ελληνική οικογένεια, έχοντας ως θεμέλιο την παράδοση και πρωτοπορία του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου στην Αποταμίευση για περισσότερα από 100 χρόνια. Με σεβασμό στη διαχρονική σχέση εμπιστοσύνης με τους πελάτες, τα γνώριμα καταστήματα φροντίζουν για το σύνολο των τραπεζικών τους αναγκών, ενώ παράλληλα περνούν σε μια νέα εποχή, ως ένα σύγχρονο τραπεζικό δίκτυο, με σύγχρονες υποδομές και τη δημιουργία του ρόλου του Οικογενειακού Τραπεζικού Συμβούλου, για την κάλυψη των συνολικών αναγκών της ελληνικής οικογένειας.

Η Τράπεζα εφάρμοσε σταδιακά και με επιτυχία τη στρατηγική **Dual Branding**, ενοποιώντας τις κεντρικές υποστηρικτικές υπηρεσίες, παρέχοντας εξειδικευμένα προϊόντα σε κάθε δίκτυο, αλλά δίνοντας στον πελάτη τη δυνατότητα να επιλέξει το δίκτυο εξυπηρέτησης που προτιμάει και ταυτόχρονα να πραγματοποιεί τις καθημερινές του συναλλαγές σε περισσότερα από 500 καταστήματα της Τράπεζας σε όλη την Ελλάδα.

Για την ξεχωριστή εμπειρία εξυπηρέτησης του πελάτη και με τη Διοίκηση του Δικτύου Καταστημάτων πιο κοντά στον υπάλληλο από ποτέ, το δίκτυο Eurobank και το Δίκτυο Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο απέσπασαν το 2014 τρία βραβεία στο πλαίσιο των «Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών» του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών, στις κατηγορίες:

- Επαγγελματίας της Χρονιάς
- Manager της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας
- Manager της Χρονιάς Μικρής Ομάδας.

ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΕΛΤΑ)

Η Τράπεζα διατηρεί αποκλειστική σύμβαση συνεργασίας με τα Ελληνικά Ταχυδρομεία. Στο πλαίσιο αυτό, οι πελάτες της Τράπεζας έχουν στη διάθεσή τους το δίκτυο καταστημάτων ΕΛΤΑ, που αριθμεί πάνω από 700 σημεία παρουσίας με διευρυμένη κάλυψη στην Ελλάδα, εξυπηρετώντας σε πολλές περιπτώσεις περιοχές που δεν υπάρχουν τραπεζικά ιδρύματα ή η παρουσία τους είναι περιορισμένη.

Το 2014 ο Όμιλος προχώρησε στη δημιουργία μιας νέας διεύθυνσης στα πλαίσια της Λιανικής Τραπεζικής, με κύριο σκοπό την ενίσχυση και ανάπτυξη της συνεργασίας μεταξύ της Τράπεζας και των Ελληνικών Ταχυδρομείων.

Κύριος γνώμονας της νέας διεύθυνσης, σε στενή συνεργασία με τη διοίκηση και το προσωπικό των Ελληνικών Ταχυδρομείων, είναι η διάθεση απλών προϊόντων και υπηρεσιών, που είναι ειδικά σχεδιασμένα και τιμολογημένα ώστε να καλύπτουν τις καθημερινές ανάγκες του πελατολογίου των ΕΛΤΑ, καθώς και η αναβάθμιση του επιπέδου εξυπηρέτησης στα καταστήματα. Στο πλαίσιο αυτό, βασικό μέλημα της Τράπεζας αποτελεί η τακτική εκπαίδευση του προσωπικού των Ελληνικών Ταχυδρομείων και η καθημερινή υποστήριξή του.

■ ΚΑΤΑΘΕΤΙΚΕΣ & ΑΠΟΤΑΜΙΕΥΤΙΚΕΣ ΛΥΣΕΙΣ

Οι καταθέσεις αποτελούν στρατηγική προτεραιότητα της Τράπεζας, με κύριο μέλημα τη διασφάλιση επαρκούς ρευστότητας, καθώς και την προάσπιση και βελτίωση της κερδοφορίας. Τα συνολικά υπόλοιπα των καταθέσεων της Τράπεζας στην Ελλάδα διαμορφώθηκαν σε € 31 δισ. στα τέλη του 2014. Το μερίδιο καταθέσεων στην Αγορά Ιδιωτών αυξήθηκε κατά 7% σε 17,55%, με υπόλοιπα € 24 δισ. μετά και την ολοκλήρωση της λειτουργικής ενοποίησης του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου. Παράλληλα, επιτεύχθηκε σημαντική μείωση του κόστους των καταθέσεων, συμβάλλοντας στη βελτίωση των αποτελεσμάτων της Τράπεζας.

Σε συνέχεια της λειτουργικής ενοποίησης και με όραμα να συνεχίσει να είναι άρρηκτα συνυφασμένο με την αξία της αποταμίευσης, το Δίκτυο Νέο ΤΤ συνέχισε να προσφέρει ευρεία γκάμα αποταμιευτικών λύσεων, ανάλογα με τις ανάγκες και το στάδιο ζωής του πελάτη, όπως:

- Ο καταθετικός αποταμιευτικός λογαριασμός «**Μεγαλώνω**», ο οποίος απευθύνεται σε παιδιά έως 18 ετών, ενισχύοντας επιπλέον τις αποταμιεύσεις τους μέσω των εβδομαδιαίων κληρώσεων, με έπαθλο το διπλασιασμό των υπολοίπων του λογαριασμού τους. Κατά τη διάρκεια του 2014 πάνω από 800 παιδιά διπλασίασαν τις αποταμιεύσεις τους, καθώς η Τράπεζα πίστωσε στους λογαριασμούς τους συνολικά € 1.500.000.
- Ο λογαριασμός «**18 plus**» για νέους από 18 έως 28 ετών που επιθυμούν να πραγματοποιούν όλες τις καθημερινές τους συναλλαγές με ανεξαρτησία κινήσεων, μοναδικά προνόμια και την ευκαιρία να λάβουν μέρος σε κλήρωση με χρηματικό έπαθλο.
- Ο λογαριασμός «**Αποταμιεύω**» που επιβραβεύει την τακτική αποταμίευση με ιδιαίτερα υψηλή απόδοση.

Το 2014 η Τράπεζα εμπλούτισε το εύρος των καταθετικών προϊόντων, προσφέροντας στους πελάτες τη δυνατότητα να επιλέξουν τρόπο επιβράβευσης για την προθεσμιακή τους κατάθεση, με κέρδος έως και € 200 μέσω του προγράμματος «**Επιστροφή**» ή με παροχές υγείας μέσω του προγράμματος «**Ζωή και Υγεία**», το οποίο προσφέρει σημαντική εξοικονόμηση

κόστους από ιατρικές δαπάνες. Παράλληλα, η Τράπεζα σχεδίασε τη 18μηνη προθεσμιακή κατάθεση με δυνατότητα ελεύθερης πρόσβασης και προσθήκης κεφαλαίου σε τακτικά χρονικά διαστήματα, για πελάτες που επιθυμούν ευελιξία και εξασφάλιση υψηλής απόδοσης για μεγάλο χρονικό διάστημα.

Με όχημα το «**δικό μου λογαριασμό**», η Eurobank συνέχισε και το 2014, να προσφέρει ευελιξία και πληθώρα επιλογών, δίνοντας τη δυνατότητα στους πελάτες να επιλέγουν τα χαρακτηριστικά που ανταποκρίνονται αποτελεσματικότερα στις δικές τους προσωπικές ανάγκες, όπως προσθήκη ποσού, επιλογή της συχνότητας απόδοσης των τόκων κ.λπ. σχεδιάζοντας έτσι το δικό τους λογαριασμό.

Παράλληλα, η Τράπεζα συνέχισε να προωθεί τα ηλεκτρονικά δίκτυα, αξιοποιώντας το e-Banking ως ένα επιπλέον κανάλι προσέλκυσης καταθέσεων, μέσω του οποίου οι πελάτες μπορούν να ανοίξουν λογαριασμό και προθεσμιακή κατάθεση, μέσα σε ελάχιστα λεπτά, με απόλυτη ασφάλεια και ιδιαίτερα προνομιακούς όρους. Στα τέλη του 2014 πάνω από 26.000 πελάτες διατηρούσαν «**Λογαριασμό Live**», για να πραγματοποιούν τις καθημερινές τους συναλλαγές.

Επιπλέον, η Eurobank το 2014, συνέχισε να προσφέρει τα ειδικά σχεδιασμένα προγράμματα «**Μισθοδοσία Πρόνομιο**» και «**Πάντα Νέοι**» για τους πελάτες μισθοδοσίας και σύνταξης, με γνώμονα την ικανοποίηση των τραπεζικών τους αναγκών και την επιβράβευση με πρόνομια στην καθημερινή τους ζωή, όπως ειδικά σχεδιασμένα προγράμματα στο χώρο της υγείας. Με συνολική πελατειακή βάση 550.000 πελατών, εκ των οποίων 190.000 εργαζόμενοι στον ιδιωτικό τομέα, 110.000 εργαζόμενοι στο δημόσιο τομέα και 250.000 συνταξιούχοι, η Eurobank κατάφερε το 2014 να ενισχύσει περαιτέρω την εμπιστοσύνη των πελατών της και εκμεταλλευόμενη τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματά της, ενέτεινε τις προσπάθειες της για την αύξηση του «share of wallet» του πελάτη και εντέλει της κερδοφορίας/πελάτη.

Τέλος, για μια ακόμα χρονιά η Τράπεζα σχεδίασε ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα λύσεων για τις επιχειρήσεις ή τους ελεύθερους επαγγελματίες που δραστηριοποιούνται σε τουριστικές περιοχές, εκτιμώντας ότι ο τουρισμός αποτελεί έναν από τους βασικότερους άξονες στην προσπάθεια για την ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας.

■ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΗ & ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗ ΠΙΣΤΗ

Παρά την παρατεταμένη ύφεση στην αγορά ακινήτων στην Ελλάδα, η Τράπεζα κατόρθωσε να καταλάβει σημαίνουσα θέση στις εκταμιεύσεις στεγαστικών δανείων για άλλο ένα έτος, εκταμιεύοντας κατά το Β' εξάμηνο του 2014, διπλάσια δάνεια σε σχέση με το Α' εξάμηνο. Συνολικά, το ενοποιημένο χαρτοφυλάκιο Στεγαστικής Πίστης της Eurobank στην Ελλάδα ανήλθε σε €16,6 δισ., ως αποτέλεσμα και της επιτυχούς λειτουργικής συγχώνευσης με το Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο.

Επιπλέον, η Eurobank διαδραμάτισε σημαντικό ρόλο στην ομαλή ολοκλήρωση του Α' κύκλου του Προγράμματος «**Εξοικονόμηση κατ' Οίκον**», χρηματοδοτώντας πάνω από 9.500 ελληνικά νοικοκυριά προκειμένου να αναβαθμίσουν ενεργειακά την κατοικία τους.

Αντίστοιχα, το 2014 σημειώθηκε σημαντική αύξηση των χορηγήσεων νέων καταναλωτικών δανείων, οι οποίες υπερδιπλασιάστηκαν σε σχέση με το προηγούμενο έτος, με το ενοποιημένο χαρτοφυλάκιο Καταναλωτικής Πίστης στην Ελλάδα να διαμορφώνεται σε €5,6 δισ. Το Δίκτυο Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, συνέβαλε καθοριστικά στην ανάπτυξη της παραγωγής των νέων καταναλωτικών δανείων, συνεισφέροντας το 40% των συνολικών εκταμιεύσεων του έτους.

Το 2014 πραγματοποιήθηκε, για πρώτη φορά μετά το 2011, η προώθηση δύο νέων προϊόντων καταναλωτικών δανείων, το «**Προσωπικό Δάνειο Μισθοδοσίας**» και το «**Πρόγραμμα Συγκέντρωσης Ενήμερων Οφειλών**», με σκοπό τη χρηματοδότηση μισθωτών υπαλλήλων Οργανισμών του Δημοσίου και τη συγκέντρωση ενήμερων οφειλών από καταναλωτικά δάνεια και πιστωτικές κάρτες άλλων τραπεζών αντίστοιχα.

■ ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ & ΧΡΕΩΣΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ

Κατά τη διάρκεια του 2014, η Eurobank εστίασε την στρατηγική της: α) στην προώθηση των πιστωτικών καρτών μέσω του Δικτύου Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο και των ΕΛΤΑ, β) στην αξιοποίηση των κύριων συνεργασιών για την έκδοση καρτών (co-brand partnerships) και γ) στην αξιοποίηση της δυναμικής που έχει αναπτύξει το πρόγραμμα επιβράβευσης «**Επιστροφή**».

Η Τράπεζα, συνέχισε να προσφέρει ισχυρά σχήματα συνεργασίας, ανταμείβοντας τους πελάτες της με βάση τις πραγματικές τους ανάγκες, σε συνεργασία με μεγάλες εταιρείες και οργανισμούς και συγκεκριμένα τον Όμιλο ΟΤΕ – COSMOTE (ΟΤΕ Cosmote World MasterCard), την Εταιρεία Πετρελαιοειδών ΕΚΟ και τα τρία μεγαλύτερα εμπορικά κέντρα της Lamda Development (YES Visa). Επιπλέον, το 2014, η Eurobank συνέχισε τη στρατηγική ανάπτυξης των **ανέπαφων συναλλαγών** μέσω των πιστωτικών και χρεωστικών της καρτών. Αντιπροσωπεύοντας ποσοστό μεγαλύτερο του 50% της αγοράς, η Τράπεζα ήδη αριθμεί πάνω από 200.000 κάρτες που υποστηρίζουν την τεχνολογία «**ανέπαφων συναλλαγών**» και μπορούν να χρησιμοποιηθούν για συναλλαγές σε 8.500 σημεία της ελληνικής αγοράς.

Συνολικά, το χαρτοφυλάκιο των πιστωτικών καρτών διαμορφώθηκε σε € 1,2 δισ., ενώ ο συνολικός κύκλος εργασιών ανήλθε σε € 1 δισ.

Ραγδαία ήταν και η ανάπτυξη στη χρήση των χρεωστικών καρτών σε αγορές, με το σχετικό κύκλο εργασιών να σημειώνει ετήσια αύξηση άνω του 50%.

Στο χώρο της αποδοχής και εκκαθάρισης συναλλαγών με κάρτες (POS Acquiring) η Eurobank πέτυχε εντυπωσιακή αύξηση εργασιών για τέταρτο συνεχές έτος, υπερβαίνοντας για πρώτη φορά τα € 2 δισ. Η Τράπεζα διαθέτει ένα δίκτυο συνεργαζόμενων επιχειρήσεων, το οποίο αριθμεί περίπου 45.000 φυσικά τερματικά «POS» (points-of-sale), ενώ ο αριθμός των επιχειρήσεων στην κατηγορία του ηλεκτρονικού εμπορίου ξεπερνά τις 2.500 συνεργασίες. Επιπλέον, ως απόρροια της συμφωνίας με την «China UnionPay», τον μεγαλύτερο εκδότη καρτών στον κόσμο, τα τερματικά της Τράπεζας αποδέχονται πλέον τις κάρτες με το σήμα του συγκεκριμένου οργανισμού.

■ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗ ΠΕΛΑΤΗ

Η επιβράβευση, μέσω εξατομικευμένης τιμολογιακής πολιτικής, καθώς και μέσω ανταποδοτικών προγραμμάτων, αποτελεί αναπόσπαστο μέρος των δραστηριοτήτων της Τράπεζας.

Ειδικότερα, η Eurobank εφαρμόζει εξατομικευμένη τιμολογιακή πολιτική (**Risk & Value Based Pricing**) στους τομείς της Καταναλωτικής και Στεγαστικής Πίστης, με στόχο την επιβράβευση ιδιωτών πελατών

της, που παρουσιάζουν καλό πιστωτικό προφίλ ή/και διατηρούν τη βασική καταθετική/επενδυτική τους σχέση με την Τράπεζα.

Παράλληλα, εστιάζοντας στη διακράτηση και ικανοποίηση των πελατών της, η Eurobank ανταμείβει τους κατόχους χρεωστικών και πιστωτικών καρτών μέσω του προγράμματος επιβράβευσης καρτών «**Επιστροφή**», προσφέροντάς τους πραγματικό όφελος σε πραγματικά ευρώ. Το 2014 η Τράπεζα ισχυροποίησε περαιτέρω το πρόγραμμα «Επιστροφή» με την ένταξη νέων σημαντικών συνεργατών μεταξύ των οποίων συγκαταλέγονται τα καταστήματα «Public», η αλυσίδα σουπερ μάρκετ «Σκλαβενίτης» και η αλυσίδα ηλεκτρικών ειδών «Ηλεκτρονική». Ως αποτέλεσμα, το πρόγραμμα πλέον αριθμεί πάνω από 6.000 συνεργαζόμενες επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα. Εκτός από τις επιχειρήσεις λιανικής, το πρόγραμμα περιλαμβάνει ειδικές κατηγορίες, όπως:

- «**Επιστροφή Health**» σε συνεργασία με κορυφαίους φορείς υγείας
- «**Επιστροφή Hotels**» σε περισσότερα από 550 ξενοδοχεία και ξενώνες
- «**Επιστροφή Auto**» σε επιλεγμένους συνεργάτες για service και αξεσουάρ οχημάτων
- «**Επιστροφή Γεύσεις**» σε 250 εστιατόρια σε όλη την Ελλάδα.

Τα προνόμια του προγράμματος «Επιστροφή», απολαμβάνουν και οι πελάτες του Δικτύου Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, με πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες που συμμετέχουν στο πρόγραμμα.

Παράλληλα, η πολυβραβευμένη εφαρμογή «**Επιστροφή APP**» για smartphones, η οποία παρέχει στους κατόχους καρτών Eurobank τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης σε όλες τις πληροφορίες που αφορούν στο πρόγραμμα, διακρίθηκε για ακόμη μια φορά στα «e-volition awards», κατακτώντας το χρυσό βραβείο στην κατηγορία «Προσωποποιημένες Υπηρεσίες».

Ακόμη, η Eurobank προσφέρει το πρόγραμμα «**Δωρεάν Συναλλαγές**» σε ιδιώτες και ελεύθερους επαγγελματίες που πραγματοποιούν συχνά συναλλαγές μέσω της Τράπεζας, σε συνάρτηση με την καταθετική τους βάση.

■ ΤΡΑΠΕΖΟΑΣΦΑΛΕΙΕΣ

Η προώθηση τραπεζοασφαλιστικών προγραμμάτων αποτελεί αναπόσπαστη λειτουργία της Eurobank, καθώς οι ασφάλειες είναι μέρος του οικονομικού προγραμματισμού της οικογένειας, του ατόμου και της επιχείρησης.

Η Τράπεζα έχει διαχρονικά αναπτύξει πρωτοποριακές μεθόδους εργασίας, οι οποίες συνέβαλαν, ακόμη και κατά τη συνεχιζόμενη δύσκολη οικονομική συγκυρία, στην επίτευξη σημαντικών αποτελεσμάτων στον τομέα των ασφαλίσεων φυσικών προσώπων, αλλά και επιχειρήσεων.

Ειδικότερα, το 2014 η Τράπεζα πέτυχε πωλήσεις πάνω από 60.000 νέων ασφαλιστήριων συμβολαίων. Τα εισπραχθέντα ασφάλιστρα ξεπέρασαν τα €312 εκατ., παρουσιάζοντας αύξηση ύψους 22% σε σχέση με το 2013, σε μια ασφαλιστική αγορά η οποία, για πέμπτη συνεχή χρονιά, παρουσίασε μείωση του κύκλου εργασιών της, αν και οριακά. Στα αποτελέσματα αυτά, συνείσφερε σημαντικά και το Δίκτυο Νέο ΤΤ.

Παράλληλα, σε συνεργασία με την Eurolife ERB Ασφαλιστική, η Τράπεζα, παρακολουθώντας συνεχώς τις εξελίξεις της αγοράς, αλλά και τις τάσεις και συμπεριφορές των πελατών της, ξεκίνησε να διαθέτει το 2014 ένα ολοκληρωμένο, προστό πρόγραμμα Υγείας που προσφέρει Νοσοκομειακή αλλά και Εξωνοσοκομειακή Περίθαλψη, καλύπτοντας μία ακόμη σημαντική ανάγκη των Ελλήνων πολιτών.

■ PERSONAL BANKING

Η υπηρεσία Personal Banking της Eurobank δημιουργήθηκε με στόχο να προσφέρει μια ξεχωριστή τραπεζική εμπειρία σε πελάτες με υψηλά διαθέσιμα. Επενδύει στην ανάπτυξη σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πελάτες της, με σκοπό την κάλυψη των ξεχωριστών εξατομικευμένων αναγκών τους.

Η ομάδα του Personal Banking απαρτίζεται από πιστοποιημένα και ειδικά εκπαιδευμένα στελέχη, τα οποία εξειδικεύονται στην ανάλυση των αναγκών των πελατών και την αξιολόγηση του επενδυτικού τους χαρακτήρα.

Το 2014 συνεχίστηκε με ιδιαίτερη προσήλωση, το μοντέλο εξυπηρέτησης του affluent πελατολογίου, μέσα από τα προγράμματα εμπειρίας για την ικανοποίηση του πελάτη, όπως οι ειδικά σχεδιασμένες εκδηλώσεις Personal Banking σε επιλεγμένες

περιοχές ανά την Ελλάδα, η τακτική ενημέρωση του πελατολογίου στον τομέα των αγορών και η επιβράβευση με ειδικά σχεδιασμένες προτάσεις. Καθ' όλη τη διάρκεια του έτους συνεχίστηκε με εντατικό ρυθμό η διαμόρφωση ειδικών χώρων εξυπηρέτησης, καθώς και ταμείων προτεραιότητας για τους πελάτες Personal Banking, εντός των καταστημάτων.

Η συνέπεια στην τήρηση αυτής της ειδικά σχεδιασμένης μεθοδολογίας συνετέλεσε στην υψηλή ικανοποίηση των πελατών Personal Banking σε ό,τι αφορά την εμπειρία της εξυπηρέτησης, όπως αυτή αποτυπώθηκε από σχετικές έρευνες το 2014. Ακόμη, συνετέλεσε στην αύξηση της προϊοντικής κατοχής κατά 4,3%, την αύξηση των υπολοίπων σε επενδυτικά προϊόντα κατά 12% και σε τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα κατά 11% σε σχέση με το 2013.

■ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Η Eurobank για μία ακόμη χρονιά διατήρησε την ηγετική της θέση στην Τραπεζική Μικρών Επιχειρήσεων, με δανειακό χαρτοφυλάκιο ύψους € 6,5 δισ. στην Ελλάδα, ενισχύοντας την οικονομία των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (ΜΜΕ) με χορηγήσεις περίπου € 780 εκατ.

Η στρατηγική της Τράπεζας το 2014 είχε ως κεντρικό θέμα τη **Νέα Αντίληψη Χρηματοδότησης**, με όχημα τον Επαγγελματικό Σύμβουλο και τη μεθοδολογία **Business Check up**, που αποτελεί μία ριζική αλλαγή, δίνοντας έμφαση στην ολιστική προσέγγιση της επιχείρησης, τις Συμβουλευτικές Υπηρεσίες καθώς και τον Υπεύθυνο Δανεισμό.

Η στρατηγική αυτή υποστηρίχθηκε με σειρά ενεργειών προς τα κανάλια διανομής και τους πελάτες:

- Αναγνώριση και ανάλυση στοχευμένων κλάδων ενδιαφέροντος.
- Εκπαίδευση του δικτύου με έμφαση στη συνολική εξυπηρέτηση του πελάτη και ανάθεση συγκεκριμένου, επιλεγμένου πελατολογίου ανά SBB Officer, με συγκεκριμένους ποιοτικούς και ποσοτικούς στόχους, καθώς και μηχανισμό αποτίμησης.
- Δραστηριοποίηση της ομάδας των Account Officers σε άμεσες πωλήσεις, υποστηρίζοντας το δίκτυο για τη στήριξη και ανάπτυξη μεγάλων πελατών.

Με στόχο τη μέγιστη στήριξη της αγοράς με ρευστότητα, η Τράπεζα μεγιστοποίησε τη μόχλευση των κεφαλαίων της, συμμετέχοντας ενεργά σε όλες τις κρατικές - ευρωπαϊκές χρηματοδοτικές ενισχύσεις, με σημαντικά υψηλό μερίδιο ανάλωσης κεφαλαίων σε όλες τις πρωτοβουλίες, αναλογικά με το μέγεθος του δικτύου της.

Αντίστοιχα, σύναψε νέα συνεργασία με το Ελληνικό Επενδυτικό Ταμείο (IFG) για χορήγηση δανείων σε ΜΜΕ, συνολικού ύψους €100 εκατ., για την κάλυψη των αναγκών των επιχειρήσεων με ιδιαίτερα προνομιακό κόστος χρηματοδότησης.

Παράλληλα, η επέκταση του Value Based Pricing στο σύνολο των εργασιών οδήγησε σε αύξηση των καταθέσεων όψεως κατά 39% σε ετήσια βάση και σε ενίσχυση του όγκου εμπορικών συναλλαγών κατά 22% έναντι του 2013. Η εστιασμένη τοποθέτηση σε κλάδους, με έμφαση στον Τουρισμό και οι στοχευμένες προτάσεις είχαν ως αποτέλεσμα την αύξηση των καταθέσεων κατά 11% στις τουριστικές περιοχές, ενώ νέα καινοτόμα προϊόντα αύξησαν τα μερίδια της Τράπεζας στο Trade Finance (FXVIP, autoexports, εισαγωγές μέσω e-Banking).

ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ & ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΟΜΙΛΟΥ

Αναποκρινόμενη στις ιδιαιτερότητες του οικονομικού περιβάλλοντος στην Ελλάδα, η Τραπεζική Επιχειρήσεων και Επενδυτική Τραπεζική Ομίλου συνέβαλε ουσιαστικά στη στήριξη των επιχειρήσεων, εστιαζόμενη παράλληλα στη διατήρηση της ποιότητας του δανειακού χαρτοφυλακίου.

Ο κύριος στόχος της Τραπεζικής Επιχειρήσεων και Επενδυτικής Τραπεζικής Ομίλου είναι η παροχή ολοκληρωμένων επιχειρηματικών λύσεων σε μεγάλους και σύνθετους εταιρικούς πελάτες, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στην περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης.

Βασικοί άξονες εξυπηρέτησης των πελατών είναι η μονάδα **Global Corporate Clients**, που είναι υπεύθυνη για την παροχή ολοκληρωμένων επιχειρηματικών λύσεων στους πολύ μεγάλους πελάτες, καλύπτοντας τις σύνθετες χρηματοοικονομικές τους ανάγκες, το **Commercial Banking**, που έχει την ευθύνη εξυπηρέτησης μεγάλων και μεσαίων επιχειρήσεων, παρέχοντας τραπεζικά προϊόντα και λύσεις για την κάλυψη των χρηματοδοτικών και συναλλακτικών αναγκών τους και οι μονάδες εξειδικευμένων χρηματοδοτήσεων **Project Finance, Commercial Real Estate, Leverage Finance, Hotels & Leisure και Shipping**, με τις οποίες εξασφαλίζεται η αποτελεσματική εξυπηρέτηση, βασισμένη στην κλαδική εξειδίκευση και τεχνογνωσία.

Η χρηματοδότηση και υποστήριξη στρατηγικών κλάδων της οικονομίας, η εξεύρεση εναλλακτικών πηγών άντλησης κεφαλαίου για τους πελάτες, η ενίσχυση των εξωστρεφών επιχειρήσεων και παράλληλα η διατήρηση της ποιότητας του δανειακού χαρτοφυλακίου αποτέλεσαν βασικές προτεραιότητες της Τραπεζικής Επιχειρήσεων και Επενδυτικής Τραπεζικής της Eurobank για το 2014, σε όλες τις χώρες δραστηριοποίησης του Ομίλου. Παράλληλα, η Eurobank, συνεπής στη στήριξη των εξωστρεφών κλάδων της ελληνικής οικονομίας, ανέλαβε πρωτοβουλίες, διοχετεύοντας κεφάλαια για τη χρηματοδότηση εξαγωγικών επιχειρήσεων και θεσμοθέτησε το ετήσιο συνέδριο εξαγωγέων **Eurobank Greek Exports Convention**.

Το συνολικό χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων προς μεγάλες και μεσαίες επιχειρήσεις ανήλθε σε €15,7 δισ. σε ενοποιημένη βάση στις 31.12.2014.

■ GLOBAL CORPORATE CLIENTS

Η μονάδα Global Corporate Clients (GCC) είναι υπεύθυνη για την εξυπηρέτηση και την κάλυψη των στρατηγικών, οικονομικών και τραπεζικών αναγκών των πολύ μεγάλων και σύνθετων εταιρικών πελατών της Τράπεζας, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στην περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης. Η μονάδα GCC λειτουργεί ως το κύριο σημείο για την παροχή όλων των χρηματοοικονομικών λύσεων και προϊόντων στους μεγάλους πελάτες της Τράπεζας και διαχειρίζεται χαρτοφυλάκιο το οποίο στα τέλη του 2014 ανερχόταν σε €3,4 δισ., αποτελούμενο από περισσότερους από 90 ομίλους, με δραστηριοποίηση κυρίως στην ενέργεια, τη βιομηχανία, το λιανικό εμπόριο, τις υπηρεσίες, την υγεία και τις κατασκευές.

Εκτός από την παρουσία στην Ελλάδα, η μονάδα GCC διαχειρίζεται μεγάλους πελάτες, σε συνεργασία με εξειδικευμένους συνεργάτες στις θυγατρικές τράπεζες του Ομίλου στη Ρουμανία, τη Σερβία και τη Βουλγαρία, έχοντας διοργανώσει συναλλαγές ορόσημο κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών.

Το 2014, η Eurobank διατήρησε την κυρίαρχη θέση της στην ελληνική αγορά εκδόσεων Ευρωομολόγων, συμμετέχοντας σε όλες τις εκδόσεις για εταιρικά ομόλογα. Οι σημαντικότερες στις οποίες η Τράπεζα συμμετείχε ως Συνδιαχειριστής (Co-Lead Manager) ήταν οι παρακάτω:

- Ιντραλός ύψους € 250 εκατ. επταετούς διάρκειας.
- Όμιλος ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΠΕΤΡΕΛΑΙΑ ύψους €325 εκατ. πενταετούς διάρκειας και USD 400 εκατ. διετούς διάρκειας.
- Όμιλος TITAN ποσού €300 εκατ. πενταετούς διάρκειας.
- Όμιλος ΟΤΕ ποσού €700 εκατ. εξαετούς διάρκειας.
- ΔΕΗ δύο εκδόσεις ποσού € 500 εκατ. πενταετούς διάρκειας και € 200 εκατ. τριετούς διάρκειας.
- Πολωνικός Όμιλος PLAY ποσού €870 εκατ. πενταετούς διάρκειας.

■ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ COMMERCIAL BANKING

Ο κύριος στόχος της Εμπορικής Τραπεζικής Επιχειρήσεων (Commercial Banking - CB) είναι η οικοδόμηση ισχυρών ολοκληρωμένων σχέσεων με μεγάλες και μεσαίες επιχειρήσεις, μέσα από την παροχή έτοιμων ή την ανάπτυξη εξατομικευμένων χρηματοδοτικών λύσεων, καθώς και ενός πλήρους φάσματος τραπεζικών υπηρεσιών, με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο. Η διαχείριση γίνεται από έμπειρους Relationship Managers, οι οποίοι απαρτίζουν την ομάδα CB και εγγυώνται άμεσο αποτέλεσμα και ποιότητα υπηρεσιών στους πελάτες τους. Το δανειακό χαρτοφυλάκιο του CB της Τράπεζας ανήλθε σε περίπου € 8,5 δισ. το 2014.

Το CB χωρίζεται σε δύο βασικούς επιχειρηματικούς κλάδους: α) το **Central Commercial Banking (CCB)**, υπεύθυνο για την κάλυψη των μεγαλύτερων εταιρικών πελατών, κυρίως στην περιφέρεια Αττικής και β) το **Commercial Banking Network (CBN)**, αρμόδιο να διαχειρίζεται τη σχέση με τους πελάτες μεσαίου μεγέθους, με πανελλαδική κάλυψη, μέσω ενός δικτύου αποτελούμενο από 19 επιχειρηματικά κέντρα.

Αυτή η δομή στοχεύει στην εγγύτητα με τους πελάτες και την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται, τη στενότερη παρακολούθηση των επιδόσεων και την προληπτική δράση για τον περιορισμό των κινδύνων, καθώς και τη διατήρηση της ποιότητας του ενεργητικού της Τράπεζας.

Η ομάδα του CB προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις μέσω δομημένων χρηματοδοτήσεων σε προϊόντα και υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων συναλλαγών που περιλαμβάνουν προϊόντα treasury, cash management και investment banking, ενεργώντας από κοινού με τις αντίστοιχες εξειδικευμένες μονάδες της Eurobank. Παράλληλα, το CB πρωτοστατεί σε πρωτοβουλίες της Τράπεζας με σκοπό τη στήριξη της ελληνικής οικονομίας, όπως την υποστήριξη στους Έλληνες εξαγωγείς, τη χρηματοδότηση των πρώτων υλών και ενδιάμεσων αγαθών και την υποστήριξη σε μεσαίου μεγέθους (βιώσιμες) επιχειρήσεις. Ειδικότερα, στο τελευταίο τρίμηνο του 2014, το CB ξεκίνησε μία μεγάλη προσπάθεια για την υποστήριξη επιχειρήσεων μεσαίου μεγέθους που διατηρούν μερίδια στην εγχώρια και ξένη αγορά. Στο πλαίσιο αυτό, το CB διοχέτευσε νέα κονδύλια σε μία επιλεγμένη πελατεία περίπου 200 επιχειρήσεων.

Ακόμη, το CB, σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, χορήγησε το 2014 νέες πιστωτικές γραμμές, συνολικού ύψους € 92 εκατ. σε μεσαίες επιχειρήσεις και την Τοπική Αυτοδιοίκηση. Επιπλέον, τον Δεκέμβριο του 2014 η Eurobank υπέγραψε με το Ελληνικό Επενδυτικό Ταμείο (IFG) συμφωνία για μια χρηματοδότηση σχεδόν €100 εκατ.

που αναμένεται να διατεθούν σε μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις εντός του Α' εξαμήνου του 2015.

■ ΔΟΜΗΜΕΝΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΙΣ

Οι δομημένες χρηματοδοτήσεις (Structured Finance) παρέχονται από τρία εξειδικευμένα τμήματα, το Project Finance, το Commercial Real Estate Finance και το Leverage Finance & Special Situations.

ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΙΣ ΜΕΓΑΛΩΝ ΕΡΓΩΝ (PROJECT FINANCE)

Στον τομέα του Project Finance, οι εργασίες επικεντρώθηκαν τόσο στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε αναπτυξιακά έργα στο χώρο των υποδομών, όσο και στη διατήρηση ενός υγιούς χαρτοφυλακίου δανείων, περιλαμβανομένου του εμπλουτισμού του με νέα δάνεια. Αναφορικά με την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, υπήρξε σημαντική επιτυχία από τη λήψη ιδιαίτερα ανταγωνιστικών προσφορών για τα περιφερειακά αεροδρόμια, όπου η Eurobank έχει αναλάβει το ρόλο του χρηματοοικονομικού συμβούλου. Παράλληλα, δόθηκε έμφαση στην ολοκλήρωση νέων δανείων στο χώρο της ενέργειας με όρους που αντανάκλουν τις ευμετάβλητες συνθήκες της αγοράς, αλλά έδωσαν τη δυνατότητα σε έμπειρους ενεργειακούς ομίλους να υλοποιήσουν τα επενδυτικά τους σχέδια. Αξίζει τέλος να σημειωθεί ότι, μετά τις αναδιαρθρώσεις που υλοποιήθηκαν το 2013, το 2014 η πορεία του χαρτοφυλακίου ήταν ιδιαίτερα θετική.

ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΙΣ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΑΚΙΝΗΤΩΝ (COMMERCIAL REAL ESTATE FINANCE)

Στον τομέα του Commercial Real Estate Finance, η Τράπεζα δραστηριοποιείται στη δόμηση και διοργάνωση σύνθετων χρηματοδοτήσεων για όλα τα είδη μεγάλων εμπορικών ακινήτων (κτίρια γραφείων, εμπορικά κέντρα και κτίρια μεικτής χρήσης). Η Eurobank παρείχε υπηρεσίες χρηματοοικονομικού συμβούλου στο ΤΑΙΠΕΔ για την αξιοποίηση του χαρτοφυλακίου 28 κυβερνητικών ακινήτων, με τη μορφή σύμβασης αγοράς και επαναμίσθωσης (Sale & Leaseback), συναλλαγή που ολοκληρώθηκε το 2014. Κατά το 2014, δόθηκε κυρίως έμφαση στο χειρισμό του προβληματικού μέρους του χαρτοφυλακίου, με αποτέλεσμα να ωριμάσουν αρκετές αναδιαρθρώσεις και να διαμορφωθεί ένας συγκεκριμένος σχεδιασμός για το σύνολο του χαρτοφυλακίου, ο οποίος είναι προς υλοποίηση με πολύ θετικά αποτελέσματα.

ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΙΣ ΣΥΓΧΩΝΕΥΣΕΩΝ & ΕΞΑΓΟΡΩΝ (LEVERAGE FINANCE & SPECIAL SITUATIONS)

Το τμήμα Leverage Finance & Special Situations είναι εξειδικευμένο στην παροχή χρηματοδοτικών λύσεων για εξαγορές εταιρειών και σύνθετες/δομημένες χρηματοδοτήσεις, με αποτέλεσμα να αποτελεί σχετικό σημείο αναφοράς στην ελληνική αγορά, ενώ επιπλέον συνδράμει άλλες μονάδες της Τράπεζας, ως εσωτερικός σύμβουλος, σε σχέση με τη δόμηση σύνθετων συναλλαγών και πρωτίστως σύνθετων αναδιαρθρώσεων. Μεταξύ άλλων το 2014, ολοκλήρωσε δύο συναλλαγές, στις οποίες συνεργάστηκε με επενδυτικά κεφάλαια (funds) του εξωτερικού, για την παροχή δανειακών κεφαλαίων στη διαδικασία απόκτησης ελληνικών εταιρειών, ενώ διατηρεί διάλους επικοινωνίας με επενδυτές στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

■ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ & ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Με τον τουρισμό να είναι ένας από τους κεντρικούς πυλώνες της στρατηγικής της Eurobank στον τομέα της Τραπεζικής Επιχειρήσεων, στόχος της Τράπεζας είναι να συνεχίσει να διαδραματίζει πρωταγωνιστικό ρόλο στη στήριξη του κλάδου. Η Eurobank, όντας εταίρος του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ) τα τελευταία 10 χρόνια, στέκεται με συνέπεια και σταθερότητα δίπλα στις επιχειρήσεις του τουρισμού, ακόμη και σε ιδιαίτερα δύσκολες περιόδους. Ο τουριστικός κλάδος έχει, από τη φύση του, σημαντικές ιδιαιτερότητες, όπως:

- την εποχικότητα των χρηματικών ροών,
- την ανάγκη διαρκών επενδύσεων για τη διατήρηση και βελτίωση των εγκαταστάσεων και, ως εκ τούτου,
- τον υψηλό δανεισμό,
- τα διασφαλισμένα έσοδα μέσω των συμβολαίων με Tour Operators.

Οι ιδιαιτερότητες του κλάδου και η απαιτούμενη αντιμετώπιση οδήγησαν στη σύσταση ενός εξειδικευμένου στον τουρισμό τομέα στα τέλη του 2013. Ο Τομέας Hotels & Leisure, ανέλαβε τη διαχείριση του τουριστικού χαρτοφυλακίου της Τράπεζας, το οποίο ανερχόταν σε €1,4 δισ. στα τέλη του 2014.

Μέσω του νεοσύστατου τομέα, η Τράπεζα επιδιώκει όχι μόνο να είναι απλός αρωγός της υγιούς ξενοδοχειακής δραστηριότητας, αλλά και συνδιαμορφωτής των εξελίξεων σε ένα από τα πιο σημαντικά «διεθνώς εμπορεύσιμα αγαθά» της χώρας. Μερικά βασικά στοιχεία του χαρτοφυλακίου τουρισμού της Eurobank είναι:

- Από τα €1,4 δισ. του συνολικού χαρτοφυλακίου για τον τουρισμό, το 80%, αφορά τους 30 μεγαλύτερους ελληνικούς ξενοδοχειακούς ομίλους, με 160 μεσαίες και μεγάλες μονάδες συνολικής δυναμικότητας περί των 35.000 δωματίων.
- Η συντριπτική πλειοψηφία των τουριστικών επενδύσεων που έχουν χρηματοδοτηθεί βρίσκεται σε τρεις από τους πιο δημοφιλείς παραθεριστικούς προορισμούς της Ελλάδας: 40% στην Κρήτη, 28% στη Ρόδο και 18% στην Κω.

■ Άνω του 80% των ξενοδοχείων που έχουν χρηματοδοτηθεί είναι 4 ή 5 αστέρων, με τη συντριπτική πλειοψηφία τους να αφορά σε μονάδες που έχουν κατασκευαστεί ή πλήρως ανακαινισθεί εντός της τελευταίας 10ετίας.

Η στρατηγική την οποία αναπτύσσει πλέον ο Τομέας Hotels & Leisure κινείται σε τρεις βασικούς άξονες:

- Αναδιοργάνωση αναστρέψιμων προβληματικών σχέσεων, που περιλαμβάνει μία σειρά λειτουργικών, δανειακών και κεφαλαιακών αναδιαρθρώσεων, σε συνδυασμό με εξεύρεση στρατηγικών επενδυτών, με στόχο την επανατοποθέτηση των σχέσεων σε βιώσιμη και υγιή βάση.
- Επιλεκτική χρηματοδότηση νέων projects που αφορούν επενδύσεις σε υφιστάμενα ή νέα Resorts.
- Συνεχή, υψηλής ποιότητας εξυπηρέτηση όλων των αναγκών των πελατών της Τράπεζας, ώστε ο Τομέας Hotels & Leisure να αποτελέσει one-stop-shop για τους πελάτες του κλάδου τόσο για Opex & Capex Financing, όσο και για Financial & Operational Advisory, αλλά και για Management/Lease and Sale Agreements.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2014 εγκρίθηκαν νέες χρηματοδοτήσεις ύψους € 82 εκατ., εκ των οποίων τα € 70 εκατ. σε νέους πελάτες, ενώ αναδιαρθρώθηκαν

οφειλές υφισταμένων πελατών συνολικού ύψους € 225 εκατ.

Παράλληλα, η Eurobank συνεχίζοντας την προσπάθεια για την αναδιάρθρωση του τουριστικού επιχειρηματικού χάρτη της χώρας πάνω σε υγιείς και βιώσιμες χρηματοοικονομικές βάσεις:

- Μεσολάβησε για την είσοδο στρατηγικών επενδυτών σε 5 ξενοδοχειακές μονάδες, καθιστώντας τις βιώσιμες, με τη συναίνεση των παλαιών ιδιοκτητών τους.
- Τοποθέτησε management διεθνούς κύρους σε ξενοδοχειακή επιχείρηση με τη συναίνεση του ιδιοκτήτη, καθιστώντας την βιώσιμη.

■ ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΙΣ

Η Eurobank διατηρεί σταθερή παρουσία άνω των 20 ετών στη ναυτιλιακή χρηματοδότηση, συνεργαζόμενη με ιδιωτικές, αλλά και εισηγμένες εταιρείες, παρέχοντας δάνεια με συντηρητικούς όρους. Οι ναυτιλιακές χορηγήσεις απευθύνονται σε εταιρείες ελληνικών συμφερόντων, που διαθέτουν μεγάλους ή μεσαίους στόλους, με σκοπό τη χρηματοδότηση των νέων τους επενδύσεων, που αφορούν είτε αγορές μεταχειρισμένων πλοίων, είτε τη ναυπήγηση νέων μονάδων. Ο χρηματοδοτούμενος στόλος περιλαμβάνει πλοία από τις βασικές κατηγορίες (ξηρού φορτίου, υγρού φορτίου και μεταφοράς εμπορευματοκιβωτίων).

Πέραν της χρηματοδότησης, ο Όμιλος παρέχει στους πελάτες που δραστηριοποιούνται στη ναυτιλία, ολοκληρωμένες υπηρεσίες στους τομείς της εταιρικής και ιδιωτικής διαχείρισης πλούτου. Ο Όμιλος επιδιώκει να διατηρήσει την υψηλή πιστωτική ποιότητα του ναυτιλιακού χαρτοφυλακίου του και να το αναπτύξει περαιτέρω, δημιουργώντας σχέσεις με νέους ναυτιλιακούς ομίλους που πληρούν τα πιστωτικά κριτήρια της Τράπεζας.

Το 2014 αποτέλεσε μια δύσκολη χρονιά για τον ναυτιλιακό κλάδο. Παρ' όλα αυτά η Τράπεζα ενίσχυσε το χαρτοφυλάκιο με 15 νέους πελάτες - ομίλους και προέβη σε νέες χορηγήσεις (σε παλιούς και νέους πελάτες) της τάξεως περίπου των USD 150 εκατ. Ταυτόχρονα, προσαρμοσε όρους των υφιστάμενων δανείων ανάλογα με τις συνθήκες της ναυτιλιακής αγοράς, εφαρμόζοντας τους πιστωτικούς κανόνες της Τράπεζας, ως προς τις πιστοδοτήσεις στη ναυτιλιακή βιομηχανία. Αποτέλεσμα των ανωτέρω ενεργειών

ήταν η σημαντική ενίσχυση της κερδοφορίας αλλά και η διατήρηση των υψηλών ποιοτικών στοιχείων του δανειακού χαρτοφυλακίου.

Η δραστηριοποίηση της Τράπεζας στη χρηματοδότηση της ελληνικής ναυτιλίας επί δύο δεκαετίες συνέβαλε στη δημιουργία μεγάλης καταθετικής βάσης, ενώ το σύνολο των ναυτιλιακών δανείων ανήλθε σε USD 1,15 δισ. (συμπεριλαμβανομένων committed facilities) στις 31.12.2014.

■ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Το 2014 οι εργασίες Επενδυτικής Τραπεζικής εστιάσθηκαν στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών τόσο προς το Ελληνικό Δημόσιο, όσο και προς εταιρείες του ιδιωτικού τομέα, συμπεριλαμβανομένων και εταιρειών private equity για την ολοκλήρωση ή τη συνέχιση σημαντικών συναλλαγών στο τομέα των συγχωνεύσεων, των εξαγορών και της κεφαλαιαγοράς.

Ειδικότερα, το 2014 η Διεύθυνση Επενδυτικής Τραπεζικής, υπό την ιδιότητα του χρηματοοικονομικού συμβούλου του Ταμείου Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας (ΤΑΙΠΕΔ), ολοκλήρωσε σημαντικές συναλλαγές, όπως η πώληση δύο βασικών ακινήτων, στην Κασσιόπη στην Κέρκυρα και στο Παλιούρι στη Χαλκιδική, ενώ ασχολήθηκε ως σύμβουλος σε μια σειρά από άλλες ιδιωτικοποιήσεις.

Στον ιδιωτικό τομέα, κατά τη διάρκεια του 2014, η Διεύθυνση Επενδυτικής Τραπεζικής ενήργησε ως σύμβουλος των Διοικητικών Συμβουλίων της Inform Π. Λύκος και της M.I. Μαίλλης ΑΕΒΕ, σχετικά με τις δημόσιες προτάσεις τις οποίες υπέβαλαν οι μεγαλύτεροι μέτοχοί τους. Επιπλέον, παρείχε υπηρεσίες χρηματοοικονομικού συμβούλου στον όμιλο Lamda Development και ενήργησε ως Σύμβουλος ενός εκ των επενδυτών στην ιδιωτικοποίηση του ΑΔΜΗ Α.Ε.

Επίσης, κατά τη διάρκεια του 2014, η Διεύθυνση παρείχε υπηρεσίες Συμβούλου σε μια σειρά από σημαντικές συναλλαγές, όπως η Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου της Grivalia Properties για το σχηματισμό στρατηγικής συμμαχίας της Eurobank με την Fairfax, με αποτέλεσμα την άντληση κεφαλαίων ύψους € 193 εκατ., ενώ λειτούργησε ως Κύριος Ανάδοχος και Σύμβουλος της Αύξησης Μετοχικού Κεφαλαίου της Eurobank και της Lamda Development, ύψους € 2.864 εκατ. και € 150 εκατ. αντίστοιχα. Τέλος, τον Δεκέμβριο του 2014 ολοκλήρωσε την πώληση πακέτου μετοχών της Chirita από την Eurobank στον Όμιλο Olayan, ενώ παράλληλα συνέχισε να διαχειρίζεται επενδυτικό χαρτοφυλάκιο, το οποίο ανερχόταν σε € 33,4 εκατ. στα τέλη του 2014.

■ LOAN SYNDICATIONS & DEBT CAPITAL MARKETS

Η Διεύθυνση Loan Syndications & Debt Capital Markets του Ομίλου είναι υπεύθυνη για τη διοργάνωση και διαχρονική παρακολούθηση (Agency) ενός ευρέως φάσματος εξειδικευμένων και ιδιαίτερα δομημένων χρηματοδοτήσεων. Η Διεύθυνση αναλαμβάνει το ρόλο του Διοργανωτή και Διαχειριστή σε εταιρικά κοινοπρακτικά/ομολογιακά δάνεια, σε μετατρέψιμα ομολογιακά δάνεια, σε χρηματοδοτήσεις εταιρικών συγχωνεύσεων και εξαγορών και σε αναδιαρθρώσεις δανείων, διατηρώντας σταθερά μία από τις πρώτες θέσεις στην αγορά εταιρικών Κοινοπρακτικών Δανείων στην Ελλάδα κατά την τελευταία πενταετία και διοργανώνοντας τις πιο σημαντικές και πρωτοπόρες συναλλαγές για τις μεγαλύτερες εταιρείες της ελληνικής αγοράς.

Η Eurobank, συμμετέχοντας στη διοργάνωση της πλειοψηφίας των εταιρικών κοινοπρακτικών/ομολογιακών δανείων που πραγματοποιήθηκαν εντός του 2014 στην Ελλάδα, διατήρησε τον πρωταγωνιστικό της ρόλο στην αγορά, που χαρακτηρίστηκε από όγκους συναλλαγών, οι οποίοι άγγιξαν τα € 4,4 δισ.

Η Eurobank ηγήθηκε κοινοπρακτικών σχημάτων, όπως η διοργάνωση για την εταιρεία JUMBO, δανείου ύψους € 145 εκατ., ενώ είχε ενεργή συμμετοχή στην διοργάνωση δανείων, όπως της ΔΕΗ, ύψους € 2.200 εκατ., του ομίλου ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΠΕΤΡΕΛΙΑΙΑ, ύψους € 400 εκατ., του ομίλου ΤΙΤΑΝ, ύψους € 585 εκατ. και του ομίλου INTRALOT, ύψους € 200 εκατ.

Το 2014 ανέλαβε τον ρόλο του Διαχειριστή (Agent) σε 17 νέα κοινοπρακτικά δάνεια, αυξάνοντας τον αριθμό των συναλλαγών υπό διαχείριση Eurobank σε 70. Ειδική μνεία θα πρέπει να γίνει στην ανάληψη του ρόλου του Εκπροσώπου Ομολογιούχων και Πληρεξουσίου Καταβολών στις δύο ομολογιακές κοινοπρακτικές χρηματοδοτήσεις, σύμφωνα με τις οποίες η Fortress Investments, ως στρατηγικός εταίρος, επένδυσε € 75 εκατ. στον όμιλο της Attica Group.

Στη δευτερογενή αγορά εταιρικών δανείων, η παρουσία της Eurobank ενδυναμώθηκε περαιτέρω, συμβάλλοντας στην προσπάθεια βελτιστοποίησης της κεφαλαιακής επάρκειας και ρευστότητας του Ομίλου.

■ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΕΣ ΜΙΣΘΩΣΕΙΣ

Στην τρέχουσα οικονομική συγκυρία, η θυγατρική εταιρεία Eurobank Ergasias Χρηματοδοτικές Μισθώσεις Α.Ε. διατήρησε την πρώτη θέση μεταξύ των εταιρειών

του κλάδου με αύξηση μεριδίου αγοράς, το οποίο ανερχόταν πλέον σε 24,7% επί των υπολειπομένων κεφαλαίων στα τέλη του έτους. Η εταιρεία συγχώνευσε με απορρόφηση την ομοειδή εταιρεία «Τ Leasing Ανώνυμη Εταιρεία Χρηματοδοτικής Μίσθωσης», μέλος του Νέου Ταχυδρομικού Ταμειυτηρίου. Επίσης, προχώρησε σε Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου, η οποία της εξασφαλίζει αξιόλογη κεφαλαιακή επάρκεια. Η βασική στρατηγική που υλοποιήθηκε, σε συνεργασία με την Τράπεζα, αφορούσε στην υποβοήθηση της επιστροφής της ελληνικής οικονομίας σε αναπτυξιακή τροχιά, μέσω της υλοποίησης συνεργασιών χρηματοδοτήσεων εξοπλισμών με παλαιούς και νέους πελάτες, που διακρίνονται για τη δυναμική τους παρουσία και για την εξωστρέφεια του παραγωγικού τους προσανατολισμού. Παράλληλα, εφαρμόστηκαν βιώσιμα σχήματα ρυθμίσεων μισθωμάτων και αναδιαρθρώσεων συμβάσεων, επιτρέποντας κατά τον τρόπο αυτό, τη συνέχιση της ομαλής λειτουργίας πολλών παραγωγικών επιχειρήσεων. Ταυτόχρονα, συνεχίστηκαν σε συνεργασία με τους πελάτες, οι εργασίες πολεοδομικών τακτοποιήσεων, με στόχο τη βελτίωση των αξιών των χρηματοδοτηθέντων ακινήτων. Λόγω της τρέχουσας οικονομικής κρίσης, η εταιρεία έλαβε επαρκές ύψος προβλέψεων επισφαλειών, ενώ εφάρμοσε και τα διεθνή πρότυπα λογιστικών απομειώσεων των αξιών των ακινήτων της περιουσίας της. Όλες οι ανωτέρω ενέργειες σε συνδυασμό και με την υψηλή τεχνογνωσία και εμπειρία της έχουν καταστήσει την εταιρεία κεντρική επιλογή των πελατών στο αντικείμενο των Χρηματοδοτικών Μισθώσεων.

■ ΠΡΑΚΤΟΡΕΥΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ (FACTORING)

Το 2014 αποτέλεσε το έτος με την καλύτερη διαχρονικά απόδοση της θυγατρικής εταιρείας Eurobank Factors Α.Ε.Π.Ε.Α., η οποία όχι μόνο διατήρησε την ηγετική της θέση, αλλά διεύρυνε και το μερίδιο αγοράς της, ξεπερνώντας το 38% (Πηγή: Ελληνική Ένωση Factoring). Η δυναμική της πορεία σε αυτό το εξαιρετικά δυσχερές περιβάλλον ήταν αποτέλεσμα της ιδιαίτερα εποικοδομητικής συνεργασίας με τις μονάδες του δικτύου Commercial Banking και τη μονάδα Global Corporate Clients της Τράπεζας, που μεταφράστηκε σε προσέλκυση νέων και αποδοτικών σχέσεων. Σημαντικότερη ήταν και η πορεία του

εξαγωγικού factoring, το οποίο σημείωσε εντυπωσιακή άνοδο της τάξης του 85%, αντικατοπτρίζοντας ιδανικά την έμφαση που έχει δώσει ο Όμιλος στην ενίσχυση των εξωστρεφών επιχειρήσεων. Κατά το 2014 η εταιρεία συνέχισε να επενδύει σε προγράμματα χρηματοδότησης προμηθευτών μεγάλων πολυεθνικών εταιρειών (Reverse Factoring Plans), έχοντας υπογράψει πάνω από 950 συμβάσεις από την έναρξη των προγραμμάτων.

Σχετικά με το εξαγωγικό factoring, η Eurobank Factors παραμένει στις υψηλές θέσεις μεταξύ των μελών του διεθνούς οργανισμού Factors Chain International, κεφαλαιοποιώντας τις μακρόχρονες και επιτυχημένες συνεργασίες και τη φήμη που έχει αποκτήσει από τις δύο παγκόσμιες πρωτιές του πρόσφατου παρελθόντος.

■ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Παρέχοντας υπηρεσίες υψηλού επιπέδου για την κάλυψη των αναγκών του συναλλακτικού κυκλώματος των επιχειρήσεων, η Eurobank συνεχίζει να χτίζει σχέσεις εμπιστοσύνης με τους πελάτες - επιχειρήσεις στην Ελλάδα και να αποτελεί τον τοπικό cash management partner για ένα σημαντικό αριθμό διεθνών τραπεζών. Το 2014 η Τράπεζα ανακηρύχθηκε «**Best Domestic Cash Manager in Greece**» για τέταρτη συνεχή χρονιά, από το διεθνούς φήμης περιοδικό Euromoney, ενώ βραβεύθηκε ως «**Καλύτερη Διαδικτυακή Τράπεζα για Επιχειρήσεις και Θεσμικούς Πελάτες**» στην Ελλάδα (Best Corporate/Institutional Internet Bank 2014 in Greece) για πέμπτη χρονιά και ως «**Best Treasury & Cash Management Bank 2014 in Greece**» από το περιοδικό Global Finance. Παρά τις δύσκολες οικονομικές συνθήκες, η δυναμική αύξηση της χρήσης ηλεκτρονικών συναλλαγών και προώθησης καινοτόμων υπηρεσιών διατηρήθηκε αμείωτη το 2014. Η δυναμική αυτή συνέβαλε στην περαιτέρω αύξηση του μεριδίου της Eurobank στις υπηρεσίες εμπορικών συναλλαγών (trade services). Ακόμη, στο πλαίσιο της ευρύτερης στρατηγικής της Τράπεζας για την υποστήριξη του εξαγωγικού προσανατολισμού των ελληνικών επιχειρήσεων, το 2014 συνεχίστηκε η στοχευμένη χρηματοδότηση των εξαγωγών πριν και μετά την τιμολόγηση των αγαθών. Ο τομέας Συναλλακτικής Τραπεζικής δραστηριοποιήθηκε έντονα για την παροχή ρευστότητας μέσω του προγράμματος «Εξωστρέφεια» του Οργανισμού Ασφάλισης Εξαγωγικών Πιστώσεων, καθώς και για τη δυνατότητα εισαγωγών, κυρίως πρώτων υλών, μέσω

επιβεβαιωμένων ενέγγυων πιστώσεων και εγγυητικών επιστολών, σε συνεργασία με διεθνείς τράπεζες και την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων.

■ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ – ΕΞΩΣΤΡΕΦΕΙΑ – ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ: ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΑ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΙ ΠΥΛΩΝΕΣ

Η Eurobank το 2014 συνέχισε να επενδύει σταθερά και με συνέπεια σε πρωτοβουλίες ενίσχυσης της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων, με στόχο την υποστήριξη της υγιούς επιχειρηματικότητας, της καινοτομίας και της ποιοτικής αναβάθμισης νευραλγικών επιχειρηματικών τομέων, με μείζονες στρατηγικές πρωτοβουλίες.

ΕΞΑΓΩΓΕΣ

Η Τράπεζα ενίσχυσε περαιτέρω τη θέση της ως ηγέτιδα στο χώρο, αναλαμβάνοντας μια νέα θεσμική πρωτοβουλία, το συνέδριο «**Eurobank Greek Exports Convention**», το οποίο πραγματοποιήθηκε με ιδιαίτερη επιτυχία τον Νοέμβριο του 2014, τελώντας υπό την αιγίδα των εξαγωγικών φορέων ΠΣΕ (Πανελλήνιος Σύνδεσμος Εξαγωγέων), ΣΕΒΕ (Σύνδεσμος Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος), ΣΕΚ (Σύνδεσμος Εξαγωγέων Κρήτης), καθώς και τον ΣΕΒ (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων & Βιομηχανιών) και τον ΣΕΤΕ (Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων). Το συνέδριο, στο οποίο παρουσιάστηκε πρωτογενής οικονομετρική μελέτη για τις προοπτικές των ελληνικών εξαγωγών, που εκπονήθηκε από τη Διεύθυνση Οικονομικών Αναλύσεων της Eurobank, εκκίνησε έναν ιδιαίτερα παραγωγικό δημόσιο διάλογο με θέμα τα κίνητρα και αντικίνητρα για τις ελληνικές εξαγωγές, που συνοδεύθηκε από θεσμικές προτάσεις. Μεταξύ των ομιλητών-σχολιαστών της μελέτης ήταν ο Υφυπουργός Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας, η Πρόεδρος ΠΣΕ, ο Πρόεδρος ΣΕΒΕ, ο Πρόεδρος ΣΕΚ, ο Γενικός Γραμματέας ΣΕΒ, ενώ κεντρικός ομιλητής ήταν ο Πρόεδρος ΣΕΒ.

Παράλληλα, το **Exportgate.gr**, η πρωτοποριακή διαδικτυακή πύλη για την ενίσχυση της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων, μέσω της διασύνδεσής τους με ξένους αγοραστές, η οποία φέρνει σε επαφή περισσότερες από 1.500 επιχειρήσεις με 30.000 εισαγωγείς σε πάνω από 40 χώρες παγκοσμίως, ενισχύθηκε ακόμα περισσότερο το 2014, με την περαιτέρω ενδυνάμωση του online community και

την ανάπτυξη νέων εργαλείων ενημέρωσης και προώθησης των εξαγωγέων (newsletters for exporters, key services bulleting, target market reports). Το Exportgate.gr, που δημιουργήθηκε με τη συνεργασία των εξαγωγικών φορέων ΠΣΕ, ΣΕΒΕ, ΣΕΚ και του ΣΕΒ, είναι σήμερα ένα από τα **μεγαλύτερα διεθνή Trade Portals**, προσφέροντας, σε συνεργασία με την ομάδα εξειδικευμένων συμβούλων «Ask the Experts» της Eurobank, ολοκληρωμένη και αποτελεσματική υποστήριξη στους εξαγωγείς, σε κάθε στάδιο των δραστηριοτήτων τους.

ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

Το 2014 σηματοδότησε την έναρξη του 3^{ου} Διαγωνισμού Εφαρμοσμένης Έρευνας και Καινοτομίας «**Η Ελλάδα Καινοτομεί!**», που συνδιοργανώνεται από την Eurobank και τον ΣΕΒ. Ο Διαγωνισμός στοχεύει στην κινητοποίηση των δημιουργικών δυνάμεων της ακαδημαϊκής και επιστημονικής κοινότητας, για την ανάδειξη της Ελλάδας που καινοτομεί και πρωτοπορεί σε παγκόσμιο επίπεδο, και προσέλυσε 208 συμμετοχές στην πρώτη του φάση (Σεπτέμβριος 2014).

Η δεύτερη και τρίτη φάση του διαγωνισμού (γραπτή αξιολόγηση των συμμετοχών, επικύρωση από το επιστημονικό συμβούλιο, ανακοίνωση των προκριθέντων, roadshows στην επιστημονική κοινότητα, προφορική αξιολόγηση), θα κορυφωθούν με την τελετή βράβευσης των νικητών, τον Ιούλιο του 2015.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ

Το 2014 η Τράπεζα προχώρησε σε μια σειρά από πρωτοβουλίες, με σκοπό την αποτελεσματικότερη διαχείριση του προβληματικού χαρτοφυλακίου και την υιοθέτηση των κανονιστικών διατάξεων που προβλέπει η Πράξη 42/30.05.2014 της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος (ΤτΕ), όπως τροποποιήθηκε με την Πράξη 47/9.2.2015, όπου περιγράφονται οι εποπτικές οδηγίες για τη διαχείριση των ανοιγμάτων σε καθυστέρηση και των μη εξυπηρετούμενων ανοιγμάτων. Οι πρωτοβουλίες αυτές, εκτός από την άμεση συσχέτισή τους με το κανονιστικό πλαίσιο της ΤτΕ, είναι άρρηκτα συνδεδεμένες με τη διαχείριση των επισφαλών στοιχείων ενεργητικού, που αποτελεί κύριο μέλημα της Τράπεζας, όπως καταδεικνύεται από την έγκαιρη διάγνωση και αντιμετώπιση κινδύνων και την αποτελεσματική διαχείριση του χαρτοφυλακίου προβληματικών δανείων.

Με την ίδρυση της Γενικής Διεύθυνσης Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου τον Ιούλιο του 2014, η Τράπεζα μετέτρεψε το υπάρχον λειτουργικό μοντέλο διαχείρισης προβληματικών δανείων σε μια καθετοποιημένη οργανωτική δομή με απευθείας γραμμή αναφοράς στο Διευθύνοντα Σύμβουλο. Η νέα ανεξάρτητη Γενική Διεύθυνση φέρει τη συνολική ευθύνη για τη διαχείριση του προβληματικού χαρτοφυλακίου του Ομίλου και διασφαλίζει τη στενή παρακολούθηση, τον έλεγχο, αλλά και τη συνεχή βελτίωση και προσαρμογή των διαδικασιών και πολιτικών διαχείρισης, αξιολογώντας και λαμβάνοντας υπόψη τις μακροοικονομικές εξελίξεις, τις απαιτήσεις του κανονιστικού και νομικού πλαισίου, τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές, καθώς και τυχόν υφιστάμενες ή νέες ανάγκες της Τράπεζας. Παράλληλα, η δημιουργία μιας ανεξάρτητης δομής, πλήρως διαχωρισμένης από τις επιχειρηματικές μονάδες της

Τράπεζας, εξασφαλίζει διαφάνεια, ευελιξία, ορθότερη ιεράρχηση των προτεραιοτήτων και υπεύθυνη και στοχευμένη διαχείριση του χαρτοφυλακίου, σύμφωνα με τους στρατηγικούς στόχους της Τράπεζας.

Η Γ.Δ. Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου συνεργάζεται με τη Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων Ομίλου, με σκοπό την αμοιβαία κατανόηση και ανάπτυξη της κατάλληλης μεθοδολογίας για την αξιολόγηση των κινδύνων που απορρέουν από κάθε τύπο ρύθμισης και κατηγορία δανείων σε καθυστέρηση, ανά χαρτοφυλάκιο.

Οι βασικές αρχές διακυβέρνησης που διέπουν τη Γενική Διεύθυνση είναι οι εξής:

- Διατήρηση σαφούς διαχωριστικής γραμμής μεταξύ των επιχειρηματικών μονάδων και της διαχείρισης των προβληματικών δανείων.
- Διασφάλιση της άμεσης συμμετοχής κορυφαίων στελεχών της Διοίκησης στον καθορισμό της στρατηγικής διαχείρισης των προβληματικών δανείων και τη στενή παρακολούθηση του αντίστοιχου χαρτοφυλακίου.
- Εξασφάλιση συνεπούς και ευθυγραμμισμένης προσέγγισης στη διαχείριση των προβληματικών δανείων για κάθε τύπο χαρτοφυλακίου.
- Έγκαιρη παρέμβαση για την αποφυγή σχηματισμού μη εξυπηρετούμενων δανείων και σαφής στοχοθέτηση και σχεδιασμός επίτευξης βελτίωσης αποτελεσμάτων.
- Στενή και ενδεδειγμένη παρακολούθηση των δεικτών των δανείων σε καθυστέρηση και καθορισμός στοχευμένων δράσεων, με σκοπό τη μείωση των ενεχόμενων κινδύνων.
- Μεγιστοποίηση του αριθμού των δανειοληπτών που επιστρέφουν σε ενήμερη κατάσταση μέσω ρύθμισης ή είσπραξης οφειλών.
- Παρακολούθηση και έλεγχος των ζημιών που σχετίζονται με τα προβληματικά δάνεια της Τράπεζας.

- Καθορισμός κριτηρίων για την αξιολόγηση της βιωσιμότητας των προτεινόμενων λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης και σχεδιασμός δένδρων αποφάσεων.

Για την εκπλήρωση του σκοπού της αποτελεσματικότερης διαχείρισης του εν λόγω χαρτοφυλακίου εμπλέκονται περί τα 2.000 στελέχη σε όλη την Τράπεζα, εκ των οποίων πάνω από 1.150 στελεχώνουν τις μονάδες λειτουργίας της Γ.Δ. Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Ομίλου με βασικούς πυλώνες:

- Τη Γενική Διεύθυνση Διαχείρισης Καθυστερήσεων Retail, που είναι αρμόδια για τη διαχείριση καθυστερήσεων Τραπεζικής Ιδιωτών και Τραπεζικής Μικρών Επιχειρήσεων.
- Τον Τομέα Απαιτήσεων Ειδικού Χειρισμού Τραπεζικής Επιχειρήσεων, με αρμοδιότητα πελάτες της Τραπεζικής Επιχειρήσεων, στους οποίους έχουν εφαρμογή στρατηγικές βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων λύσεων αναδιάρθρωσης.
- Τον Τομέα Διαχείρισης Επισφαλών Πελατών, με αρμοδιότητα δάνεια πελατών Στεγαστικής Πίστης, Τραπεζικής Μικρών Επιχειρήσεων και Τραπεζικής Επιχειρήσεων, για τα οποία εφαρμόζεται στρατηγική λύσεων οριστικής διευθέτησης.

Τέλος, για τη στρατηγική καθοδήγηση και παρακολούθηση των προβληματικών δανείων της Τράπεζας, δημιουργήθηκε η Επιτροπή Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων (Troubled Assets Committee). Η στρατηγική που εφαρμόζει η Επιτροπή παρακολουθείται στενά από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, ενώ σε τακτά διαστήματα η Επιτροπή υποβάλλει αναφορές στο Διοικητικό Συμβούλιο του Ομίλου, παρουσιάζοντας τα αποτελέσματα της διαχείρισης προβληματικών δανείων.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

Η Eurobank και το 2014 παρέμεινε σταθερή στη στρατηγική της συνεχούς ανάπτυξης και εξέλιξης των σύγχρονων ηλεκτρονικών της υπηρεσιών, έχοντας πρωταρχικό στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της. Η επιτυχημένη αυτή στρατηγική έχει ως αποτέλεσμα την όλο και μεγαλύτερη ανταπόκριση και ικανοποίηση των πελατών, αλλά και τις συνεχείς διακρίσεις της Τράπεζας τόσο στην Ελλάδα, όσο και το εξωτερικό (Global Finance, e-volution Awards).

■ EUROBANK e-Banking & EUROBANK m-Banking

Το πολυβραβευμένο e-Banking συνέχισε το 2014 τους υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης, διευρύνοντας την πελατειακή του βάση, αλλά και τον αριθμό των συναλλαγών κατά 28%. Η συνεισφορά του e-Banking στο σύνολο των συναλλαγών που εκτελέστηκαν στην Eurobank το 2014 έφτασε το 17,8%, με τις αντίστοιχες συναλλαγές (πληρωμές, μεταφορές) να αγγίζουν το 70%.

Επίσης, εντυπωσιακή ήταν η αύξηση χρήσης της υπηρεσίας e-Statements κατά 85%, όπου 139.000 πελάτες έχουν διακόψει την ταχυδρομική αποστολή πάνω από 416.000 φυσικών statements, επιλέγοντας να ενημερώνονται μόνο ηλεκτρονικά.

Σημαντικούς ρυθμούς ανάπτυξης ακολούθησε το 2014 και η υπηρεσία ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω κινητού τηλεφώνου (m-Banking), της οποίας οι ενεργοί χρήστες αυξήθηκαν κατά 42,6%, ενώ η αξία των συναλλαγών κατά 66%.

Σε επίπεδο νέων υπηρεσιών, έμφαση δόθηκε στη διάθεση νέων ειδών πληρωμών για online εκτέλεση από υπολογιστή ή και κινητό τηλέφωνο, καθώς και αναβαθμίσεις που βελτιώνουν τη συνολική ηλεκτρονική εμπειρία του χρήστη.

Η Eurobank συνεχίζει να κατέχει ηγετική θέση στην ελληνική αγορά των Ηλεκτρονικών Τραπεζικών Υπηρεσιών, με σημαντικά μερίδια αγοράς, ενώ και η ικανοποίηση των πελατών παρέμεινε υψηλή, με το 94% να δηλώνει ευχαριστημένο από την υπηρεσία e-Banking. Τέλος, και το 2014, η Eurobank κατέκτησε τρεις νέες σημαντικές διακρίσεις για τις ηλεκτρονικές της υπηρεσίες τόσο από φορείς στην Ελλάδα («e-volution Awards»), όσο και από το εξωτερικό («Global Finance Best Internet Bank Awards»).

■ EUROPHONE BANKING

Το EuroPhone Banking παραμένει το μεγαλύτερο και πιο σύγχρονο τραπεζικό contact center στην Ελλάδα, εξυπηρετώντας το 2014 περίπου 1,82 εκατ. επαφές με πελάτες και προσφέροντας το μεγαλύτερο αριθμό εγχρήματων και πληροφοριακών συναλλαγών στην αγορά. Με έναν συνδυασμό εξυπηρέτησης μέσω εκπροσώπου, αλλά και self-service φωνητικής πλατφόρμας, διενεργήθηκαν, μέχρι το τέλος του έτους, περισσότερες από 3 εκατ. πληροφοριακές και εγχρήματες συναλλαγές, με συνολικό όγκο περί τα € 277 εκατ. Ταυτόχρονα, το EuroPhone Banking έχει αναλάβει εξ' ολοκλήρου την εξυπηρέτηση και όλων των σύγχρονων μέσων επικοινωνίας με τους πελάτες, όπως emails, Personal Messages, click2call & click2chat. Παράλληλα, η άρτια εκπαιδευμένη ομάδα των εκπροσώπων του αποτελεί ένα από τα κύρια κανάλια προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών της Τράπεζας, αυξάνοντας τη συνεισφορά στην επίτευξη των στόχων της.

Με αφορμή την συγχώνευση του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου, εντός του 2014, λειτούργησαν δύο νέες μονάδες για την υποστήριξη του δικτύου Eurobank και του Δικτύου Νέο ΤΤ, αλλά και για την υποστήριξη εργασιών του δικτύου καταστημάτων ΕΛΤΑ. Στόχος είναι, αφενός η υποστήριξη σε θέματα διαδικασιών και συστημάτων για τα δίκτυα της Τράπεζας και, αφετέρου, η εκτέλεση βασικών τραπεζικών συναλλαγών για λογαριασμό των πελατών που εξυπηρετούνται μέσω ΕΛΤΑ.

■ ATM & ΚΕΝΤΡΑ ΑΥΤΟΜΑΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Στον τομέα των Self-Service Banking Terminals, η Τράπεζα παρέχει στους πελάτες της τη δυνατότητα να πραγματοποιούν τραπεζικές συναλλαγές με ευκολία και ασφάλεια, όλο το 24ωρο, σε περισσότερα από **820 ATM** στα καταστήματα Eurobank, Δικτύου Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, ΕΛΤΑ και άλλες εμπορικές θέσεις, καθώς και σε **472 Κέντρα Αυτόματων Συναλλαγών** (ΚΑΣ), για άμεσες καταθέσεις και πληρωμές, καθώς και εμβάσματα σε άλλες Τράπεζες. Μέχρι το τέλος του έτους πραγματοποιήθηκαν, μέσω των ATM και των ΚΑΣ, πάνω από 46 εκατ. πληροφοριακές κι εγχρήματες συναλλαγές, με συνολικό όγκο πάνω από € 7,5 δισ.

Επιπλέον, εντός του 2014, υλοποιήθηκαν σημαντικές πρωτοβουλίες για την αναβάθμιση των υπηρεσιών προς τους πελάτες, ενώ παράλληλα, αναπτύχθηκαν νέες συναλλαγές που συνέβαλαν ουσιαστικά στην αύξηση των εσόδων της Τράπεζας.

■ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΙ ΠΛΕΙΣΤΗΡΙΑΣΜΟΙ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗΣ

Το 2014 ήταν η δέκατη τρίτη χρονιά δραστηριοποίησης της θυγατρικής Business Exchanges S.A. στον κλάδο των διεπιχειρησιακών συναλλαγών: υπηρεσίες ηλεκτρονικών διαγωνισμών, ηλεκτρονικών προμηθειών και ηλεκτρονικής τιμολόγησης.

Κατά τη διάρκεια του έτους, η εταιρεία διενέργησε με επιτυχία 504 ηλεκτρονικούς διαγωνισμούς τόσο στον όμιλο Eurobank, όσο και σε φορείς του Δημοσίου αλλά και σε εταιρείες του Ιδιωτικού τομέα. Επιπλέον, διενεργήθηκαν 1.430 έρευνες αγοράς (RFQs) και

υπεβλήθησαν 309 οικονομικές προσφορές (Call Offs) σε δημόσιους φορείς υγείας μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονικών διαγωνισμών.

Στον τομέα των ηλεκτρονικών προμηθειών, όσον αφορά στον όμιλο Eurobank, το 2014 οι συναλλαγές έφτασαν τα € 33,1 εκατ. από € 15,9 εκατ. το 2013, παρουσιάζοντας θεαματική αύξηση της τάξης του 108%, κυρίως λόγω της συγχώνευσης του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και της Νέας Proton Bank.

Παράλληλα, στον τομέα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τιμολόγησης, ο τζίρος των υπηρεσιών ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης και ηλεκτρονικής διακίνησης τιμολογίων αυξήθηκε κατά 17,6%, σε σχέση με το 2013. Από το δεύτερο τρίμηνο του έτους η εταιρεία παρείχε τη δυνατότητα στους πελάτες της εν λόγω υπηρεσίας, που είναι ταυτόχρονα και πελάτες της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής της Τράπεζας, να καταργήσουν τους φορολογικούς μηχανισμούς και αντί αυτών να χρησιμοποιούν ψηφιακές υπογραφές, με χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών, για την ηλεκτρονική έκδοση και αποστολή των παραστατικών τους.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ

Διαχρονικά οι υπηρεσίες Wealth Management που παρέχονται από την Eurobank, αποσκοπούν στο να εξασφαλίσουν και να παρέχουν στους πελάτες διεθνείς συνθήκες διαχείρισης περιουσίας. Στο πλαίσιο αυτό, το 2014 οι ενέργειες της Τράπεζας στο συγκεκριμένο τομέα επικεντρώθηκαν σε τέσσερις βασικούς στόχους:

- Τον περαιτέρω εμπλουτισμό των διεθνών επιλογών που παρέχει στους πελάτες της, έτσι ώστε να ανταποκρίνονται στις υφιστάμενες μακροοικονομικές εξελίξεις στην Ελλάδα και διεθνώς.
- Τη διατήρηση της ηγετικής θέσης της Τράπεζας στον τομέα παροχής υπηρεσιών Wealth Management, όπου τόσο το Private Banking, όσο και η Eurobank Asset Management A.E.Δ.Α.Κ., διατήρησαν την επί σειρά ετών ηγετική τους θέση στην ελληνική αγορά. Το 2014 το Private Banking της Eurobank βραβεύτηκε για πρώτη φορά από δύο διεθνείς φορείς ως «**Καλύτερη Private Bank**» στην Ελλάδα. Η Eurobank Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. παρέμεινε η **No.1 εταιρεία σε διαχείριση κεφαλαίων** στην Ελλάδα (κατάταξη βάσει του συνολικού ενεργητικού των υπό διαχείριση ΟΣΕΚΑ και των θεσμικών χαρτοφυλακίων σύμφωνα με τα στοιχεία της Ένωσης Θεσμικών Επενδυτών στις 31.12.2014), με συνολικά Κεφάλαια υπό Διαχείριση €3,6 δισ., εκ των οποίων €2,2 δισ. αφορούν στη διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων, €727 εκατ. αφορούν στη διαχείριση χαρτοφυλακίων θεσμικών και ιδιωτών πελατών, άνω των €100 εκατ. αφορούν σε κεφάλαια υπό συμβουλευτική επενδυτική διαχείριση και άνω των €590 εκατ. αφορούν σε αμοιβαία κεφάλαια συνεργαζόμενων επενδυτικών οίκων του εξωτερικού διανεμόμενα μέσω του Private Banking της Eurobank σε Ελλάδα, Κύπρο και Λουξεμβούργο, καθώς και μέσω λοιπών υποδιανομμένων.
- Τη διατήρηση των κεφαλαίων υπό διαχείριση, παρέχοντας στους πελάτες, μεταξύ άλλων, τη δυνατότητα αξιοποίησης των υπηρεσιών Private Banking που προσφέρει ο Όμιλος σε Ελλάδα, Λουξεμβούργο, Κύπρο και Ηνωμένο Βασίλειο.

- Την ολοκληρωμένη στήριξη των πελατών στη Διαχείριση της Περιουσίας τους, μέσω των υπηρεσιών Διακριτικής Διαχείρισης Χαρτοφυλακίου και Παροχής Επενδυτικών Συμβουλών, και την ενίσχυση της ενημέρωσης για το τρέχον χρηματοοικονομικό περιβάλλον, κυρίως μέσω των Eurobank Private Circle Events.

■ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΜΟΙΒΑΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

Η Eurobank Asset Management A.E.Δ.Α.Κ., εταιρεία κατά 100% θυγατρική του ομίλου Eurobank, είναι ο μεγαλύτερος διαχειριστής κεφαλαίων στην Ελλάδα, σύμφωνα με τα στοιχεία της Ένωσης Θεσμικών Επενδυτών, με συνολικά υπό διαχείριση και επίβλεψη κεφάλαια της τάξεως των €3,6 δισ. στις 31.12.2014.

Στο χώρο της διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων, η Eurobank Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. διατήρησε για **έβδομη συνεχή χρονιά την πρώτη θέση** στην κατάταξη των εταιρειών διαχείρισης, με βάση το ενεργητικό των υπό διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων, με μερίδιο αγοράς 35,2% (συμπεριλαμβανομένων και των αμοιβαίων κεφαλαίων της T.T.–ΕΛΤΑ Α.Ε.Δ.Α.Κ.). Αναλυτικότερα, το ενεργητικό των υπό διαχείριση αμοιβαίων κεφαλαίων αυξήθηκε κατά 6,8% κατά το 2014 και διαμορφώθηκε στο τέλος του έτους σε €2,2 δισ., εκ των οποίων €1.831 εκατ. αφορούσαν στην Eurobank Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. και €324 εκατ. στην T.T. – ΕΛΤΑ Α.Ε.Δ.Α.Κ.

Για μία ακόμη χρονιά, οι αποδόσεις που πέτυχε η διαχειριστική ομάδα της Eurobank Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. ανέδειξαν την εταιρεία ως πρωτοπόρο, ειδικά στην κατηγορία των **Funds of Funds**.

Συγκεκριμένα, **την πρώτη θέση στο σύνολο των 265 αμοιβαίων κεφαλαίων** της ελληνικής αγοράς κατέκτησε το Eurobank (LF) Fund of Funds – Real Estate, με απόδοση 31,79%. Πρώτη, επίσης, θέση κατέκτησε το Eurobank I (LF) Fund of Funds – Dynamic Fixed Income στην κατηγορία των ομολογιακών Funds of Funds, με απόδοση 10,17%. Τέλος, στην κατηγορία των μικτών Funds of Funds, το Αμοιβαίο Κεφάλαιο Eurobank Balanced Blend Fund of Funds Μικτό ανήλθε στη δεύτερη θέση με απόδοση 10,16%.

Στην κατηγορία των αμοιβαίων κεφαλαίων διαχείρισης διαθεσίμων, η Eurobank Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. κατέλαβε τις τέσσερις πρώτες θέσεις με τα αμοιβαία κεφάλαια T.T. – ΕΛΤΑ Δολαρίου Διαχείρισης Διαθεσίμων, το Eurobank Dollar Plus Διαχείρισης Διαθεσίμων, το Eurobank (LF) Income Plus \$ Fund και το T.T. – ΕΛΤΑ Χρηματαγοράς Διαχείρισης Διαθεσίμων (EUR). Επίσης, την πρώτη θέση στην κατηγορία των ομολογιακών αμοιβαίων κεφαλαίων κρατικών αναπτυσσόμενων χωρών κατέλαβε το Interamerican Δολαρίου (USD) Ομολογιακό με απόδοση 17,04%, ενώ στην πρώτη πεντάδα των κατηγοριών ομολογιακά διεθνή και ομολογιακά Ελλάδας κατατάχθηκαν τα Eurobank (LF) Global Bond Fund και Eurobank (LF) Greek Government Bond Fund, αντίστοιχα. Τέλος, στην κατηγορία μετοχικά αμοιβαία κεφάλαια αναπτυσσόμενων αγορών, το Eurobank I (LF) Equity – Middle East North Africa Fund έλαβε τη δεύτερη θέση, με συνολική απόδοση 18,28%.

Τις ικανότητες της διαχειριστικής ομάδας της Eurobank Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. ανέδειξε και ο διεθνής οίκος οικονομικής ενημέρωσης και αξιολόγησης διαχειριστών, **Citywire Global**, απονέμοντας τη διαβάθμιση AA και A σε δύο από τους διαχειριστές των ομολογιακών αμοιβαίων κεφαλαίων και τιμητική διάκριση (+) σε δύο από τους διαχειριστές των μετοχικών αμοιβαίων κεφαλαίων. Παράλληλα, η Citywire Global απένευσε τον Ιούνιο του 2014 στην εταιρεία την ανώτατη διάκριση (Platinum) στις κατηγορίες επενδύσεων Bonds Eurozone και Equity Eurozone και στη συνέχεια διατήρησε τις εν λόγω διακρίσεις κατά την εξαμηνιαία διαδικασία επαναξιολόγησης τον Δεκέμβριο του 2014.

Επιπρόσθετα, ο διεθνής οίκος αξιολόγησης αμοιβαίων κεφαλαίων **Morningstar®** απένευσε την ανώτατη διάκριση των πέντε αστέρων στα αμοιβαία κεφάλαια Eurobank I (LF) Special Purpose-Blue Chips Protect, Eurobank (LF) Cash Fund (EUR) και Interamerican Διαχείρισης Διαθεσίμων. Στην κατηγορία των αμοιβαίων κεφαλαίων με τέσσερα αστέρια κατατάχθηκαν 9 από το σύνολο των 69 αμοιβαίων κεφαλαίων που συνολικά διαχειρίζεται η Eurobank Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. και τα οποία διατίθενται στην Ελλάδα, τη Βουλγαρία, τη Ρουμανία, την Κύπρο και το Λουξεμβούργο.

Οι διακρίσεις αυτές καθώς και οι συμφωνίες διανομής που έχει συνάψει η Eurobank Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. με πλατφόρμες του εξωτερικού, συνέβαλαν στην αναγνωρισιμότητα των αμοιβαίων κεφαλαίων της εταιρείας στο εξωτερικό και στην προσέλκυση διεθνών θεσμικών επενδυτών για πρώτη φορά από την έναρξη των εργασιών της.

■ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΕΣΜΙΚΩΝ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΩΝ

Η Eurobank Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. διακρίνεται επίσης για την εξειδίκευσή της στο χώρο της θεσμικής διαχείρισης και συμμετέχει ενεργά σε διαγωνισμούς για την επιλογή εξωτερικού διαχειριστή για κεφάλαια θεσμικών επενδυτών τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό.

Κατά το 2014, η εταιρεία επελέγη ως ένας από τους εγχώριους διαχειριστές από δύο επιπλέον θεσμικούς επενδυτές από το χώρο των επαγγελματικών ταμείων ασφάλισης, τα οποία προέβησαν σε δημοσίευση Αίτησης για Προσφορά για τη διαχείριση του χαρτοφυλακίου τους. Παράλληλα, η έντονη δραστηριοποίηση της εταιρείας στην Κύπρο διασφάλισε την ανάθεση επιπλέον τεσσάρων νέων συμβολαίων διαχείρισης από τρία ταμεία προνοίας. Με τις αναθέσεις αυτές, τα συνολικά υπό διαχείριση κεφάλαια υπερέβησαν τα €460 εκατ. και ο αριθμός των χαρτοφυλακίων ανήλθε σε 19.

Εντυπωσιακή άνοδο της τάξεως του 45% κατέγραψαν επίσης, τόσο τα ενεργητικά, όσο και ο αριθμός των χαρτοφυλακίων τα οποία διαχειρίζεται η Eurobank Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. για πελάτες Private Banking στην Ελλάδα, την Κύπρο και το Λουξεμβούργο, με συνολικά κεφάλαια της τάξεως των €270 εκατ. Στις τρεις αυτές χώρες, η εταιρεία προσφέρει επίσης υπηρεσίες ανάλυσης, αξιολόγησης, κατάταξης και επιλογής αμοιβαίων κεφαλαίων συνεργαζόμενων επενδυτικών οίκων του εξωτερικού (Fund Selection Services) που διανέμονται, μέσω του Private Banking της Eurobank, σε ιδιώτες και θεσμικούς πελάτες, με συνολικά υπό διανομή κεφάλαια της τάξεως των €590 εκατ. στο τέλος του 2014.

Ακόμη, η εταιρεία παρέχει υπηρεσίες επενδυτικού συμβούλου σε θεσμικούς πελάτες για τη διάρθρωση του χαρτοφυλακίου τους, είτε μέσω επιλογής επιμέρους επενδυτικών αξιών, είτε μέσω επιλογής αμοιβαίων κεφαλαίων τρίτων παρόχων. Τα συνολικά υπό συμβουλή κεφάλαια ξεπέρασαν τα €100 εκατ. το 2014.

■ PRIVATE BANKING

Το 2014 ήταν ακόμη μια χρονιά γεμάτη προκλήσεις για το Private Banking. Ενώ τα εγχώρια επιτόκια καταθέσεων κινήθηκαν πτωτικά και το διεθνές περιβάλλον ήταν πολύ υποστηρικτικό και ενώ παράλληλα στην αρχή του έτους υπήρξε ανάκαμψη του οικονομικού κλίματος στην Ελλάδα, το τρίτο τρίμηνο χαρακτηρίστηκε από αβεβαιότητα και υποχώρηση της εμπιστοσύνης των επενδυτών προς τη χώρα.

Οι παράγοντες αυτοί οδήγησαν σε μια ελαφρά μείωση των κεφαλαίων υπό διαχείριση, η οποία, για το διάστημα από τον Οκτώβριο του 2014 και έως τα τέλη του έτους, οφείλεται κυρίως σε απώλειες στην αποτίμηση χαρτοφυλακίων με επενδύσεις σε εγχώριες κινητές αξίες. Παρ' όλα αυτά, το 2014 σημειώθηκε **συνολικά αύξηση τόσο στην αποδοτικότητα της κερδοφορίας των κεφαλαίων υπό διαχείριση**, όσο και στα συνολικά έσοδα προ προβλέψεων σε σχέση με το 2013, κατά 4%.

Σταθερή επιδίωξη του Private Banking της Eurobank είναι η παροχή μιας ευρείας γκάμας επιλογών στους πελάτες, που εξασφαλίζει διεθνείς συνθήκες διαχείρισης περιουσίας και ανταποκρίνεται στις εκάστοτε χρηματοοικονομικές συνθήκες. Στο πλαίσιο αυτό κινήθηκαν οι πρωτοβουλίες της Τράπεζας κατά τη διάρκεια του 2014, που μεταξύ άλλων συμπεριέλαβαν:

- Τη συνέχιση της ανάπτυξης της **στρατηγικής Ανοικτής Αρχιτεκτονικής**, με την οποία οι πελάτες έχουν πρόσβαση σε αμοιβαία κεφάλαια διεθνών Επενδυτικών Οίκων (third party Funds). Στον τομέα αυτό σημειώθηκε σημαντική αύξηση των τοποθετημένων κεφαλαίων και παράλληλα πραγματοποιήθηκε προεργασία για την εισαγωγή νέων υπο-προϊόντων, τα οποία παρέχουν το πλεονέκτημα διανομής ειδικού μερίσματος (distribution share classes).
- Την περαιτέρω προώθηση της υπηρεσίας Διακριτικής Διαχείρισης Χαρτοφυλακίου, που

πραγματοποιείται μέσω της Eurobank Asset Management A.E.Δ.Α.Κ., που δίνει στους πελάτες τη δυνατότητα επαγγελματικής διαχείρισης χαρτοφυλακίου από την ηγέτιδα εταιρεία στην Ελλάδα. Πλέον το 10% των υπό διαχείριση κεφαλαίων είναι τοποθετημένα στην εν λόγω υπηρεσία.

- Την προβολή της δυνατότητας χρήσης των υπηρεσιών των θυγατρικών τραπεζών του Ομίλου στην Κύπρο και το Λουξεμβούργο, με στόχο τη διακράτηση πελατειακών κεφαλαίων.
- Την επέκταση του Advisory Service σε τομείς όπως το Account Consolidation Service και το Virtual Advisory, που δίνουν τη δυνατότητα στους πελάτες να έχουν πληρέστερη εικόνα για τις επενδύσεις τους ανά τον κόσμο.
- Τη συνέχιση της συστηματικής και έγκαιρης ενημέρωσης των πελατών για τις εξελίξεις στο τρέχον χρηματοοικονομικό περιβάλλον. Στο πλαίσιο αυτό, δομήθηκαν περαιτέρω οι ενημερωτικές εκδηλώσεις προς τους πελάτες Private Banking, κάτω από την ομπρέλα «**Eurobank Private Circle Events**» και επανεκδόθηκε το ιδιαίτερα ποιοτικό και υψηλής αισθητικής περιοδικό ποικίλης ύλης και διεθνούς θεματολογίας, «**Limited Edition**», που απευθύνεται σε πελάτες Private Banking.

Επιστέγασμα της έμπρακτης δέσμευσης της Τράπεζας στην παροχή υψηλότατου επιπέδου υπηρεσιών προς τους πελάτες της, αποτελούν οι συνεχείς διακρίσεις του Private Banking. Το 2014, το Private Banking βραβεύτηκε ως «**Καλύτερη Private Bank**» στην Ελλάδα για πρώτη φορά ταυτόχρονα από δυο διεθνείς φορείς κύρους, το περιοδικό World Finance καθώς και τα περιοδικά The Banker & Professional Wealth Management του Ομίλου των Financial Times, φτάνοντας έτσι τις **δέκα συνολικά διακρίσεις σε εννέα χρονιές**.

ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΚΕΦΑΛΑΙΑΓΟΡΕΣ & TREASURY

■ ΤΟΜΕΑΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΑΓΟΡΑΣ

Ο όμιλος Eurobank το 2014 κατείχε την τέταρτη θέση σε σύνολο 22 βασικών διαπραγματευτών στην πρωτογενή και τη δευτερογενή αγορά ομολόγων Ελληνικού Δημοσίου. Είναι μέλος της αγοράς ESM μεταξύ 44 διεθνών οργανισμών και δραστηριοποιείται σε παράγωγα επιτοκίων μέσω χρηματιστηρίου, σε παράγωγα ομολόγων στο EUREX και στη διαπραγμάτευση ομολόγων μέσω του EuroMTS. Ο Όμιλος συμμετείχε ενεργά σε συναλλαγές εταιρικών ομολόγων της Δυτικής Ευρώπης και κρατικών ομολόγων σε ξένο ή τοπικό νόμισμα σε τοπικές αγορές της Νοτιοανατολικής Ευρώπης.

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

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

Το σύστημα πληροφορικής ελέγχου των συναλλαγών υποστηρίζει το Dealing Room στην παρακολούθηση και τη διαχείριση των θέσεων και των ανοιγμάτων της Eurobank με ακρίβεια και αποτελεσματικότητα, ενώ έχει αναπτυχθεί και αναβαθμίζεται συνεχώς μια υποστηρικτική πλατφόρμα πληροφορικής για τη διαχείριση διαθεσίμων.

■ TREASURY

Η ρευστότητα ήταν και για το 2014 μία από τις σημαντικές προτεραιότητες της Eurobank. Οι θετικές μακροοικονομικές εξελίξεις και οι διαφαινόμενες επενδυτικές προοπτικές στην Ελλάδα έθεσαν τις προϋποθέσεις για την επιτυχή ανακεφαλαιοποίηση της Τράπεζας, με άμεσα θετική επίπτωση στη ρευστότητα και την σταδιακή της επάνοδο στη διατραπεζική αγορά.

Το Treasury, με στόχους την ελάττωση της χρηματοδότησης από το Ευρωσύστημα, τη μέγιστη δυνατή διασπορά χρηματοδοτικών πηγών και τη διαχείριση του κόστους χρήματος, προέβη σε κινήσεις όπως:

- Επιτυχή μεσοπρόθεσμη ομολογιακή έκδοση.
- Σημαντική αύξηση του όγκου συναλλαγών, μέσω χρήσης στοιχείων ενεργητικού, με πολλά διεθνή χρηματοπιστωτικά ιδρύματα για την κάλυψη των αναγκών ρευστότητας.
- Ενέργειες βελτιστοποίησης των κατάλληλων στοιχείων ενεργητικού διαθέσιμων για άμεση αναχρηματοδότηση σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης (liquidity buffer).
- Ελάττωση του κόστους καταθέσεων σε συνεργασία και συντονισμό με άλλες μονάδες της Τράπεζας.

Ως αποτέλεσμα, μηδενίστηκε στο δεύτερο τρίμηνο το 2014 η χρηματοδότηση από την Τράπεζα της Ελλάδος (ELA) και μειώθηκε σημαντικά το κόστος χρηματοδότησης της Τράπεζας.

■ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Ο Όμιλος έχει θεσπίσει ειδικό Τομέα Πωλήσεων, ο οποίος επικεντρώνεται στο σχεδιασμό εξειδικευμένων λύσεων, αποσκοπώντας στη δημιουργία προστιθέμενης αξίας για τους πελάτες του και την καλλιέργεια σχέσεων εμπιστοσύνης. Το έμπειρο στελεχιακό δυναμικό του Τομέα, του επιτρέπει να παρέχει με αξιόπιστο τρόπο, υψηλού επιπέδου ενημέρωση και υπηρεσίες σε ιδιώτες, εταιρικούς και θεσμικούς πελάτες.

Οι προτάσεις του Τομέα είναι αποτέλεσμα συστηματικής ανάλυσης τόσο των εκάστοτε δεδομένων των αγορών, όσο και των αναγκών και των οικονομικών στοιχείων των πελατών - εταιρειών και αφορούν Επενδυτικές Στρατηγικές, Συναλλαγματικές Ισοτιμίες, Διακυμάνσεις Επιτοκίων καθώς και Τιμές Πρώτων Υλών.

Το 2014 η Τράπεζα επιβεβαίωσε την ηγετική της θέση στο τομέα των Εταιρικών Ομολογιακών εκδόσεων. Ο Τομέας Πωλήσεων συμμετείχε με επιτυχία στη διοργάνωση των περισσότερων Ομολογιακών Εκδόσεων (Eurobonds) για λογαριασμό ελληνικών εταιρειών και συνέβαλε καθοριστικά στην επιτυχή άντληση πλέον των € 3 δισ. από τις διεθνείς αγορές κεφαλαίου.

■ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΕΘΝΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΑΓΟΡΩΝ ΘΥΓΑΤΡΙΚΩΝ

Η Γενική Διεύθυνση Διεθνών Κεφαλαιαγορών παρέχει ολοκληρωμένη και τυποποιημένη προσέγγιση στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης με ένα κεντρικό μοντέλο διαχείρισης από την Ελλάδα. Στρατηγικός στόχος του ομίλου Eurobank, μέσω του έμπειρου στελεχιακού δυναμικού των τοπικών μονάδων Treasury, είναι η διατήρηση και ανάπτυξη της

σημαντικής περιφερειακής δραστηριοποίησης στους τομείς διαχείρισης διαθέσιμων, διαπραγμάτευσης συναλλάγματος, επιτοκίων, ομολόγων, παράγωγων, καθώς και πωλήσεων χρηματοοικονομικών και επενδυτικών προϊόντων στις τοπικές αγορές.

Το 2014 επιτεύχθηκε:

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

ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Το 2014 η θυγατρική του Ομίλου, Eurobank Equities, συγκέντρωσε το 17,4% του συνόλου των συναλλαγών του Χρηματιστηρίου Αθηνών, κατακτώντας **την πρώτη θέση σε μερίδιο αγοράς για έκτη συνεχή χρονιά**, αποτελώντας διαχρονικά την πρώτη επιλογή των μεγαλύτερων και σημαντικότερων θεσμικών επενδυτών καθώς και 20.000 ιδιωτών επενδυτών.

Η εταιρεία κατέχει ηγετική θέση στη χρηματιστηριακή αγορά εδώ και 12 χρόνια και προσφέρει πλήρες φάσμα υπηρεσιών, που περιλαμβάνει συναλλαγές σε μετοχές, παράγωγα προϊόντα, ομόλογα και αμοιβαία κεφάλαια που διαπραγματεύονται σε όλο τον κόσμο. Οι υπηρεσίες της εταιρείας είναι προσβάσιμες μέσω του **eurobanktrader**, της ηλεκτρονικής πλατφόρμας συναλλαγών, αλλά και πλήθους εξειδικευμένων στελεχών, αποκλειστικά συνδεδεμένων αντιπροσώπων και συνεργαζόμενων Εταιρειών Επενδυτικής Διαμεσολάβησης και Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών, καλύπτοντας έτσι γεωγραφικά ολόκληρη σχεδόν την Ελλάδα.

Στο πλαίσιο της ηγετικής θέσης της εταιρείας στη συναλλακτική δραστηριότητα των ξένων θεσμικών, η Eurobank Equities συμμετείχε στο «**3rd Greek Investment Forum**» στην Νέα Υόρκη και στο «**9th Annual Greek Roadshow**» που διοργανώθηκε στο Λονδίνο, υπό την αιγίδα του Ελληνικού Χρηματιστηρίου. Τα δυο συνέδρια αποτελούν πλέον θεσμό για το Ελληνικό Χρηματιστήριο, καθώς οργανώνονται πάνω 1.000 συναντήσεις με περισσότερους από 200 ξένους θεσμικούς επενδυτές.

Το 2014 η Eurobank Equities απέσπασε τον τίτλο της **Κορυφαίας Χρηματιστηριακής στην Ελλάδα** σύμφωνα με την έρευνα EXTEL της Thomson Reuters, ενώ – σύμφωνα με την ίδια έρευνα – η Διεύθυνση Ανάλυσης της εταιρείας ανακηρύχθηκε η καλύτερη στην ελληνική αγορά. Η εν λόγω Διεύθυνση παρέχει ενεργή και συνεχή υποστήριξη σε όλες τις μονάδες παροχής επενδυτικών υπηρεσιών της εταιρείας με εμπειροστατημένες μελέτες και εκτιμήσεις για 29 εισηγμένες εταιρείες, που αντιστοιχούν στο 90% της συνολικής κεφαλαιοποίησης του Χρηματιστηρίου Αθηνών. Επίσης, η Διεύθυνση διαθέτει ειδικό τμήμα που καλύπτει τις Διεθνείς Αγορές, ενώ το 2014 ξεκίνησε και η παραγωγή αναφορών σχετικά με τις εκδόσεις ομολόγων ελληνικών εταιρειών.

Στηριζόμενες στην πολυετή εμπειρία τους αλλά και τη χρήση τεχνολογίας νέας γενιάς, κομβικό ρόλο στην εταιρεία έχουν η Διεύθυνση Ειδικής Διαπραγμάτευσης (Market Making) που παρέχει ρευστότητα σε 21 μετοχές και 34 παράγωγα προϊόντα και η Διεύθυνση Διαχείρισης Ίδιων Κεφαλαίων (proprietary trading).

Αξίζει να σημειωθεί ότι η εταιρεία δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στο διαρκή εντοπισμό, τη μέτρηση και τη διαχείριση κινδύνων, την εποπτεία των οποίων έχει αναλάβει εξειδικευμένη ομάδα συνεργατών.

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Η θυγατρική εταιρεία του Ομίλου, Eurolife Insurance Group, η οποία περιλαμβάνει τις εταιρείες Eurolife ERB A.E.A.Z. και EUROLIFE ERB A.E.Γ.A., τη μεσιτική ERB Ασφαλιστικές Υπηρεσίες Α.Ε.Μ.Α., καθώς και τις θυγατρικές στη Ρουμανία, Ζωής Eurolife ERB Asigurari de Viata και Ζημιών, Eurolife ERB Asigurari Generale, στοχεύει να είναι δίπλα στον πελάτη-ασφαλισμένο σε κάθε δραστηριότητά του, από οικογενειακή έως επιχειρηματική, και αποσκοπεί στην περαιτέρω ανάπτυξη των εργασιών της τόσο στην ελληνική, όσο και την εκτός συνόρων αγορά.

Παρά τις πτωτικές τάσεις στον τομέα των ασφαλίσεων, λόγω της συνεχιζόμενης οικονομικής ύφεσης, ο Ασφαλιστικός Όμιλος Eurolife ERB διατήρησε για ακόμη μία χρονιά την τρίτη θέση στην Ελλάδα, συγκεντρώνοντας το 10,1% του συνόλου της αγοράς, αυξάνοντας το μερίδιο στις Ασφαλίσεις Ζωής στο 16,9% (από 14,8% το 2013) και στις Γενικές Ασφαλίσεις στο 3,7% (από 3,4% το 2013).

Οι δύο ελληνικές εταιρείες παρουσίασαν για το 2014 υψηλά κέρδη προ φόρων ύψους € 70 εκατ. Παράλληλα, ενίσχυσαν την ήδη υψηλή κεφαλαιακή τους επάρκεια, έχοντας εκπληρώσει τις προβλεπόμενες από το νόμο υποχρεώσεις τους για την ασφαλιστική τοποθέτηση και το περιθώριο φερεγγυότητας με ημερομηνία αναφοράς 31.12.2014. Σημειώνεται ότι τα ίδια κεφάλαια, στο πλαίσιο του εποπτικού πλαισίου Solvency I υπερκάλυπταν το Απαιτούμενο Περιθώριο Φερεγγυότητας σε ποσοστό 510% για τις Ασφαλίσεις Ζωής και 379% για τις Γενικές Ασφαλίσεις, με στοιχεία της 31.12.2014.

Το 2014 ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε από τις δύο εταιρείες στην:

- Εναρμόνιση στο νέο κανονιστικό πλαίσιο Solvency II που είναι και στρατηγική προτεραιότητα.
- Βελτίωση τόσο των υφιστάμενων προϊόντων και διαδικασιών, όσο και τη δημιουργία νέων, με στόχο την κάλυψη των αναγκών των πελατών.
- Ουσιαστική και εποικοδομητική ανάπτυξη, διατήρηση και προσέλκυση ανθρώπων αναγνωρίζοντας ότι το ανθρώπινο δυναμικό είναι η κινητήριος δύναμη μιας σταθερής και συνεχώς αυξανόμενης πορείας.

Εξέχουσα θέση, επίσης, κατέχει στην ελληνική ασφαλιστική αγορά η θυγατρική ERB Ασφαλιστικές Υπηρεσίες Α.Ε. Μεσιτείας Ασφαλίσεων, η οποία διατήρησε τη δυναμική της με αυξητική τάση στα υπό διαχείριση ασφάλιστρα, καθώς και τις προμήθειες, παρουσιάζοντας κέρδη προ φόρων ύψους € 1,1 εκατ. Η εταιρεία ολοκλήρωσε με επιτυχία, μέσα από αποτελεσματική διαπραγμάτευση, την αποζημίωση της μεγαλύτερης ζημίας της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς περιουσίας του 2014, ενώ παράλληλα εναρμόνισε τη λειτουργία της με βάση τη ριζική αλλαγή του κανονιστικού πλαισίου.

Αντίστοιχα, στη Ρουμανία οι θυγατρικές Ζωής, Eurolife ERB Asigurari de Viata, και Ζημιών, Eurolife ERB Asigurari Generale, ενίσχυσαν τη διείσδυση τους στο πελατολόγιο της τράπεζας Bancpost, μέσω αποταμιευτικών/επενδυτικών λύσεων, σημειώνοντας κέρδη προ φόρων της τάξεως του € 1 εκατ.

Το σύνολο της παραγωγής ασφαλίσεων της Eurolife Insurance Group, εντός και εκτός Ελλάδος, άγγιξε τα € 400 εκατ. ευρώ, παρουσιάζοντας σημαντική αύξηση κατά 16,2% σε σχέση με το 2013.

ΛΟΙΠΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

■ ΘΕΜΑΤΟΦΥΛΑΚΗ

Ο Όμιλος το 2014 επικεντρώθηκε στην παροχή της πληρέστερης δυνατής γκάμας μετασυναλλακτικών υπηρεσιών προς τους θεσμικούς επενδυτές τόσο στην Ελλάδα, όσο και στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, όπου δραστηριοποιείται. Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος ανταποκρίθηκε με επιτυχία σε μια σειρά κανονιστικών αλλαγών και παράλληλα κατάφερε να καινοτομήσει, ανταποκρινόμενος στις εξελισσόμενες ανάγκες των θεσμικών επενδυτών. Εχέγγυα της επιτυχίας αποτέλεσαν το εξαιρετικά εξειδικευμένο προσωπικό, οι μακροχρόνιες σχέσεις ποιοτικής υποστήριξης των πελατών, καθώς και το κύρος που απορρέει από τη διαχρονικά εποικοδομητική και άμεση συνεργασία με τις Εποπτικές Αρχές και τους Θεσμικούς Αντισυμβαλλόμενους.

Για ακόμη μια χρονιά, η ποιότητα των Μετασυναλλακτικών Υπηρεσιών του Ομίλου αναγνωρίστηκε διεθνώς. Στην ελληνική αγορά, ο Όμιλος Eurobank ανακηρύχθηκε, για δέκατο συνεχόμενο έτος ως **Κορυφαίος Θεματοφύλακας για Εγχώριους, Ξένους και Διεθνώς Διακεκριμένους (Leading) Θεσμικούς Επενδυτές**, από τα παγκοσμίως αναγνωρισμένα περιοδικά Global Custodian και Global Finance. Αντίστοιχη ήταν και η αναγνώριση στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, όπου για πέμπτο συνεχόμενο έτος, η Bancpost και η Postbank ανακηρύχθηκαν Κορυφαίοι Θεματοφύλακες (Top Rated) για Ξένους και Εγχώριους Θεσμικούς Επενδυτές από το περιοδικό Global Custodian στη Ρουμανία και στη Βουλγαρία αντίστοιχα. Κατά την ίδια αξιολόγηση, η Eurobank Cyprus αναδείχθηκε για έκτη συνεχή χρονιά Κορυφαίος Θεματοφύλακας (Top Rated) για Ξένους Θεσμικούς Επενδυτές στην Κύπρο.

■ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ

Το 2014 ήταν μια **χρονιά ορόσημο**, για τη θυγατρική εταιρεία του Ομίλου, Eurobank Properties. Στις αρχές του έτους ολοκληρώθηκε με απόλυτη επιτυχία η Αύξηση Μετοχικού Κεφαλαίου ύψους € 193 εκατ. και επισφραγίστηκε η στρατηγική συνεργασία μεταξύ των δύο μεγάλων μετόχων της, της Eurobank και της Fairfax Financial Holdings, βάζοντας έτσι τα θεμέλια για τη δημιουργία της σημαντικότερης Εταιρείας Ακινήτων, πρωταγωνιστή των εξελίξεων στο χώρο του Real Estate. Στις αρχές του καλοκαιριού του 2014 η Eurobank προχώρησε σε πώληση ποσοστού 13,5% περίπου (αξίας € 119 εκατ.) σε διεθνείς θεσμικούς επενδυτές μεγάλου βελγικού και υψηλής ποιότητας, όπως η Wellington Management. Μέσω των παραπάνω δύο συναλλαγών, η εταιρεία κατάφερε να προσελκύσει μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα άμεσες ξένες επενδύσεις άνω των € 300 εκατ.

Η μεγαλύτερη αλλαγή που έλαβε χώρα κατά τη διάρκεια του 2014, ήταν η αλλαγή της ονομασίας από Eurobank Properties σε **Grivalia Properties**. Η νέα επωνυμία, αντικατοπτρίζει τα τρία σημαντικότερα συστατικά της εταιρείας: τις ελληνικές της ρίζες της (Greek), τις αξίες της (Values) και τον επενδυτικό (Investment) της χαρακτήρα.

Το 2014 η εταιρεία έκανε ολική επιστροφή στα κέρδη, τα οποία ανήλθαν στα επίπεδα των € 50 εκατ. μετά φόρων. Τα έσοδα από τα ακίνητα ανήλθαν στα € 50,6 εκατ. (αύξηση 38%), ενώ οι ζημιές στις αποτιμήσεις αντιστράφηκαν, όχι λόγω σημαντικής μεταβολής των συνθηκών, αλλά κυρίως λόγω των πολύ επιτυχημένων επενδύσεων κατά τη διάρκεια του έτους. Η επιτυχής ολοκλήρωση όλων των συναλλαγών του 2014 συνολικού ύψους € 210,3 εκατ., μερικές εκ των οποίων πραγματοποιήθηκαν για πρώτη φορά στην Ελλάδα, αντανάκλα την ποιότητα των στελεχών της εταιρείας και αντικατοπτρίζει τις δυνατότητές της για σύνθετες επενδύσεις μεγάλης κλίμακας.

Για το 2015 σχεδιάζονται νέες επενδύσεις (εκ των οποίων ποσό € 75 εκατ. έχει ήδη προσυμφωνηθεί και ανακοινωθεί), οι οποίες σηματοδοτούν την απόφαση της εταιρείας για τη σταδιακή τοποθέτηση της ρευστότητάς της μέσω επιλεκτικών εξαγορών ακινήτων, με κύριο γνώμονα τη δημιουργία υπεραξίας.

Τέλος, στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ), η εταιρεία έχει ξεκινήσει έργα αναβαθμίσεων του υφιστάμενου χαρτοφυλακίου, με σκοπό τη σταδιακή δημιουργία ενός χαρτοφυλακίου με όσο το δυνατόν καλύτερο οικολογικό αποτύπωμα, ενώ παράλληλα προέβη στη δημιουργία ταμείου ΕΚΕ (ως ποσοστό των ετήσιων καθαρών λειτουργικών κερδών), με στόχο την οικονομική ενίσχυση αδύναμων στρωμάτων, χορηγιών φοιτητών και πανεπιστημίων, φιλανθρωπικών οργανισμών, κ.ά.

■ ΕΚΔΟΣΗ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑΣ

Αποτελώντας σταθερή αξία στον τομέα έκδοσης και διαχείρισης της μισθοδοσίας και έχοντας εδραιώσει τη θέση της στην κορυφή της ελληνικής αγοράς, ακόμη και κατά τη διάρκεια της ύφεσης, η θυγατρική του Ομίλου, Eurobank Business Services, εισήλθε το 2014 σε νέους τομείς προσφέροντας εξειδικευμένες συμβουλευτικές υπηρεσίες και λογισμικό στα τμήματα Ανθρώπινου Δυναμικού των πελατών της.

Ειδικότερα, στους τομείς Payroll Business Process Outsourcing, Advisory, HR Technology και HR Managed Services, η εταιρεία προσέφερε, κατά το έτος 2014, υψηλού επιπέδου υπηρεσίες σε περισσότερους από 540 εταιρικούς πελάτες, οι οποίοι αριθμούν 39.000 εργαζόμενους, καθώς και 25.000 συνταξιούχους, ενισχύοντας σημαντικά την πελατειακή βάση της Τράπεζας.

ΔΙΕΘΝΗΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑ



Ο όμιλος Eurobank έχει παρουσία σε χώρες μέλη της ευρωζώνης (Κύπρος, Λουξεμβούργο), χώρες μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ρουμανία, Βουλγαρία και Ηνωμένο Βασίλειο), χώρες - υποψήφια μέλη (Σερβία), καθώς και στην Ουκρανία.

Στις 31.12.2014 ο Όμιλος εκτός Ελλάδος (εξαιρουμένων των μεγεθών/αποτελεσμάτων της θυγατρικής στην Ουκρανία, η οποία βρίσκεται υπό πώληση) διέθετε συνολικό χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων και προκαταβολών σε πελάτες ύψους € 7,6 δισ., καταθέσεις ύψους € 9,9 δισ. και δίκτυο 450 καταστημάτων και 33 επιχειρηματικών κέντρων. Ο όμιλος Eurobank είναι προσηλωμένος στην περιφέρεια της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης και κύριος άξονας της στρατηγικής του είναι η στήριξη της πραγματικής οικονομίας, με επικέντρωση σε τομείς που επιδρούν πολλαπλασιαστικά στην ανάπτυξη των τοπικών κοινωνιών.

Τα προ προβλέψεων έσοδα από τις διεθνείς δραστηριότητες ανήλθαν σε € 254 εκατ. το 2014,

έναντι € 242 εκατ. το 2013 (ετήσια αύξηση 5%), ενώ οι λειτουργικές δαπάνες μειώθηκαν κατά 7% σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Κατά συνέπεια, ο δείκτης κόστους προς έσοδα βελτιώθηκε σημαντικά, σε 52% για το 2014, έναντι 55% το 2013.

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

ΡΟΥΜΑΝΙΑ

Η Bancpost εξακολούθησε να υποστηρίζει ενεργά τις εισαγωγικές και εξαγωγικές δραστηριότητες στη Ρουμανία, ως καίριο άξονα της στρατηγικής της τράπεζας για την τόνωση της οικονομίας της χώρας. Οι διεθνείς εμπορικές συναλλαγές που διενεργήθηκαν μέσω της τράπεζας το 2014 ξεπέρασαν τα € 2 δισ. Αυτή η εξέλιξη βασίστηκε στην εντατική χρήση των μέσων χρηματοδότησης εξωτερικού εμπορίου που παρέχουν τα διεθνή χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, καθώς οι χρηματοδοτήσεις στο πλαίσιο των προγραμμάτων του Διεθνούς Χρηματοδοτικού Οργανισμού (IFC) και της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Ανασυγκρότησης και Ανάπτυξης (EBRD) αυξήθηκαν κατά 28% το 2014, σε σχέση με το 2013.

Η τράπεζα στήριξε τους πελάτες της Τραπεζικής Μεγάλων και Μικρών Επιχειρήσεων με διάφορα χρηματοδοτικά πακέτα, ενημερωτικές εκδηλώσεις και ημερίδες. Επιπλέον, συμμετείχε ως συνδιοργανώτρια σε δύο συνεδρίες της κορυφαίας οικονομικής εκδήλωσης «The Regional Finance and Investment Conference for South East Europe», που διοργανώθηκε από το Euromoney και το Forbes Economic Forum.

Πέρα από τις πρωτοβουλίες στον τομέα της Τραπεζικής Επιχειρήσεων, η Bancpost στήριξε τους ιδιώτες πελάτες της, προκειμένου να ανταπεξέλθουν στη δύσκολη οικονομική συγκυρία, ενώ μέσω της θυγατρικής της ERB Eurolife Insurance, προσέφερε προϊόντα για την κάλυψη των ασφαλιστικών αναγκών τους.

Στον τομέα της Λιανικής Τραπεζικής, το 2014 δόθηκε ιδιαίτερη βαρύτητα στην ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των πωλήσεων. Η Bancpost διατηρεί ηγετικές θέσεις στους τομείς της στεγαστικής και καταναλωτικής πίστης, της χρηματοδότησης σημείων πώλησης (Point of Sale Financing), των καταθέσεων και της διαχείρισης μισθοδοσίας.

Στον τομέα των πιστωτικών καρτών, η Bancpost προσφέρει στους πελάτες της προϊόντα με την εγγύηση των τριών σημαντικότερων εταιρειών του κλάδου: American Express, VISA και MasterCard. Η χρήση των καρτών Visa που εκδίδει η τράπεζα παρέμεινε αυξητική κατά το 2014, με αποτέλεσμα η Bancpost να ανακηρυχτεί «Credit Card Champion» από τη Visa Europe, για τρίτη συνεχή χρονιά. Παράλληλα, αναδείχθηκε πρώτη δύναμη της αγοράς από την έκθεση Lafferty (μαζί με την τοπική θυγατρική ERB Retail Services), καθώς ελέγχει το 15% της συνολικής αγοράς ενεργών πιστωτικών καρτών στη Ρουμανία.

Η παράδοση της Bancpost να καινοτομεί στην ηλεκτρονική τραπεζική για επιχειρήσεις, εμπλουτίστηκε με τη νέα λύση Mobile Banking για διενέργεια πληρωμών απευθείας από συσκευές κινητών τηλεφώνων, τη FastMobile, που είναι ενσωματωμένη στην εφαρμογή Bancpost Mobile App. Η Bancpost έχει αποσπάσει πολλά βραβεία στον τομέα της ηλεκτρονικής τραπεζικής για επιχειρήσεις, που αφορούν τόσο στον αριθμό χρηστών, όσο και στον όγκο των σχετικών συναλλαγών. Το πιο πρόσφατο ήταν το «Βραβείο για τη μεγαλύτερη αξία συναλλαγών μέσω υπηρεσίας mobile banking που λανσαρίστηκε το 2014» (Award for the highest value of transactions performed through a mobile banking service launched in 2014).

Σε ό,τι αφορά τις οικονομικές επιδόσεις της τράπεζας, στο τέλος του 2014 το σύνολο των χορηγήσεων (προ προβλέψεων) διαμορφώθηκε σε € 2,5 δισ., ενώ το σύνολο των καταθέσεων ανήλθε σε € 1,9 δισ. Οι λειτουργικές δαπάνες μειώθηκαν κατά 13,5% έναντι του προηγούμενου έτους. Ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας της Bancpost διαμορφώθηκε σε 18,75%, πολύ πάνω από το όριο του 10% που έχει θέσει η Κεντρική Τράπεζα της χώρας.

ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ

Το 2014 η οικονομία της Βουλγαρίας επεκτάθηκε με ετήσιο ρυθμό 1,7%, έναντι 1,1% το 2013. Κύριοι παράγοντες ενίσχυσης της οικονομικής δραστηριότητας στη χώρα ήταν η εγχώρια ζήτηση και οι επενδύσεις. Αντίθετα, οι καθαρές εξαγωγές είχαν αρνητική συνεισφορά, εξαιτίας της μεγαλύτερης του αναμενόμενου ενίσχυσης των εισαγωγών και της κάμψης των εξαγωγών, που επηρεάστηκαν από την κρίση στη Ρωσία και την Ουκρανία.

Το τραπεζικό σύστημα διατήρησε τη σταθερότητα και την κερδοφορία του, ενώ η εμπιστοσύνη των πελατών παρέμεινε σε υψηλά επίπεδα. Η ρευστότητα και η κεφαλαιακή επάρκεια του συστήματος ήταν ιδιαίτερα ικανοποιητικές.

Ο δείκτης ρευστότητας της Postbank διαμορφώθηκε σε 39,14%, ενώ ο δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας σε 24,83%, αρκετά πάνω από τον μέσο όρο της αγοράς.

Παρά το δυσμενές μακροοικονομικό περιβάλλον και τη στασιμότητα στην αγορά των χορηγήσεων, το 2014 αποτέλεσε θετική χρονιά για τις θυγατρικές στη Βουλγαρία, σε ό,τι αφορά την αύξηση των πωλήσεων και του ενεργητικού. Η Postbank κατέλαβε την πέμπτη θέση, με βάση το ενεργητικό και κέρδισε μερίδια αγοράς τόσο στις χορηγήσεις, όσο και

στις καταθέσεις. Η τράπεζα είναι επίσης από τους ηγέτες της αγοράς στους τομείς των πιστωτικών και χρεωστικών καρτών, των υπηρεσιών πρακτόρευσης απαιτήσεων για εταιρικούς πελάτες, της επενδυτικής τραπεζικής και των υπηρεσιών θεματοφυλακής. Παράλληλα, παρέμεινε ένα από τα κορυφαία ιδρύματα στη χρηματαγορά και κεφαλαιαγορά της χώρας, ενώ είχε ενεργό συμμετοχή στη διατραπεζική αγορά συναλλάγματος και την αγορά τίτλων σταθερού εισοδήματος. Συγκαταλέγεται στις πλέον έμπειρες και αξιόπιστες εταιρείες επενδυτικής διαμεσολάβησης και κατατάσσεται διαχρονικά ανάμεσα στις 10 μεγαλύτερες εταιρείες του κλάδου, με βάση τις συναλλαγές.

Κατά τη διάρκεια του έτους, η Postbank συνέχισε να επενδύει στην παροχή καινοτόμων λύσεων για ιδιώτες, παρέχοντας ειδικές προσφορές στους πελάτες στεγαστικής και καταναλωτικής πίστης και προσφέροντας στους κατόχους πιστωτικών καρτών Postbank μια νέα υπηρεσία πληρωμής σε ισόποσες μηνιαίες δόσεις, μέσω πιστωτικών καρτών. Ακόμη, η τράπεζα βελτίωσε περαιτέρω το πρόγραμμα επιβράβευσης My Rewards για τους κατόχους πιστωτικών καρτών της και επέκτεινε το δίκτυο συνεργαζόμενων επιχειρήσεων λιανικού εμπορίου.

Παράλληλα, στο πλαίσιο του νέου πελατοκεντρικού μοντέλου των εργασιών Λιανικής Τραπεζικής, τον Δεκέμβριο του 2014 η τράπεζα εγκαινίασε τα δύο πρώτα εξειδικευμένα κέντρα Τραπεζικής Μικρών Επιχειρήσεων.

Το 2014 η Postbank ενίσχυσε την ηγετική της θέση στην αγορά υπηρεσιών εταιρικού factoring για πελάτες - επιχειρήσεις με εξαγωγικό προσανατολισμό ή εμπορικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη χώρα. Η τράπεζα προσέδλωσε νέους εταιρικούς πελάτες, καθώς και νέους συνεταίρους των υφιστάμενων πελατών της, οικοδομώντας ένα βιώσιμο και επικερδές χαρτοφυλάκιο.

Τον Φεβρουάριο του 2014, η τράπεζα βραβεύτηκε για τη «Συνεισφορά στη χρηματοδότηση έργων εξοικονόμησης ενέργειας» (Contribution to the Financing of Energy Efficiency Projects), στο πλαίσιο της τελικής υλοποίησης του χρηματοδοτούμενου από την EBRD προγράμματος «Energy Efficiency Renewable Energy Credit Line». Τον Απρίλιο του 2014, η τράπεζα υπέγραψε συμφωνία ύψους BGN 10 εκατ. (€ 5,1 εκατ.) με το Εθνικό Ταμείο Εγγυήσεων της Bulgarian Development Bank, για την υλοποίηση νέου προγράμματος εγγυήσεων για χορηγήσεις σε πολύ μικρές και μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

Τον Ιούλιο του 2014, ο όικος αξιολόγησης Bulgarian Credit Rating Agency (BCRA) επανεπιβεβαίωσε τη

μακροπρόθεσμη πιστοληπτική διαβάθμιση της Postbank σε BB+ και τη βραχυπρόθεσμη σε B, με σταθερή προοπτική.

Για τέταρτο συνεχές έτος η Postbank αναδείχτηκε «Καλύτερη Τράπεζα στην παροχή υπηρεσιών θεματοφυλακής σε ξένους και εγχώριους θεσμικούς επενδυτές». Ακόμη, κατέλαβε την πρώτη θέση για την απήχηση της εμπορικής της επωνυμίας στο εγχώριο κοινό, αλλά και για την αποτελεσματικότητα του συνόλου των προωθητικών ενεργειών της, στο πλαίσιο του EFFIE Effectiveness Index Bulgaria 2014. Τέλος, η Postbank έλαβε το χρίσμα του «Εθνικού Πρωταθλητή» της Βουλγαρίας στο πλαίσιο των European Business Awards και θα εκπροσωπήσει τη χώρα στην κατηγορία «καινοτομία στην επιχειρηματικότητα» με το προϊόν «Saving Mortgage Loan».

ΣΕΡΒΙΑ

Το 2014, η οικονομία της Σερβίας συρρικνώθηκε κατά 1,8%, εξαιτίας της μείωσης της ατομικής κατανάλωσης και της κάμψης της εξωτερικής ζήτησης, ενώ το έλλειμμα τρεχουσών συναλλαγών διαμορφώθηκε σε 6% του ΑΕΠ, αμετάβλητο σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Ο Δείκτης Τιμών Καταναλωτή (CPI) παρέμεινε σε χαμηλά επίπεδα (1,7%) καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, ενώ η ανεργία ανήλθε στο 16,8%. Η Σερβία εισήλθε σε πορεία δημοσιονομικής εξυγίανσης μετά τη σύναψη προληπτικής συμφωνίας με το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο, η οποία περιλαμβάνει μέτρα οικονομικής λιτότητας, με στόχο τη δημιουργία ενός δημοσιονομικά υγιούς περιβάλλοντος, ώστε να μπορέσει η οικονομία να επανέλθει σε τροχιά ανάπτυξης από το 2016.

Το 2014, το σύνολο του ενεργητικού του τραπεζικού κλάδου στη Σερβία μειώθηκε κατά 1,3% (σε ευρώ) και διαμορφώθηκε σε € 24,6 δισ. Ο τομέας διατήρησε την υψηλή του ρευστότητα, παρόλο που τα μη εξυπηρετούμενα δάνεια παρέμειναν σε υψηλά επίπεδα (21,5%).

Στις 31.12.2014 το δίκτυο της Eurobank Serbia αποτελούνταν από 95 καταστήματα λιανικής τραπεζικής και 8 επιχειρηματικά κέντρα, ενώ το σύνολο του ενεργητικού της τράπεζας ανερχόταν σε € 1,4 δισ. Παρά την ιδιαίτερα δύσκολη οικονομική συγκυρία, η τράπεζα κατάφερε να διατηρήσει το χαρτοφυλάκιο χορηγήσεων της, μέσω επιλεκτικής επέκτασης σε επικερδείς και υγιείς τομείς εργασιών.

Στον τομέα της Λιανικής Τραπεζικής, η τράπεζα διέυρνε τις προσφερόμενες λύσεις για τη διαχείριση

μισθοδοσίας, παρέχοντας τη δυνατότητα έκδοσης βιβλιαρίου επιταγών, η οποία συνδυάστηκε με νέες χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες. Η σημαντικότερη εξέλιξη στον τομέα των καρτών το 2014 ήταν η έναρξη της αποκλειστικής συνεργασίας με τη Manchester United, μέσω της οποίας η Eurobank Serbia προσφέρει μοναδικές co-branded κάρτες. Κατά τη διάρκεια του έτους, ο αριθμός των πιστωτικών καρτών αυξήθηκε κατά 9% έναντι του 2013 και η τράπεζα κατέλαβε μερίδιο 17% στη σχετική αγορά.

Σε ό,τι αφορά τα καταναλωτικά δάνεια, το 2014 η Eurobank Serbia παρέμεινε μία από τις σημαντικότερες δυνάμεις στην αγορά. Στο Α' εξάμηνο του έτους, η εκστρατεία αναχρηματοδότησης δανείων «Μην το πετάξεις» (Do not throw it away) σημείωσε μεγάλη επιτυχία, ενώ στο Β' εξάμηνο κυριάρχησαν τα δάνεια σε μετρητά, κυρίως χάρη στην εκστρατεία «Πάρε 100, πλήρωσε 110» (Take 100, pay back 110). Η εισαγωγή αυτού του δανείου σε μετρητά με σταθερούς όρους προκάλεσε το έντονο ενδιαφέρον του κοινού, κυρίως επειδή χαρακτηρίζεται από διαφάνεια, που αποτελεί και μία από τις βασικές επιχειρηματικές αρχές της τράπεζας.

Στον τομέα της Τραπεζικής Επιχειρήσεων, η Eurobank Serbia επικεντρώθηκε στη διατήρηση μιας υγιούς σχέσης με το υφιστάμενο πελατολόγιο και την επέκταση των εργασιών σε νέους πελάτες, ιδίως μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Κατά τη διάρκεια του 2014, η τράπεζα ενίσχυσε τις εργασίες που αποφέρουν προμήθειες, μέσω μιας σειράς πρωτοβουλιών αναφορικά με την αντιστάθμιση κινδύνων, τις δραστηριότητες συναλλαγών και άλλες τραπεζικές υπηρεσίες που προσφέρονται σε μεγάλους εταιρικούς πελάτες.

ΚΥΠΡΟΣ

Το 2014 η Eurobank Cyprus Ltd, συμπληρώνοντας επτά χρόνια λειτουργίας, σημείωσε θετικά αποτελέσματα, ενισχύοντας τη θέση της στον τραπεζικό τομέα της Κύπρου. Συγκεκριμένα, στις 31.12.2014 τα καθαρά κέρδη μετά από φόρους ανέρχονταν σε € 28,8 εκατ. Οι καταθέσεις αυξήθηκαν κατά 34%, δημιουργώντας πλεόνασμα ρευστότητας άνω των € 2 δισ., ενώ ο δείκτης δανείων προς καταθέσεις (εξαιρουμένων των δανείων που καλύπτονται από καταθέσεις) διαμορφώθηκε σε 28%.

Η τράπεζα διαθέτει ισχυρή κεφαλαιακή επάρκεια, με τον σχετικό δείκτη άνω του 20%, ενώ ο δείκτης μη εξυπηρετούμενων δανείων, με βάση τους νέους

κανονισμούς της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών, διαμορφώθηκε σε 7,3%, ποσοστό πολύ χαμηλότερο από τον μέσο όρο του τραπεζικού κλάδου της Κύπρου.

Οι καλές επιδόσεις του 2014 ενίσχυσαν ακόμη περισσότερο την ηγετική θέση της τράπεζας στους τομείς International Business Banking, Wealth Management, Corporate and Commercial Banking και Capital Markets. Η τράπεζα παρέμεινε προσηλωμένη στην παροχή άψογης εξυπηρέτησης στην πελατεία της, βασισμένη στο υψηλής ποιότητας προσωπικό της, τη μακρόχρονη εμπειρία της στην αγορά και τα καινοτόμα προϊόντα της.

Αξιζει να αναφερθεί ότι η Eurobank Cyprus αναδείχθηκε από το περιοδικό Euromoney «Καλύτερη Private Bank» στην Κύπρο (Best Private Bank in Cyprus) για το 2014, για πέμπτη φορά τα τελευταία έξι χρόνια. Το βραβείο αποτελεί σαφή αναγνώριση της ανώτερης ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει, του επαγγελματισμού του προσωπικού της και της λειτουργικής αρτιότητάς της.

ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ

Η Eurobank Private Bank Luxembourg S.A. (ERBL), η οποία ιδρύθηκε το 1986, δραστηριοποιείται στον τομέα της παροχής υπηρεσιών Private Banking, Wealth Management, επενδυτικών συμβουλών και χορηγήσεων σε εταιρείες και πελάτες μεγάλης οικονομικής επιφάνειας. Πέρα από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μιας τυπικής private bank, η ERBL προσφέρει στους πελάτες της ένα ευρύτερο φάσμα, που περιλαμβάνει:

- Financial Engineering
- Estate planning
- Fiduciary agreements
- Discretionary Asset Management
- Investment funds
- Alternative investment consultancy

Η τράπεζα αποτελεί αυτόνομο οργανισμό, συγκροτημένο με βάση το δικαίωμα του Λουξεμβούργου, ο οποίος εποπτεύεται από κοινού από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) και την Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF). Θωράκιση της αποτελεί η ισχυρότατη κεφαλαιακή της επάρκεια (δείκτης κεφαλαιακής επάρκειας άνω του 40% καθ' όλη τη διάρκεια του 2014) και το μεγάλο πλεόνασμα

ρευστότητας. Στο πλαίσιο της συντηρητικής προσέγγισής της σε ό,τι αφορά την ανάληψη κινδύνων, η ρευστότητα της ERBL τοποθετείται μόνο σε τράπεζες με υψηλή αξιολόγηση και στην Κεντρική Τράπεζα. Επιπλέον, η ERBL δεν έχει κανένα διατραπεζικό άνοιγμα έναντι οποιουδήποτε χρηματοπιστωτικού ιδρύματος από την περιφέρεια της ευρωζώνης, ενώ δεν έχει καμία επένδυση σε κρατικούς τίτλους χρέους χωρών της ευρωπαϊκής περιφέρειας. Η εν γένει ισχυρή θέση της, σε συνδυασμό με την πιστοληπτική αξιολόγηση AAA του Λουξεμβούργου και το προοδευτικό και διαφανές νομικό, φορολογικό και ρυθμιστικό πλαίσιο της χώρας, προσφέρει στους πελάτες πολλές δυνατότητες τραπεζικών εργασιών και διαχείρισης περιουσίας, εντός και πέραν της ευρωζώνης.

Στις 29.4.2015 η Αρχή Προληπτικής Εποπτείας (Prudential Regulatory Authority) του Ηνωμένου Βασιλείου ενέκρινε το αίτημα της Eurobank Private Bank Luxembourg S.A. να ανοίξει κατάστημα στο Λονδίνο. Το κατάστημα, το οποίο θα ξεκινήσει να λειτουργεί το Α' εξάμηνο του 2015, θα ενισχύσει το προφίλ του Ομίλου στον τομέα του Private Banking/Wealth Management, επεκτείνοντας το πετυχημένο μοντέλο της ERBL σε ένα παγκόσμιο τραπεζικό κέντρο εκτός ευρωζώνης.

ΟΥΚΡΑΝΙΑ

Το 2014 ήταν μια χρονιά γεμάτη δυσκολίες και προκλήσεις για την Ουκρανία, ως αποτέλεσμα των πολιτικών εξελίξεων και των γεγονότων στο ανατολικό τμήμα της χώρας. Οι στρατιωτικές επιχειρήσεις στην ανατολική Ουκρανία είχαν σημαντικές αρνητικές επιπτώσεις στην οικονομία, με σημαντική μείωση του ΑΕΠ της χώρας, υποτίμηση του εγχώριου νομίσματος, μεγάλη αύξηση του πληθωρισμού και δυσμενή αντίκτυπο στο τραπεζικό σύστημα, με εκροές καταθέσεων και επιδείνωση της ποιότητας των χαρτοφυλακίων χορηγήσεων των τραπεζών.

Η Universal Bank επηρεάστηκε, όπως ήταν φυσικό, από τα παραπάνω, αλλά παρ' όλα αυτά κατάφερε να διατηρήσει μια καλή αναλογία χορηγήσεων προς καταθέσεις και να διασφαλίσει ισχυρή ρευστότητα, επιβεβαιώνοντας έτσι τη φήμη της ως αξιόπιστη ευρωπαϊκή τράπεζα και συνεχίζοντας τη γόνιμη συνεργασία με τους πελάτες της. Στο τέλος του 2014, αναγνωρίστηκε δημοσίως από την ετήσια κατάταξη του περιοδικού Forbes, που τοποθέτησε την Universal Bank στη 14^η θέση μεταξύ των 20 πιο αξιόπιστων τραπεζών στην Ουκρανία, σε σύνολο 163 ιδρυμάτων.

Παρά τη δυσμενή κατάσταση στην αγορά το 2014, η Universal Bank διατήρησε ισχυρό δείκτη κεφαλαιακής επάρκειας ύψους 18,28%, με ελάχιστο όριο το 10%, ενώ κατάφερε να μειώσει περαιτέρω τα λειτουργικά της έξοδα κατά € 11 εκατ. (μείωση 33% έναντι του προηγούμενου έτους), κυρίως χάρη σε πρωτοβουλίες περικοπής του κόστους, κύριο έναυσμα των οποίων αποτέλεσε η υποτίμηση του εγχώριου νομίσματος.

Η συντηρητική πολιτική ανάληψης κινδύνων της τράπεζας, η πελατοκεντρική της προσέγγιση και η επικέντρωσή της στη συναλλακτική τραπεζική, απέφεραν θετικά καθαρά έσοδα προ προβλέψεων, τα οποία διαμορφώθηκαν σε € 3,4 εκατ., ενώ οι προβλέψεις για επισφαλείς απαιτήσεις κάλυπταν πλήρως τους πιστωτικούς κινδύνους.

ΛΟΝΔΙΝΟ

Το κατάστημα Λονδίνου της Eurobank λειτουργεί από το 1992. Προσφέρει ένα πλήρες φάσμα υπηρεσιών Commercial Banking, όπως λογαριασμούς όψεως, λογαριασμούς καταθέσεων, εμπορικές χορηγήσεις και εγγυητικές επιστολές. Το κατάστημα καλύπτει τις ανάγκες χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών των εταιρικών πελατών του Ομίλου στο Ηνωμένο Βασίλειο, καθώς και τις οικογενειακές χρηματοδοτικές ανάγκες ατόμων με μεγάλη οικονομική επιφάνεια, που θα ήθελαν να χρησιμοποιούν το Λονδίνο ως βάση για τις τραπεζικές εργασίες τους.

Το κατάστημα φημίζεται για την ειδίκευσή του σε θέματα Ναυτιλίας και Ακίνητης Περιουσίας Λονδίνου, μέσω της παροχής υπηρεσιών στη βάση άμεσης και προσωπικής επαφής. Στους πελάτες περιλαμβάνονται ελληνικής καταγωγής κάτοικοι Ηνωμένου Βασιλείου, καθώς και κάτοικοι ΕΕ που δραστηριοποιούνται επιχειρηματικά στο Λονδίνο.

Μετά από στρατηγική μελέτη, το κατάστημα θα μεταφερθεί εντός του 2015 στην Eurobank Private Bank Luxembourg και θα λειτουργεί με την επωνυμία Eurobank Private Bank Luxembourg S.A. London Branch. Η κίνηση αυτή αναμένεται να αναβαθμίσει τις υπηρεσίες προς τους υφιστάμενους πελάτες και να εξασφαλίσει συνέργειες, μέσω της προσθήκης των εργασιών Private Banking στο φάσμα των παρεχόμενων προϊόντων.

ΣΤΙΓΜΕΣ 2014



Οι άνθρωποί μας στο κατάστημα του Δικτύου Eurobank Νάξου



Οι άνθρωποί μας στο κατάστημα Δικτύου Νέο ΤΤ Σερρών



egg - enter-grow-go. Η Eurobank στηρίζει τη νεανική καινοτόμο επιχειρηματικότητα. Χώρος φιλοξενίας των ομάδων που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα



Η ομάδα εθελοντών του ομίλου Eurobank με τις οικογένειές τους στον 6^ο αγώνα «Greece Race for the Cure» που διοργανώθηκε από το Σύλλογο «Άλμα Ζωής»



Ο Διευθύνων Σύμβουλος, κ. Φωκίων Καραβίας σε ομιλία του σε Χριστουγεννιάτικη συνάντηση των Στελεχών του Ομίλου τον Δεκέμβριο του 2014



Πρόγραμμα «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία». Η Eurobank για 12^η χρονιά βράβευσε τους αριστούχους αποφοίτους Λυκείων της χώρας



3^{ος} Διαγωνισμός Εφαρμοσμένης Έρευνας και Καινοτομίας «Η Ελλάδα Καινοτομεί!»



Η ομάδα της Postbank Βουλγαρίας συμμετείχε στον αγώνα Postbank Business Run 2014 για τη στήριξη του προγράμματος Best Start for Every Child



Ο κουμπάρς, σύμβολο της αποταμίευσης, γιόρτασε το 2014 τα 80 του χρόνια



Μέλη της κεντρικής ομάδας υλοποίησης της συγχώνευσης Eurobank - Νέο ΤΤ την ημέρα της λειτουργικής ενοποίησης



Το Δίκτυο Νέο ΤΤ γιόρτασε την Παγκόσμια Ημέρα Αποταμίευσης με εκδηλώσεις σε σχολεία σε όλη την Ελλάδα



Η Eurobank βραβεύτηκε για την αποδοτική διαχείριση ενέργειας τον Δεκέμβριο του 2014, κατακτώντας το πρώτο βραβείο της κατηγορίας, στα Environmental Awards

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ



Στη σημερινή εποχή που η κοινωνία συνεχίζει να αντιμετωπίζει αυξανόμενες προκλήσεις και να αγωνιά για ένα καλύτερο μέλλον, ο όμιλος Eurobank αναγνωρίζει την Εταιρική Υπευθυνότητα ως θεμελιακό άξονα άρρηκτα συνδεδεμένο με το στρατηγικό του σχεδιασμό, τις λειτουργίες, την κοινωνική του δράση και συνεισφορά. Στις δύσκολες απαιτήσεις των καιρών, ο όμιλος Eurobank ανταποκρίνεται με ευαισθησία, σεβασμό και υψηλή εταιρική ευθύνη, προσπαθώντας να συμβάλει ενεργά στη βελτίωση του οικονομικού και κοινωνικού περιβάλλοντος που δραστηριοποιείται.

Βασικό μέλημα και προτεραιότητα σε αυτή τη συλλογική προσπάθεια αποτελούν οι άνθρωποι του Ομίλου, το πολυτιμότερο περιουσιακό του στοιχείο και ανταγωνιστικό του πλεονέκτημα. Με αυτή τη φιλοσοφία και με σεβασμό, κατανόηση, αξιοκρατία και αμοιβαία εμπιστοσύνη, υλοποιήθηκαν οι πρωτοβουλίες του οργανισμού για τους ανθρώπους του το 2014, και ολοκληρώθηκε η ενσωμάτωση των νέων εργαζομένων του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και της Νέας Proton Bank.

Με οδηγό τη διαφάνεια, την αξιοπιστία, τη σύγχρονη εταιρική διακυβέρνηση και την ειλικρινή σχέση, ο Όμιλος συνέχισε να χτίζει ισχυρούς δεσμούς αμοιβαίας εμπιστοσύνης και συνεργασίας με τους Μετόχους, τους Εργαζόμενους, τους Πελάτες και τους Προμηθευτές, την Επιχειρηματική Κοινότητα, την Πολιτεία, τα ΜΜΕ, τις Κανονιστικές Αρχές, αλλά και τους κρατικούς Οργανισμούς & Φορείς. Ο Όμιλος συνέχισε την θωράκιση των λειτουργιών του, με την αναβάθμιση των εσωτερικών κανονισμών διακυβέρνησης, του εσωτερικού ελέγχου, την ενίσχυση των διαδικασιών, αλλά και τη συνεχή ανανέωση της σχέσης και της επικοινωνίας με τους πελάτες του, κύριο οδηγό της εξέλιξής του.

Θεμελιακός άξονας των δράσεων και των ενεργειών του Ομίλου το 2014, η Εταιρική Υπευθυνότητα

αναπτύχθηκε με ανθρώπινο πρόσωπο και ηθική υποχρέωση στην κοινωνία, στηρίζοντας ενεργά τους πυλώνες της παιδείας, της καινοτομίας, της νεανικής επιχειρηματικότητας, της κοινωνικής συνοχής και του περιβάλλοντος.

Με συνέχεια και συνέπεια ο Όμιλος βραβεύει και στηρίζει επί 12 συνεχή έτη τους αριστούχους μαθητές Λυκείων όλης της χώρας, προάγοντας τη μάθηση, την ευγενή άμιλλα και την εκπαίδευση και συμβάλλει με την αρωγή του σε ιδρύματα και φορείς που υποστηρίζουν παιδιά και ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες. Εκπαιδεύει μαθητές και νέους για τις οικονομικές αρχές, δημιουργεί πολιτιστικά δρώμενα αφοσιωμένα στο παιδί και συμβάλλει στην ανάπτυξη του αθλητισμού και του παιδαγωγικού του χαρακτήρα στη διάπλαση νέων, με την ενίσχυση του ελληνικού αθλητισμού.

Παράλληλα, στο πλαίσιο της σταθερής δέσμευσης και στήριξης της νεανικής καινοτόμου επιχειρηματικότητας, ο Όμιλος συνεχίζει να στηρίζει νέους με δημιουργικές ιδέες, προσφέροντας ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο επιχειρηματικής επώασης, υποδομές και εργαλεία για να μετουσιώσουν την ιδέα τους σε ένα ολοκληρωμένο επιχειρηματικό σχέδιο. Προσεγγίζοντας την επιχειρηματική και την ακαδημαϊκή κοινότητα με τον Διαγωνισμό Εφαρμοσμένης Έρευνας και Καινοτομίας, συμβάλλει συστηματικά στην ανάπτυξη της ανταγωνιστικότητας, την ενθάρρυνση της έρευνας και της εξωστρέφειας της ελληνικής οικονομίας.

Τέλος, ο Όμιλος έχει δεσμευτεί στις αρχές αειφόρου ανάπτυξης και τη φροντίδα για το περιβάλλον, ως αναπόσπαστο μέρος της στρατηγικής, της κουλτούρας και της λειτουργίας του, και το πιστοποιεί με τις σημαντικές δράσεις του, τις πιστοποιήσεις, τη συμμόρφωση και βράβευση σε διεθνές επίπεδο, αλλά κυρίως μέσω συγκεκριμένων στόχων για τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης και την εφαρμογή υπεύθυνης περιβαλλοντικής διαχείρισης.

ΥΠΕΥΘΥΝΑ ΔΙΠΛΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

■ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗ

Παρά τη συνεχιζόμενη δύσκολη οικονομική συγκυρία, το 2014 ο όμιλος Eurobank υποστήριξε ένα σημαντικό αριθμό φορέων και μη κερδοσκοπικών ιδρυμάτων, που δραστηριοποιούνται κυρίως στην προστασία του παιδιού.

«ΑΠΟΣΤΟΛΗ» ΙΕΡΑΣ ΑΡΧΙΕΠΙΣΚΟΠΗΣ ΑΘΗΝΩΝ

Η κοινωνική δράση του ομίλου Eurobank διευρύνθηκε σημαντικά το 2014, καθώς υποστήριξε ενεργά το έργο του Φιλανθρωπικού Οργανισμού της Ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών «Αποστολή» για την ενίσχυση και τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των λιγότερο ευνοούμενων κοινωνικών ομάδων.

Μέσω του προγράμματος «**Η Αποστολή στηρίζει τους μαθητές**», η Eurobank κάλυψε το κόστος 20.000 δεμάτων αγάπης, με τρόφιμα τα οποία διανεμήθηκαν σε οικονομικά ασθενέστερες οικογένειες μαθητών της πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Το πρόγραμμα υλοποιήθηκε σε συνεργασία με το Υπουργείο Πολιτισμού, Παιδείας και Θρησκευμάτων και είχε ως στόχο την ουσιαστική στήριξη των οικογενειών που έχουν ανάγκη, με τρόπο που διασφάλισε την ανωνυμία τους, την αξιοπρέπειά τους και βέβαια τη μη διατάραξη των σχέσεων που έχουν αναπτύξει με το σχολικό περιβάλλον.

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΟΙΝΩΦΕΛΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ

Το 2014, ο όμιλος Eurobank εστίασε τη στήριξή του σε ένα σημαντικό αριθμό φορέων και μη κερδοσκοπικών ιδρυμάτων, τα οποία δραστηριοποιούνται εντός και εκτός Αθηνών και υποστηρίζουν παιδιά και ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες.

Τον Δεκέμβριο του 2014, η Eurobank ενίσχυσε το έργο του Φιλανθρωπικού Συλλόγου «Μέριμνα» Αλεξανδρούπολης, του Παπαδοπούλειου Βρεφοκομείου Καλαμάτας και του Κέντρου Κοινωνικής Πρόνοιας Περιφέρειας Ηπείρου – Παράρτημα Προστασίας

Παιδών Θεσπρωτίας, στην Ηγουμενίτσα.

Επίσης, στο πλαίσιο των Χριστουγεννιάτικων δράσεων, η Eurobank στήριξε το Κέντρο Δημιουργικής Απασχόλησης «ΔΗΜΗΤΡΕΙΟ» του Φιλανθρωπικού Οργανισμού «Αποστολή» της Ιεράς Αρχιεπισκοπής Αθηνών, τοποθετώντας ειδικό δάπεδο στον προαύλιο χώρο του Κέντρου, όπου 60 περίπου παιδιά απολαμβάνουν καθημερινά προγράμματα εκπαιδευτικής υποστήριξης και ψυχαγωγίας. Παράλληλα, πραγματοποιήθηκε ειδική εκδήλωση στο χώρο του Κέντρου, με την παρουσία του Μακαριότατου Αρχιεπισκόπου Αθηνών και Πάσης Ελλάδος, κ.κ. Ιερώνυμου, όπου η Διοίκηση της Eurobank μοίρασε δώρα στα παιδιά.

ΤΟ ΧΑΜΟΓΕΛΟ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ – ΠΑΙΔΙΚΑ ΧΩΡΙΑ SOS

Ο όμιλος Eurobank, εστιάζοντας σε πρωτοβουλίες που στηρίζουν τα παιδιά που έχουν πραγματική ανάγκη, ενίσχυσε το 2014 το Χαμόγελο του Παιδιού και τα Παιδικά Χωριά SOS, τοποθετώντας ειδικά κουτιά δωρεών σε καταστήματα της Eurobank και του Δικτύου Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο.

ΠΝΟΗ – ΦΙΛΟΙ ΕΝΤΑΤΙΚΗΣ ΘΕΡΑΠΕΙΑΣ ΠΑΙΔΙΟΥ

Τα τελευταία 14 χρόνια, η Eurobank στηρίζει σταθερά τη σημαντική προσπάθεια του μη κερδοσκοπικού Σωματείου «ΠΝΟΗ – Φίλοι Εντατικής Θεραπείας Παιδιού», συνδράμοντας στους σκοπούς του, οι οποίοι εστιάζουν στη δημιουργία και την υλική ενίσχυση των Μονάδων Εντατικής Θεραπείας παιδιών και νεογνών στα κρατικά νοσοκομεία της χώρας, την υποστήριξη των γονέων και των παιδιών που νοσηλεύονται στην Εντατική και την επιμόρφωση του ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού των Μονάδων Εντατικής.

ΕΚΣΤΡΑΤΕΙΑ «Η ΜΟΔΑ ΒΑΖΕΙ ΣΤΟΧΟ ΤΟΝ ΚΑΡΚΙΝΟ ΤΟΥ ΣΤΗΘΟΥΣ»

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 11 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.

POSTBANK ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ – THE BEST START FOR EVERY CHILD

Στη Βουλγαρία, η Postbank συνέχισε για μία ακόμη χρονιά τη συνεργασία της με την UNICEF, στο πλαίσιο του προγράμματος «The Best Start for Every Child», για τη συγκέντρωση δωρεών, με στόχο τη δημιουργία κέντρων υγείας για παιδιά και μητέρες. Το πρόγραμμα διαθέτει ειδική πλατφόρμα για δωρεές, δυνατότητα online δωρεών μέσω ATM κ.ά. Παράλληλα, η τράπεζα συμμετείχε στον αγώνα σκυταλοδρομίας «Postbank Business Run» που διοργανώθηκε από την «Begach» με τη συμμετοχή 63 εταιρειών, με σκοπό τη συγκέντρωση χρημάτων για την ενίσχυση του προγράμματος.

Για τη στρατηγική συνεργασία της με τη UNICEF Βουλγαρίας για το πρόγραμμα «The Best Start for Every Child», η Postbank απέσπασε το 2014 το βραβείο «Καλύτερο Πρόγραμμα Δωρεάς» από το Bulgarian Donors' Forum.

BANCPOST ΡΟΥΜΑΝΙΑ – THE NO PROJECT

Στη Ρουμανία, η Bancpost συμμετείχε και το 2014 στην εκστρατεία «The NO Project», που υλοποιείται σε συνεργασία με την Εθνική Υπηρεσία Καταπολέμησης της Εμπορίας Ανθρώπων (ANITP), καθώς και με δύο σημαντικές ΜΚΟ. Πρόκειται για μια επιμορφωτική εκστρατεία για το θέμα της εμπορίας ανθρώπων (human trafficking), που ευαισθητοποιεί τους νέους, αξιοποιώντας ως οχήματα την τέχνη, τον αθλητισμό, τη μουσική, το χορό και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Ως αναγνώριση της συμβολής της στην ευαισθητοποίηση του κοινού για το φαινόμενο της εμπορίας ανθρώπων, η Bancpost έλαβε το Ειδικό Βραβείο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, στο πλαίσιο της εκδήλωσης Oskar Capital Gala 2014.

BANCPOST ΡΟΥΜΑΝΙΑ – ΣΤΗΡΙΞΗ ΦΙΛΑΝΘΡΩΠΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΩΣΕΩΝ

Το 2014, η Bancpost υποστήριξε πολλές φιλανθρωπικές οργανώσεις μέσω της εθελοντικής προσφοράς των υπαλλήλων της, με τη συμμετοχή τους σε προγράμματα κοινωνικής βοήθειας, αλλά και με την ενθάρρυνση δωρεών για διάφορους ανθρωπιστικούς σκοπούς, όπως η πώληση χειροποίητων προϊόντων για την ενίσχυση δύο ορφανοτροφείων της χώρας.

EUROBANK ΣΕΡΒΙΑ – BIG HEART

Στη Σερβία, η Eurobank και το Ίδρυμα «Ana and Vlade Divac» συνέχισαν το πρόγραμμα «Big Heart» μέσω της πιστωτικής κάρτας MasterCard, για τη συγκέντρωση χρημάτων με σκοπό την ανάπλαση χώρων αναψυχής σε παιδικούς σταθμούς και δημοτικά σχολεία σε όλη τη χώρα. Από την έναρξη του προγράμματος το 2010, έχουν εκδοθεί 22.000 κάρτες, η χρήση των οποίων έχει επιτρέψει να ανακατασκευαστούν 25 χώροι σε διάφορες πόλεις της Σερβίας.

Μετά τις πλημμύρες του Μαΐου, προτεραιότητα δόθηκε στην αντιμετώπιση των αναγκών των νηπιαγωγείων στις πληγείσες περιοχές, σε συνδυασμό και με άλλες ειδικές ενέργειες για την υποστήριξη των θυμάτων, όπως χρηματικές και υλικές δωρεές.

■ ΠΑΙΔΕΙΑ

Ο όμιλος Eurobank, αναγνωρίζοντας το σημαντικό ρόλο της παιδείας, υποστηρίζει συστηματικά και έμπρακτα, προγράμματα και πρωτοβουλίες που προάγουν την εκπαίδευση και αναδεικνύουν και επιβραβεύουν τη σημασία των διαχρονικών αξιών, όπως η μάθηση, η ευγενής άμιλλα και η προσπάθεια για την κατάκτηση υψηλών στόχων.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «Η ΜΕΓΑΛΗ ΣΤΙΓΜΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΙΔΕΙΑ»

Με στόχο την υποστήριξη και την επιβράβευση της προσπάθειας των νέων για την κατάκτηση της γνώσης, η Eurobank δημιούργησε το 2003 το πρόγραμμα «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία», το οποίο υλοποιείται με την υποστήριξη του Υπουργείου Πολιτισμού, Παιδείας και Θρησκευμάτων.

Μέσω του προγράμματος επιβραβεύονται κάθε χρόνο οι αριστούχοι απόφοιτοι μαθητές με τον υψηλότερο γενικό βαθμό πρόσβασης στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, ο οποίος είναι πάνω από 18, σε κάθε ένα από τα 1.550 Γενικά και Επαγγελματικά Λύκεια της χώρας, δημόσια και ιδιωτικά, ημερήσια και εσπερινά. Η επιβράβευση του κάθε αριστούχου συνοδεύεται από το χρηματικό ποσό των € 800 που κατατίθεται σε λογαριασμό της Τράπεζας, στο όνομα του βραβευόμενου μαθητή.

Το 2014 η Eurobank ολοκλήρωσε με επιτυχία τον **12^ο κύκλο του προγράμματος με τη βράβευση 988**

συνολικά αριστούχων αποφοίτων σε όλη την Ελλάδα.

Οι τελετές βράβευσης των αριστούχων για το σχολικό έτος 2013-14 πραγματοποιήθηκαν σε εννέα πόλεις: Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Λάρισα, Ηράκλειο, Ιωάννινα, Τρίπολη, Βέροια και Χαλκίδα. Ειδικότερα στην Αθήνα, σε μια συγκινητική ατμόσφαιρα στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών με περισσότερους από 1.000 φοιτητές, γονείς, καθηγητές και μέλη της εκπαιδευτικής κοινότητας, βραβεύθηκαν οι αριστούχοι μαθητές που διακρίθηκαν για τις υψηλές επιδόσεις τους στις Πανελλήνιες εξετάσεις το σχολικό έτος 2013-14. Τιμητικές πλακέτες απονεμήθηκαν στα σχολεία από όπου αποφοίτησε ο αριστούχος μαθητής με τον ανώτερο Γενικό Βαθμό Πρόσβασης στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση σε κάθε εκπαιδευτική περιφέρεια της Αττικής. Τις εκδηλώσεις τίμησαν με την παρουσία τους πολλοί παράγοντες της πολιτικής, οικονομικής και κοινωνικής ζωής της χώρας.

Το Πρόγραμμα «Η Μεγάλη Στιγμή για την Παιδεία» αποτελεί μία από τις πιο σημαντικές πρωτοβουλίες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του ομίλου Eurobank έχοντας εξελιχθεί σε θεσμό, ο οποίος τυγχάνει της θερμής ανταπόκρισης των μαθητών και των οικογενειών τους, των εκπαιδευτικών, αλλά και των τοπικών κοινωνιών, σε όλη τη χώρα. Η ανταπόκριση αυτή, δίνει αξία στο πρόγραμμα και αποτελεί την καλύτερη διαβεβαίωση ότι η πρωτοβουλία του Ομίλου βρίσκει το στόχο της. Συνολικά από την έναρξη του Προγράμματος έχουν βραβευθεί περισσότεροι από **14.000 αριστούχοι** απόφοιτοι Λυκείου, από όλη την Ελλάδα.

MONEYPEDIA

Ο όμιλος Eurobank, σε συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΟΠΑ), συνέχισε για μία ακόμη χρονιά το πρωτοποριακό πρόγραμμα χρηματοοικονομικής εκπαίδευσης (financial literacy) μέσω διαδικτύου, το οποίο απευθύνεται σε νέους 18 - 25 ετών. Ο ιστότοπος **moneypedia.gr** έχει ως στόχο την επιμόρφωση σχετικά με βασικές οικονομικές έννοιες, πρακτικές ορθής οικονομικής διαχείρισης και θέματα επιχειρηματικότητας. Τα κείμενα και το περιεχόμενο έχουν επιμεληθεί καθηγητές του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, ενός κατεξοχήν αναγνωρισμένου φορέα οικονομικής εκπαίδευσης στη χώρα μας, προσφέροντας έτσι στους νέους την απαραίτητη και έγκυρη πληροφόρηση που χρειάζονται για τραπεζικά και οικονομικά θέματα. Διαθέτει επίσης

εύχρηστα ηλεκτρονικά εργαλεία για την εξοικειώσή τους με τις βασικές, αλλά και τις πιο σύνθετες χρηματοοικονομικές συναλλαγές, την οργάνωση των οικονομικών τους, καθώς και πρακτικές συμβουλές για την ανάπτυξη και την επέκταση της νεανικής επιχειρηματικότητας.

ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΗΜΕΡΑ ΑΠΟΤΑΜΙΕΥΣΗΣ - 80 ΧΡΟΝΙΑ ΚΟΥΜΠΑΡΑΣ!

Ο κουμπάρας, το μεγαλύτερο σύμβολο της αποταμίευσης στην Ελλάδα, γιόρτασε το 2014 τα 80 του χρόνια και στις 31 Οκτωβρίου η Eurobank γιόρτασε μαζί του την **Παγκόσμια Ημέρα Αποταμίευσης**.

Ο κουμπάρας πρωτοεμφανίστηκε από το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο τον Αύγουστο του 1934 και πολύ γρήγορα έγινε το αγαπημένο σύμβολο της παιδικής αποταμίευσης. Οι κουμπάρδες άνοιγαν μόνο με τη χρήση ειδικού κλειδιού που φυλασσόταν στα καταστήματα, ώστε να «προστατεύει» τις παιδικές αποταμιεύσεις από τον πειρασμό της σπατάλης, μία παράδοση που διατηρείται μέχρι σήμερα. Ο κάθε κουμπάρας ήταν αριθμημένος και κάθε χρόνο οι αριθμοί των κουμπάρδων έμπαιναν σε κλήρωση με έπαθλο μικρά χρηματικά βραβεία, ενώ τα ονόματα των νικητών δημοσιεύονταν στις εφημερίδες.

Η ενέργεια αυτή των κουμπάρδων σημείωσε μεγάλη επιτυχία και το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο προώθησε τη φιλοσοφία της αποταμίευσης στην ελληνική οικογένεια, με μία σειρά από νέες πρωτοβουλίες, όπως μοναδικά ημερολόγια τοίχου με μοτίβα και σύμβολα της αποταμίευσης και εκδόσεις ειδικών βιβλίων.

Σήμερα, η αποταμίευση είναι μια αξία επίκαιρη περισσότερο από ποτέ και θυμίζει σε όλους ότι με υπομονή, επιμονή και μεθοδικότητα μπορούμε να επιτύχουμε τους στόχους μας. Είναι κυρίως, όμως, μια αξία που πρέπει να διδάσκεται από γενιά σε γενιά.

Η Eurobank, συνεχίζοντας την παράδοση του Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και τιμώντας τη διαχρονική αξία της αποταμίευσης, διοργάνωσε τον Οκτώβριο του 2014, με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Αποταμίευσης, γιορτινές και εκπαιδευτικές εκδηλώσεις με κύριο θέμα **«80 χρόνια κουμπάρας, 80 χρόνια μας μαθαίνει να επιμένουμε στα όνειρά μας!»**. Οι Διευθυντές Καταστημάτων του Δικτύου Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, επισκέφθηκαν, όπως κάθε χρόνο, δημοτικά σχολεία σε ολόκληρη τη χώρα, πραγματοποίησαν ομιλίες με στόχο την διάδοση της αξίας της αποταμίευσης

στη νέα γενιά και μοίρασαν στους μικρούς μαθητές κουμπάρδες, καθώς και το εκπαιδευτικό παραμύθι «Η τσεπούλα και ο κουμπάρκος».

Παράλληλα, η Τράπεζα πραγματοποίησε εορταστικές εκδηλώσεις σε μεγάλες πόλεις της Ελλάδας, ενώ επιβραβεύοντας έμπρακτα την αποταμιευτική προσπάθεια, χάρισε σε 80 τυχερούς που αναδείχθηκαν με κλήρωση έναν κουμπάρ με € 500.

EUROBANK ΣΕΡΒΙΑ - ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΒΡΑΒΕΙΩΝ

Η Eurobank Σερβίας για ένατη χρονιά στήριξε το έργο του Ιδρύματος «Crown Prince Aleksander Foundation» με τη βράβευση 500 αριστούχων αποφοίτων Λυκείου με την υψηλότερη βαθμολογία στη χώρα.

POSTBANK ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ - STOP, SAVE THE CHILD!

Στη Βουλγαρία, η Postbank συμμετείχε το 2014 στην εθνική εκστρατεία επιμόρφωσης για την οδική ασφάλεια «Stop, Save the child!», που είχε ως στόχο την ενημέρωση για την ορθή οδική συμπεριφορά των πολιτών, την πρόληψη των τροχαίων ατυχημάτων και την προστασία της ανθρώπινης ζωής.

■ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ

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

ΜΕΓΑΡΟ ΜΟΥΣΙΚΗΣ ΑΘΗΝΩΝ

ΚΥΚΛΟΣ ΠΑΡΑΣΤΑΣΕΩΝ «ΚΥΡΙΑΚΗ ΠΡΩΙ ΣΤΟ ΜΕΓΑΡΟ»

Η Eurobank, για ακόμη μία χρονιά, υποστήριξε το πρόγραμμα «Κυριακή πρωί στο Μέγαρο», για την καλλιτεχνική περίοδο 2014 - 2015. Πρόκειται για μια εξαιρετικά επιτυχημένη σειρά εκδηλώσεων, που πραγματοποιήθηκε για 19^η συνεχή χρονιά από το Μέγαρο Μουσικής Αθηνών, απευθυνόμενη σε παιδιά και νέους.

Στόχος των Κυριακάτικων Πρωινών είναι να μιλήσουν τους μικρούς θεατές στο μαγικό κόσμο της μουσικής, με τρόπο διαδραστικό και ευχάριστο και να συμβάλουν στην εξοικείωση του παιδικού κοινού με τη μουσική προσφέροντας γνώση και απόλαυση. Στο πλαίσιο του προγράμματος πραγματοποιήθηκαν συναυλίες με δημοφιλή θέματα του συμφωνικού και όχι μόνο ρεπερτορίου, όπως «Το θαυμαστό ταξίδι της κλασικής μουσικής», «Νίκος Κυπουργός – Τραγούδια για παιδιά» και «Μουσική για... τα μάτια μας».

ΠΑΡΑΣΤΑΣΕΙΣ «ADAGIO»

Το Πάσχα του 2014, η Eurobank υποστήριξε τον κύκλο εκδηλώσεων «Adagio» του Μεγάλου Μουσικής Αθηνών, συνδράμοντας στο ανέβασμα δύο παραστάσεων μέγιστης καλλιτεχνικής αξίας, έργα συνδεδεμένων με το καταναυκτικό πνεύμα των ημερών.

Στις 14 Απριλίου, παρουσιάστηκε το έργο «Τα κατά Ιωάννη Πάθη», σε σύνθεση του Johann Sebastian Bach, όπου η πολυβραβευμένη Καμεράτα - Ορχήστρα των Φίλων της Μουσικής με όργανα εποχής, αναπαρήγαγε μουσικά το Θείο Δράμα. Στις 15 Απριλίου, πλήθος κόσμου απόλαυσε τον «Επιτάφιο», έργο σύμβολο εποχής και καλλιτεχνικό απαύγασμα της συνεργασίας του μουσικοσυνθέτη Μίκη Θεοδωράκη και του ποιητή Γιάννη Ρίτσου.

ΕΘΝΙΚΗ ΛΥΡΙΚΗ ΣΚΗΝΗ

ΟΠΕΡΑ «ΝΤΟΝ ΤΖΟΒΑΝΝΙ»

Ο όμιλος Eurobank, υποστήριξε την πρωτοποριακή και καινοτόμα παράσταση της Εθνικής Λυρικής Σκηνής, την όπερα «Ντον Τζοβάννι» του Μότσαρτ, ενός κορυφαίου δημιουργήματος του Δυτικού Κόσμου.

Η παράσταση ανέβηκε τον Ιούνιο του 2014 από την Εθνική Λυρική Σκηνή, στο πλαίσιο του Φεστιβάλ Αθηνών και για τέσσερις μοναδικές βραδιές καθήλωσε τους θεατές στο κατάμεστο Ωδείο Ηρώδου Αττικού.

■ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΣ

Ο όμιλος Eurobank, από την εποχή της ίδρυσής του, αποδεικνύει έμπρακτα το ενδιαφέρον του για την ανάδειξη του αθλητισμού και αναγνωρίζει τον παιδαγωγικό του χαρακτήρα αλλά και τη σπουδαιότητά του, ιδιαίτερα στη διάπλαση των νέων, βοηθώντας τους να διαμορφώσουν ολοκληρωμένη προσωπικότητα με υψηλές ηθικές αξίες.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΚΑΛΑΘΟΣΦΑΙΡΙΣΗΣ

Ο όμιλος Eurobank, από το 2001, είναι ο αποκλειστικός 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 συνεχής και συνεπής προσπάθεια για δημιουργία, διάκριση και επιτυχία είναι απαραίτητα συστατικά για την επίτευξη μεγαλεπήβολων στόχων. Η συνεργασία αυτή αποδεικνύεται από τις πιο πετυχημένες, καθώς το ελληνικό μπάσκετ από το 2001 έχει χαρίσει στη χώρα μας 22 μετάλλια. Μεταξύ αυτών ξεχωρίζουν το ασημένιο μετάλλιο στο Παγκόσμιο Πρωτάθλημα του 2006 και το ασημένιο μετάλλιο στο Παγκόσμιο Πρωτάθλημα Νέων του 2005. Το 2015 η Εθνική Ομάδα Ανδρών θα λάβει μέρος στο Πανευρωπαϊκό Πρωτάθλημα.

ΣΠΥΡΟΣ ΓΙΑΝΝΙΩΤΗΣ – ΑΘΛΗΤΗΣ ΜΑΡΑΘΩΝΙΑΣ ΚΟΛΥΜΒΗΣΗΣ

Το 2014, η Eurobank ξεκίνησε να υποστηρίζει τον αθλητή μαραθώνιας κολύμβησης ανοιχτής θαλάσσης Σπύρο Γιαννιώτη, στην προσπάθειά του για την κατάκτηση ενός μεταλλίου στους Ολυμπιακούς Αγώνες του Ρίο ντε Τζανέιρο, το 2016.

Ο Σπύρος Γιαννιώτης είναι μέλος της Εθνικής Ομάδας Κολύμβησης και έχει πλούσιο βιογραφικό, με συμμετοχές και διακρίσεις σε Ολυμπιακούς Αγώνες, Παγκόσμια και Ευρωπαϊκά Πρωταθλήματα υγρού στίβου. Έχει κατακτήσει δύο φορές το Παγκόσμιο Πρωτάθλημα ανοιχτής θαλάσσης, ενώ το 2012 ήταν υποψήφιος για κορυφαίος αθλητής στον κόσμο, στην κατηγορία αυτή.

BANCPOST ROYMANIA – INTERNATIONAL CHESS FESTIVAL

Στη Ρουμανία, η Bancpost υποστήριξε το «Διεθνές Φεστιβάλ Σκακιού Bancpost», που διοργανώθηκε για 17^η χρονιά από το «Caissa Chess Club» και φιλοξένησε τους συμμετέχοντες στο εκπαιδευτικό κέντρο που διαθέτει. Η εκδήλωση υποστηρίζεται διαχρονικά από την Παγκόσμια Σκακιστική Ομοσπονδία (FIDE), με στόχο τη διάδοση του αθλήματος και την ενσωμάτωσή του στην εκπαίδευση.

ΥΠΕΥΘΥΝΑ ΔΙΠΛΑ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

■ ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης και η υψηλή ποιότητα εξυπηρέτησης αποτελεί το θεμελιακό λίθο συνεργασίας της Τράπεζας με τους πελάτες της. Η διαφάνεια, η αξιοπιστία και η ασφάλεια στις συναλλαγές σε προϊόντα και υπηρεσίες είναι οι βασικοί πυλώνες των συναλλακτικών σχέσεων που αναπτύσσει η Τράπεζα μαζί τους.

Στοχεύοντας στην εμπιστοσύνη και την αναγνώριση των πελατών της, η Τράπεζα έχει υιοθετήσει μηχανισμούς και διαδικασίες στο πλαίσιο του Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας, για τη διάθεση και προώθηση όλων των προϊόντων και υπηρεσιών της. Η Τράπεζα έχει λάβει τη στρατηγική απόφαση να παρέχει αξιόπιστες υπηρεσίες και χρηματοοικονομικά προϊόντα, εφαρμόζοντας αφενός το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και αφετέρου απλές, κατανοητές και προσβάσιμες διαδικασίες και έντυπα, προκειμένου στο σύνολό τους οι παρεχόμενες υπηρεσίες και προϊόντα να είναι απλά και εύκολα στη χρήση τους, αξιόπιστα και κατάλληλα για το προφίλ του κάθε πελάτη που τα χρησιμοποιεί.

Για τη διασφάλιση των παραπάνω, η Τράπεζα παρέχει στους συναλλασσόμενους, για το σύνολο των προσφερόμενων προϊόντων/υπηρεσιών, κατάλληλη και σαφή ενημέρωση για το είδος και τα χαρακτηριστικά τους, προσυμβατικά, κατά την υπογραφή της σύμβασης, μετά την υπογραφή, περιοδικά καθ' όλη τη διάρκεια αυτής και μετά τη λήξη της, τηρώντας στοιχεία για το διάστημα που προβλέπεται κατ' ελάχιστον, με βάση τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

Με τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών (ΓΟΣ) και τη Σύμβαση για την παροχή Υπηρεσιών Πληρωμών, ο πελάτης/συναλλασσόμενος λαμβάνει όλες τις πληροφορίες που κρίνονται απαραίτητες πριν την έναρξη της συναλλακτικής του σχέσης με την Τράπεζα ή κατόπιν υποβολής αίτησής του για την παροχή οποιαδήποτε υπηρεσίας. Επιπλέον, γνωστοποιείται στον πελάτη, ότι οι ΓΟΣ και η Σύμβαση για την παροχή Υπηρεσιών Πληρωμών έχουν γενική και ενιαία ισχύ για τις συναλλακτικές σχέσεις του με την Τράπεζα και δύναται να τροποποιούνται ή/και να εξειδικεύονται με τις επιμέρους συμβάσεις, οι οποίες περιέχουν ειδικότερους όρους επί συγκεκριμένων υπηρεσιών/προϊόντων. Διευκρινίζεται ότι με τους

ΓΟΣ και τη Σύμβαση για την παροχή Υπηρεσιών Πληρωμών, ο πελάτης ενημερώνεται εξ αρχής και για την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων, καθώς και για τους αποδέκτες της επεξεργασίας. Επίσης, για τις πληρωμές εφαρμόζεται η οδηγία Payment Systems Directive (PSD), που διέπει τις υπηρεσίες πληρωμών της Ευρωπαϊκής νομοθεσίας.

Ειδικότερα, για τα χορηγητικά προϊόντα, οι συναλλασσόμενοι, κατά το προσυμβατικό στάδιο ενημέρωσης, έχουν τη δυνατότητα να πληροφορηθούν προφορικά και γραπτά για όλα τα χαρακτηριστικά του προϊόντος που τους ενδιαφέρει, ενώ μέσω αριθμητικών παραδειγμάτων μπορούν να διαπιστώσουν απλά και κατανοητά τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους από τη χρήση ενός χορηγητικού προϊόντος. Επίσης, σε περίπτωση όπου ο πελάτης προβεί σε χρήση χορηγητικού προϊόντος, υπογράφει και παραλαμβάνει αντίγραφο της σχετικής σύμβασης, ενώ στη συνέχεια λαμβάνει περιοδική ενημέρωση σε τακτική βάση, όπως προβλέπεται από τη νομοθεσία.

Αντίστοιχη είναι η παροχή ενημέρωσης που λαμβάνουν προσυμβατικά, με τη σύμβαση και σε περιοδική βάση, οι πελάτες για τα επενδυτικά προϊόντα, από ειδικά πιστοποιημένους, για το σκοπό αυτό, υπαλλήλους.

Κάθε πελάτης έχει επίσης τη δυνατότητα να ζητήσει, οποτεδήποτε παρουσιαστεί ανάγκη, σχετική ενημέρωση για τη συναλλακτική σχέση του με την Τράπεζα, από οποιοδήποτε κατάσταση του δικτύου της Τράπεζας ή από το διαδίκτυο, μέσω του Eurobank e-Banking, εφόσον έχει πρόσβαση για διενέργεια συναλλαγών και πληροφοριών.

Η Τράπεζα, αναγνωρίζοντας ότι η ενημέρωση μέσω διαδικτύου αποτελεί, πλέον, έναν από τους σημαντικότερους και αμεσότερους τρόπους επικοινωνίας, επιδιώκει να παρέχει μέσω του διαδικτυακού τόπου www.eurobank.gr, όσο το δυνατόν περισσότερες πληροφορίες, αναφορικά με τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες της, σε ενδιαφερόμενους και υφιστάμενους πελάτες. Ακόμη, η Τράπεζα λαμβάνει όλα τα απαραίτητα και τα πιο σημαντικά σύγχρονα μέτρα στην επιστήμη της πληροφορικής, έτσι ώστε να προσφέρει ένα ασφαλές περιβάλλον διενέργειας ηλεκτρονικών συναλλαγών. Αυτό επιτρέπει στην Τράπεζα να εγγυάται και να δεσμεύεται ότι θα καλύψει οποιαδήποτε απώλεια χρημάτων τυχόν προκύψει από ηλεκτρονικές

συναλλαγές χωρίς την έγκριση των πελατών της.

Το παραπάνω πλαίσιο, περιγράφει τον τρόπο που έχει επιλέξει η Τράπεζα να συνάπτει σχέσεις με τους πελάτες της, σχέσεις οι οποίες έχουν ως στόχο τη μακροχρόνια επιτυχή συνεργασία, την ειλικρίνεια, την αμοιβαία εμπιστοσύνη και την αποτελεσματική διαχείριση των οικονομικών και επενδυτικών αναγκών τους, μέσα από την τήρηση του κανονιστικού πλαισίου, της τραπεζικής δεοντολογίας και με έμφαση στη δημιουργία αξίας για τον κάθε πελάτη ξεχωριστά.

■ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Στο πλαίσιο της διαρκούς προσπάθειας για την ουσιαστική διερεύνηση των αναγκών των πελατών και τη δημιουργία υπεύθυνων λύσεων και υπεύθυνης διαφημιστικής ενημέρωσης, η Eurobank εφαρμόζει όλους τους μηχανισμούς και τις διαδικασίες που απαιτούν το κανονιστικό πλαίσιο και η διακυβέρνηση της Τράπεζας, με στόχο την ειλικρινή και μη παραπλανητική προώθηση των προϊόντων και των υπηρεσιών της.

Αναλυτικότερα, ο σχεδιασμός μιας νέας δράσης έχει συστηματικά και μεθοδικά βήματα και περιλαμβάνει τη συμμετοχή όλων των αρμόδιων υπηρεσιών και την έγκριση της Νομικής Υπηρεσίας στο πλαίσιο των κανονιστικών αρχών δημιουργίας μη παραπλανητικής επικοινωνίας.

Επίσης, ο Τομέας Marketing & Επικοινωνίας του Ομίλου χρησιμοποιεί συστηματικές διαδικασίες και κεντρικούς μηχανισμούς, προκειμένου να διασφαλίζει τη συχνότητα της επικοινωνίας με τους πελάτες, τον τρόπο επικοινωνίας μαζί τους για νέα προϊόντα και υπηρεσίες, καθώς και την ορθή εφαρμογή του Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας (Data Protection Act). Στο πλαίσιο της πελατοκεντρικής προσέγγισης

της Τράπεζας για τη διαχείριση και ανάπτυξη των σχέσεων της με τους πελάτες, εντάσσονται όλες οι μελέτες τμηματοποίησης του συνόλου των πελατών της, με διακριτά κριτήρια που συμβάλλουν στη στοχευμένη επικοινωνία, την αναγνώριση και την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πελατών από όλα τα κανάλια της Τράπεζας.

Η Τράπεζα διεξάγει συστηματικά ποιοτικές και ποσοτικές έρευνες για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών, καθώς και την ανάπτυξη και βελτιστοποίηση της επικοινωνίας της και των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών της, ενώ παρακολουθεί την ικανοποίηση των πελατών της σε όλα τα δίκτυα εξυπηρέτησης με επιστημονική και πανελλαδική μέτρηση. Από το 2014, η έρευνα ικανοποίησης πελατών περιλαμβάνει και το Δίκτυο Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο. Τα αποτελέσματα αναφορικά με τη συνολική εμπειρία των πελατών της Τράπεζας το 2014 καταγράφηκαν πολύ θετικά, με ιδιαίτερη αιχμή το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης σε όλα τα δίκτυα, φυσικά και ηλεκτρονικά.

Με θεμελιακό στόχο το συνεχή, ανοιχτό και ειλικρινή διάλογο με τους πελάτες της, η Τράπεζα πραγματοποίησε το 2014 πάνω από 150 συναντήσεις σε περισσότερες από 20 πόλεις σε όλη την Ελλάδα, ώστε να ενημερώσει, να κατανοήσει τις απαιτήσεις των πελατών της και να προχωρήσει στην ολοκληρωμένη αντιμετώπιση των χρηματοοικονομικών, προσωπικών, οικογενειακών και επιχειρηματικών αναγκών τους. Στο πλαίσιο των συναντήσεων, η Διοίκηση και τα στελέχη της Eurobank ενημέρωσαν τους πελάτες και τους συνεργάτες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του Ομίλου, αλλά και για τις τρέχουσες εξελίξεις στο οικονομικό και τραπεζικό τοπίο και αντάλλαξαν απόψεις σχετικά με τις ανάγκες και τους προβληματισμούς τους.

■ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Σε μια ιδιαίτερα δύσκολη χρονιά για την ελληνική κοινωνία, η διαφύλαξη και η ενδυνάμωση της σχέσης με τον πελάτη και της συνεργασίας μαζί του, αποτελεί σημαντική πρόκληση και πρωταρχικό στρατηγικό στόχο για την Eurobank. Η ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών αποτελεί, περισσότερο από ποτέ, δέσμευση και απόδειξη αναγνώρισης σεβασμού και εκτίμησης της Τράπεζας προς τους πελάτες της.

Η Eurobank, αναγνωρίζοντας τη σημασία των παραπόνων ως σημαντική πηγή πληροφόρησης σχετικά με τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών, διαθέτει εξελιγμένα συστήματα διαχείρισης παραπόνων και έχει θεσπίσει ευέλικτες και καινοτόμες διαδικασίες, πιστοποιημένες με ISO 9001, με στόχο την άμεση και ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών.

Η Διεύθυνση Σχέσεων Πελατών Ομίλου, ενεργώντας με διαφάνεια και υπευθυνότητα, σε συνεργασία με τις αρμόδιες μονάδες της Τράπεζας, συντονίζει και εποπτεύει την διευθέτηση των παραπόνων των πελατών και φροντίζει για τη δίκαιη και αμερόληπτη διαχείρισή τους, ενώ παράλληλα προωθεί την ανάπτυξη μιας ενιαίας κουλτούρας στη διαχείριση των παραπόνων. Με στόχο τη δημιουργία κλίματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης, τα στελέχη της Διεύθυνσης με σεβασμό, ειλικρίνεια και φιλικότητα, παραμένουν δίπλα στους πελάτες της Τράπεζας, πρόθυμα να ακούσουν τα προβλήματα και να αφουγκραστούν τις ανάγκες τους, αναζητώντας τη βέλτιστη λύση για τον καθένα ξεχωριστά.

Σημαντικό εργαλείο για την αύξηση της θετικής εμπειρίας του πελάτη αποτελεί ο Τηλεφωνικός Έλεγχος Ποιότητας (Customer Care Call), ο οποίος πραγματοποιείται με την ολοκλήρωση της διαχείρισης κάθε υπόθεσης, καθώς η προσωπική επαφή με

εκπροσώπους της Διεύθυνσης συμβάλλει στη μεγιστοποίηση της ικανοποίησης του πελάτη και την ανάπτυξη σταθερών και μακροχρόνιων σχέσεων με την Τράπεζα.

Η Διεύθυνση Σχέσεων Πελατών λαμβάνει τα σχόλια και τις επισημάνσεις των πελατών, μέσα από τα ακόλουθα κανάλια επικοινωνίας: Τα δίκτυα καταστημάτων, το e-Banking, το EuroPhone Banking και την ιστοσελίδα του Ομίλου.

Η πληροφόρηση που αντλείται από τα παράπονα και τις παρατηρήσεις των πελατών αναλύεται με σύγχρονες μεθόδους, προκειμένου να εντοπιστούν οι αιτίες και οδηγή στην άμεση διενέργεια διορθωτικών ενεργειών, αφενός για την αποφυγή υποβολής παρόμοιων παραπόνων στο μέλλον και αφετέρου για την αναβάθμιση και τη βελτιστοποίηση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.

Παράλληλα, η Διεύθυνση Σχέσεων Πελατών Ομίλου διατηρεί άμεση και διαρκή επικοινωνία και συνεργασία με τους Δημόσιους Φορείς, τις Ενώσεις Καταναλωτών και τον Μεσολαβητή Τραπεζικών Επενδυτικών Υπηρεσιών, ενώ εκπροσωπεί τον τραπεζικό κλάδο στην Ομάδα Εργασίας του ΣΕΒ για θέματα καταναλωτή, προάγοντας και προβάλλοντας το ενεργό ενδιαφέρον του Ομίλου για την ανάπτυξη δράσεων και την ανάληψη πρωτοβουλιών με στόχο την εξυπηρέτηση των πελατών.

ΥΠΕΥΘΥΝΑ ΔΙΠΛΑ ΣΤΗΝ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ & ΤΗ ΝΕΑΝΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

■ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ EGG - ENTER GROW GO



Το **egg - enter•grow•go** αποτελεί μια πρωτοβουλία Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Eurobank, που σχεδίασε και υλοποιεί σε συνεργασία με το Corallia, με στόχο τη στήριξη της **νεανικής καινοτόμου επιχειρηματικής δραστηριότητας** και την ενίσχυση της προοπτικής βιώσιμης απασχόλησης του ανθρώπινου δυναμικού της χώρας, ιδιαίτερα των νέων.

Το Πρόγραμμα παρέχει σε νεανικές επιχειρηματικές ομάδες ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο επιχειρηματικής επώασης (incubation), επιτάχυνσης (acceleration) και συνεργασίας (co-working), προσφέροντάς τους μια σειρά από υποστηρικτικές δράσεις και εργαλεία, που θα τους βοηθήσουν να αναπτύξουν και να επιταχύνουν τη μετατροπή του επιχειρηματικού τους σχεδίου, μιας αρχικής ιδέας ή ενός πρωτόλειου πρωτοτύπου, σε ένα ολοκληρωμένο και επιχειρηματικά αξιοποιήσιμο προϊόν ή υπηρεσία.

ΔΟΜΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το Πρόγραμμα αναπτύσσεται σε τρία στάδια:

enter: στο Πρόγραμμα μπορούν να συμμετέχουν νέοι και νέες από όλη την Ελλάδα με καινοτόμες ιδέες σε όλους τους τομείς της οικονομίας. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να υποβάλουν την πρότασή τους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος, η οποία αξιολογείται ως προς την καινοτομία, την προοπτική και τη βιωσιμότητά της, από διακεκριμένους εμπειρογνώμονες.

grow: οι νέοι και οι νέες των οποίων το επιχειρηματικό σχέδιο θα προκριθεί για ένταξη στο Πρόγραμμα, υποστηρίζονται, καταρχήν, για να συστήσουν την επιχείρησή τους (αν δεν την έχουν ήδη συστήσει). Ακολούθως, έχουν την ευκαιρία για 12 μήνες - όσο και η διάρκεια του κάθε «κύκλου» του Προγράμματος - να εστιάσουν εντατικά στην ανάπτυξη της ιδέας/επιχείρησής τους, αξιοποιώντας τις υποδομές και τις υποστηρικτικές υπηρεσίες που τους προσφέρει

το Πρόγραμμα, να αναζητήσουν συνεργασίες και να επιδιώξουν συνέργειες με τους άλλους συμμετέχοντες, ως μέλη ενός αναπτυξιακού «οικοσυστήματος», επιβεβαιώνοντας έμπρακτα τη δυναμική και την αξία του επιχειρηματικού τους σχεδίου.

go: η συμμετοχή στο Πρόγραμμα ολοκληρώνεται με όλες τις συμμετέχουσες επιχειρήσεις να έχουν καταφέρει την ωρίμανση του επιχειρηματικού τους σχεδίου, ώστε πλέον να είναι καθ' όλα έτοιμες να πραγματοποιήσουν το επιχειρηματικό τους «όραμα»: να προχωρήσουν στην κεφαλαιοποίηση της αξίας της ιδέας τους, με ίδιους πόρους ή μέσα από άντληση επενδυτικών ή άλλων κεφαλαίων. Οι διοργανωτές του Προγράμματος υποστηρίζουν τις συμμετέχουσες επιχειρήσεις με οικονομικές και συμβουλευτικές υπηρεσίες και δικτύωση με επενδυτικά σχήματα.

ΠΑΡΟΧΕΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

■ **Mentoring** από διακεκριμένα και καταξιωμένα πρόσωπα από όλο το φάσμα των κλάδων της οικονομίας και της επιστήμης, που παρέχουν συμβουλευτική καθοδήγηση σε θέματα επιχειρηματικής ανάπτυξης σε κάθε συμμετέχουσα ομάδα. Πρόκειται για ανθρώπους με εμπειρία και επιχειρηματικό υπόβαθρο, με διάθεση να αγκαλιάσουν και να στηρίξουν τους νέους επιχειρηματίες, οι οποίοι σε τακτικές συναντήσεις μαζί τους, τους συμβουλεύουν, καθοδηγούν, εμπυχώνουν και υποδεικνύουν λύσεις στις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν.

■ **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. Το κτίριο παρέχει σύγχρονες τεχνολογικές υποδομές και κατάλληλα διαμορφωμένους χώρους για την παροχή της συμβουλευτικής καθοδήγησης, των υποστηρικτικών υπηρεσιών και της επιχειρηματικής κατάρτισης. Επίσης, διαθέτει συνεργατικούς χώρους (αίθουσες συναντήσεων,

εκπαίδευσης, χώρους ψυχαγωγίας κ.ά.) που προάγουν την ανταλλαγή ιδεών, τη δικτύωση με ερευνητικά κέντρα και επιχειρήσεις, καθώς και τη συνεργασία για την επίτευξη οικονομίας κλίμακας και κοινών πρωτοβουλιών.

■ **Υποστηρικτικές Υπηρεσίες «μίας στάσης»** (one-stop-shop) για όλα τα καίρια θέματα επιχειρηματικής λειτουργίας και υποστήριξης της εκκίνησης κάθε συμμετέχουσας επιχειρηματικής ομάδας και συγκεκριμένα υπηρεσίες λογιστικής και εταιρικής διαχείρισης, διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων, εταιρικής ταυτότητας και επικοινωνίας, προστασίας διανοητικής ιδιοκτησίας και νομικής κατοχύρωσης, τεχνικής υποστήριξης πληροφορικής, καθώς και οικονομικών συμβουλών και δικτύωσης με επενδυτικά σχήματα.

■ **Επιχειρηματική Κατάρτιση** σε τομείς κρίσιμους για μια επιτυχημένη επιχειρηματική λειτουργία, μέσω ενός προκαθορισμένου εντατικού προγράμματος εκπαίδευσης με πρακτικό χαρακτήρα, καθώς και άλλων διαλέξεων σε εξειδικευμένα θέματα καθ' όλη τη διάρκεια του Προγράμματος. Το πρόγραμμα έχει διάρκεια τριών μηνών και καλύπτει θεματικές ενότητες όπως: διαχείριση έργων, διαχείριση διανοητικής ιδιοκτησίας, εταιρική επικοινωνία, στρατηγικό marketing, ανάπτυξη προϊόντων, διαπίστευση και έλεγχο ποιότητας, επενδύσεις και διαχείριση κεφαλαίων, εξαγωγές, δημόσιες χρηματοδοτήσεις, προσέλκυση επενδυτών κ.ά.

ΔΙΟΙΚΗΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το Πρόγραμμα υλοποιείται από στελέχη των δύο φορέων, της Eurobank και του Corallia και εποπτεύεται από 9μελή Συμβουλευτική Επιτροπή (Advisory Board), που αποτελείται από διακεκριμένους επιστήμονες, επιχειρηματίες και εμπειρογνώμονες.

Αρωγός του Προγράμματος και εγγυητής του υψηλού επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών και υποδομών είναι ένα πλέγμα κορυφαίων επιχειρήσεων και οργανισμών της ελληνικής και διεθνούς αγοράς, ενώ παράλληλα διακεκριμένα και καταξιωμένα πρόσωπα από όλο το φάσμα των κλάδων της οικονομίας και της επιστήμης συγκροτούν το σώμα των μεντόρων, που παρέχουν συμβουλευτική καθοδήγηση σε θέματα επιχειρηματικής ανάπτυξης σε κάθε συμμετέχουσα επιχειρηματική ομάδα.

ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Στα δύο περίπου χρόνια της λειτουργίας του, το **egg**, έχει ουσιαστικά καταστεί το πλέον ολοκληρωμένο πρόγραμμα επιχειρηματικής επιτάχυνσης στην Ελλάδα. Παράλληλα, χαίρει αποδοχής από εσωτερικά και εξωτερικά κοινά, έχει διευρύνει σημαντικά τη θετική του εικόνα με αντίκτυπο τόσο στην Ελλάδα, όσο και το εξωτερικό, ενώ αποτελεί πρότυπο για κάθε νέα πρωτοβουλία στο οικοσύστημα των νεοφυών καινοτόμων επιχειρήσεων στην Ελλάδα (startups).

Μετά την ολοκλήρωση του πρώτου κύκλου του Προγράμματος, τον Ιούνιο του 2014 και κατά τη διάρκεια του δεύτερου κύκλου, που ολοκληρώνεται τον Ιούνιο του 2015, το **egg** έχει πραγματοποιήσει συνολικά τα παρακάτω:

- 41 επιχειρηματικές ιδέες έγιναν σύγχρονες επιχειρήσεις.
- 55 εξειδικευμένα σεμινάρια επαγγελματικής κατάρτισης.
- 230 κατ' ιδίαν συναντήσεις με μέντορες για συμβουλευτική υποστήριξη.
- 330 συνεδρίες (one-stop-shop) για θέματα επιχειρηματικής λειτουργίας.
- 24 πρωτότυπα προϊόντα ή υπηρεσίες βγήκαν στην αγορά.
- 32 προσλήψεις νέων συνεργατών από τις αρχικές ομάδες.
- 24 συνεργασίες και συνέργειες μεταξύ εταιρειών του Προγράμματος.
- 3 υποβολές αιτήσεων ευρεσιτεχνίας κατατέθηκαν από τις εταιρείες του.

Παράλληλα, το αποτύπωμα του **egg** στην ελληνική κοινωνία ενισχύεται με σειρά δράσεων του Προγράμματος και των ομάδων του με στόχο τη:

- Δημιουργία επαφών στην Ελλάδα και το εξωτερικό, για τη στήριξη του Προγράμματος.
- Βελτίωση τεχνογνωσίας του Προγράμματος και των ομάδων / εταιρειών του.
- Υποστήριξη και ανάπτυξη συνεργειών στο οικοσύστημα καινοτομίας.
- Δημιουργία επιχειρηματικής δικτύωσης και προβολής των εταιρειών του.

■ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ & ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ «Η ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙΝΟΤΟΜΕΙ!»



Με στόχο την ενθάρρυνση της έρευνας, της καινοτομίας και της εξωστρέφειας ως βασικών πυλώνων για την αναβάθμιση της ανταγωνιστικότητας της χώρας, η Eurobank και ο ΣΕΒ, συνδιοργανώνουν από το 2010 το Διαγωνισμό Εφαρμοσμένης Έρευνας & Καινοτομίας «Η Ελλάδα Καινοτομεί!».

Ο Διαγωνισμός, που έχει καταξιωθεί ως θεσμός της ιδιωτικής πρωτοβουλίας, καθιερώθηκε από την Eurobank και τον ΣΕΒ με σκοπό να κινητοποιήσει τις δημιουργικές δυνάμεις της ακαδημαϊκής και επιστημονικής κοινότητας, για την ανάδειξη της Ελλάδας που καινοτομεί και πρωτοπορεί σε παγκόσμιο επίπεδο.

Κύριος στόχος του Διαγωνισμού είναι να χτίσει κανάλια επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ του ερευνητικού και του επιχειρηματικού κόσμου, για την παραγωγική υλοποίηση των προτάσεων εφαρμοσμένης έρευνας και καινοτομίας, με τη δημιουργία προϊόντων και υπηρεσιών που συμβάλλουν στη βελτίωση της καθημερινής ζωής, αλλά και την ανάπτυξη και ενίσχυση της εξωστρέφειας της οικονομίας.

Ο Διαγωνισμός «Η Ελλάδα Καινοτομεί!» απευθύνεται σε ερευνητικές ομάδες, μεμονωμένους ερευνητές και επιχειρήσεις που έχουν παραγωγική ή ερευνητική δραστηριότητα στην Ελλάδα και στοχεύει να:

- Αναδειξει την καινοτομία ως τον κινητήριο μοχλό για την ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας, του επιχειρείν και της ενίσχυσης της απασχόλησης – ειδικά των νέων ανθρώπων.
- Κινητοποιήσει τις δημιουργικές δυνάμεις της χώρας.
- Συνδέσει την ακαδημαϊκή κοινότητα με την επιχειρηματικότητα και την παραγωγή.
- Προσελκύσει ιδιωτικά κεφάλαια για την υλοποίηση και την εμπορική εκμετάλλευση των σχετικών προτάσεων.

Η αξιολόγηση των συμμετοχών πραγματοποιείται σε δύο στάδια, το στάδιο της γραπτής αξιολόγησης, όπου με την ολοκλήρωσή της αναδεικνύονται οι 20 προκρίθεντες υποψήφιοι, οι οποίοι περνούν στο δεύτερο στάδιο, της προφορικής αξιολόγησης.

Γραπτή Αξιολόγηση: Η Γραπτή Αξιολόγηση των συμμετοχών πραγματοποιείται από ειδικευμένους επιστήμονες υπό την εποπτεία επιστημονικού συμβουλίου, στο οποίο μετέχουν διακεκριμένοι επιστήμονες και ακαδημαϊκοί υψηλού κύρους, με βάση τα παρακάτω κριτήρια:

- Βελτίωση της καθημερινής ζωής και βιώσιμη ανάπτυξη
- Πρωτοτυπία
- Ενίσχυση Ανταγωνιστικότητας
- Δυνατότητα ευρείας πρακτικής εφαρμογής και εμπορικής αξιοποίησης
- Βελτίωση θέσης φορέα ή επιχείρησης
- Εξωστρέφεια
- Επαναληψιμότητα και διάχυση ωφελειών.

Οι έως 20 υποψηφίότητες που έχουν προκριθεί κατά το πρώτο στάδιο της γραπτής αξιολόγησης (έως 10 για Εφαρμοσμένη Έρευνα & έως 10 για Καινοτομία) προβάλλονται στο ευρύ κοινό με σειρά πρωτοβουλιών που περιλαμβάνουν περιφερειακές εκδηλώσεις σε μητροπολιτικές περιοχές με πανεπιστημιακή παρουσία, την έκδοση σχετικού λευκώματος, τις διαδικτυακές πλατφόρμες του Διαγωνισμού, προβολή στα μέσα μαζικής ενημέρωσης, αλλά και διευρυμένες ενέργειες έντυπης και ηλεκτρονικής δημοσιότητας.

Προφορική Αξιολόγηση: Οι έως 20 υποψήφιοι που προκρίνονται κατά το στάδιο της γραπτής αξιολόγησης, προσκαλούνται να συμμετάσχουν σε αυτό το στάδιο της τελικής κατάταξης, η οποία διεξάγεται με διαφάνεια και εγκυρότητα, σε ανοιχτή για το κοινό ειδική τελετή. Η αξιολόγηση πραγματοποιείται με προφορική εξέταση ενώπιον τριμελούς επιτροπής που ορίζει το Επιστημονικό Συμβούλιο ανά υποψηφίότητα, στην οποία συμμετέχουν κατά προτίμηση αξιολογητές που συμμετείχαν στη γραπτή αξιολόγηση ή και άλλοι αξιολογητές, αναγνωρισμένου κύρους, προερχόμενοι από την επιστημονική και επιχειρηματική κοινότητα.

Για κάθε πεδίο απονέμονται δύο χρηματικά βραβεία (πρώτο και δεύτερο βραβείο για την Εφαρμοσμένη Έρευνα και πρώτο και δεύτερο βραβείο για την Καινοτομία), τα οποία συνοδεύονται από τιμητική πλακέτα.

Οι δύο πρώτοι Διαγωνισμοί, που ολοκληρώθηκαν το 2011 και το 2013, κατέδειξαν ότι στα ελληνικά ερευνητικά κέντρα και πανεπιστήμια και τις ελληνικές επιχειρήσεις **υπάρχει η άλλη Ελλάδα, η Ελλάδα της εφευρετικότητας, της αριστείας, της δημιουργίας**, καθώς και μια πολυπληθής και καταξιωμένη επιστημονική κοινότητα που παράγει γνώση ανταγωνιστική διεθνώς, συμμετέχοντας ενεργά στην προσπάθεια να ξαναγίνει η χώρα μας κοινωνία δράσης και δημιουργικής προσαρμογής. Σε αυτούς επιβραβεύτηκαν **41 καινοτόμες ιδέες**, υπηρεσίες και προϊόντα από το χώρο της εφαρμοσμένης έρευνας και της καινοτομίας, ανοίγοντας δρόμους για την εμπορική αξιοποίηση πολλών εξ αυτών.

3^{ος} ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ «Η ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙΝΟΤΟΜΕΙ!»

Το 2014 σηματοδότησε την έναρξη του **3^{ου} Διαγωνισμού Εφαρμοσμένης Έρευνας και Καινοτομίας «Η Ελλάδα Καινοτομεί!»**.

Η πρωτοβουλία υποστηρίχτηκε από εκτεταμένο προωθητικό πρόγραμμα σε όλα τα παραδοσιακά μέσα μαζικής επικοινωνίας και είχε ως σκοπό να ενημερώσει για την έναρξη του 3^{ου} κύκλου του Διαγωνισμού, προκειμένου να προσελκύσει την υποβολή συμμετοχών. Παράλληλα, πραγματοποιήθηκαν παρουσιάσεις σε πανεπιστήμια και ερευνητικά κέντρα καθώς και συμμετοχές σε εκθέσεις καινοτομίας, με στόχο να κινητοποιηθούν οι δημιουργικές δυνάμεις της χώρας για να συμμετέχουν στον 3^ο Διαγωνισμό «Η Ελλάδα Καινοτομεί!»

Ο Διαγωνισμός υποστηρίχτηκε από 360° digital επικοινωνία για να προσεγγίσει άμεσα όλους εκείνους που παράγουν δημιουργικό έργο που αξίζει να αναδειχθεί μέσω του «Η Ελλάδα Καινοτομεί!». Μέσω των διαδικτυακών καναλιών του Διαγωνισμού προβλήθηκε σχετικό περιεχόμενο με αποτέλεσμα τόσο οι έμμεσα, όσο και οι άμεσα ενδιαφερόμενοι (επιστήμονες, ερευνητές, φοιτητές, επιχειρηματίες) να διαθέτουν μια **online γέφυρα** ανάμεσα στην έρευνα, την καινοτομία και την επιχειρηματικότητα, ενώ η προβολή των φινάλιστ των προηγούμενων Διαγωνισμών, **λειτουργήσε εξαιρετικά θετικά, δημιουργώντας πρότυπα για τη νέα γενιά**.

Με βάση την παραπάνω στρατηγική ο Διαγωνισμός «Η Ελλάδα Καινοτομεί!» απέσπασε για το 2014 το Βραβείο **«Καλύτερη Χρήση των Social Media»** της ΕΕΔΕ, στα Corporate Affairs Excellence Awards.

Η Α' φάση του 3^{ου} Διαγωνισμού ολοκληρώθηκε τον Σεπτέμβριο του 2014 και συγκέντρωσε συνολικά **208** υποψηφίότητες, πιστοποιώντας την αναγνώριση του θεσμού από την επιστημονική και επιχειρηματική κοινότητα της χώρας. Από αυτές, οι 29 αφορούσαν στην κατηγορία «Εφαρμοσμένη Έρευνα» και οι 179 στην κατηγορία «Καινοτομία», ενώ ισχυρή υπήρξε η συμμετοχή επιχειρήσεων με την υποβολή συνολικά 72 υποψηφιοτήτων. Οι υποψηφίότητες του 3^{ου} Διαγωνισμού «Η Ελλάδα Καινοτομεί!» κάλυπταν ευρύ φάσμα εφαρμογών στους ακόλουθους τομείς: περιβάλλον, υγεία/ιατρική, τεχνολογίες πληροφορικής επικοινωνιών/διαδικτυακές εφαρμογές, πρωτογενής τομέας/τρόφιμα, εξοικονόμηση ενέργειας/ανεωσίμες πηγές ενέργειας, τουρισμός/πολιτισμός.

Η γραπτή αξιολόγηση, η ανάδειξη των 20 προκρίθεντων και η ολοκλήρωση του 3^{ου} Διαγωνισμού θα ολοκληρωθούν το 2015, με την τελετή βράβευσης, αφού θα έχει προηγηθεί η εκτενής προβολή των διακριθέντων στα ΜΜΕ, στα social media και στο site του Διαγωνισμού, καθώς και στην επιχειρηματική και ακαδημαϊκή κοινότητα, μέσω εκδηλώσεων στην περιφέρεια.

Αξίζει να σημειωθεί ότι και στους τρεις Διαγωνισμούς «Η Ελλάδα Καινοτομεί!» έχουν υποβληθεί συνολικά 747 υποψηφίότητες (180 στην κατηγορία «Εφαρμοσμένη Έρευνα» και 567 στην κατηγορία «Καινοτομία»).

ΥΠΕΥΘΥΝΑ ΔΙΠΛΑ ΣΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΑΣ

Το Ανθρώπινο Δυναμικό του ομίλου Eurobank αποτελεί το σημαντικότερο κεφάλαιο του Οργανισμού και το πιο ισχυρό ανταγωνιστικό του πλεονέκτημα, ειδικότερα σε μια εποχή όπου η οικονομική και κοινωνική συγκυρία απαιτούν ευελιξία, ευαισθησία και φροντίδα απέναντι στον πελάτη και συνάνθρωπο.

Διαχρονικά, βασική δέσμευση του ομίλου Eurobank είναι η συστηματική και αποτελεσματική προσέλευση, ανάπτυξη και διατήρηση των εργαζομένων του. Στο πλαίσιο αυτό και μέσα από την εφαρμογή σύγχρονων μεθόδων επιλογής, εκπαίδευσης, αξιολόγησης και ανταμοιβής, δίνεται ιδιαίτερη έμφαση:

- Στη στελέχωση μέσα από αξιολογικά συστήματα επιλογής και αξιολόγησης, σύμφωνα με τις ανάγκες και τις απαιτήσεις κάθε εργασιακού πεδίου.
- Στην παροχή ίσων ευκαιριών στην εκπαίδευση και την εξέλιξη της επαγγελματικής σταδιοδρομίας κάθε εργαζόμενου. Η παροχή ίσων ευκαιριών για την εξέλιξη όλων των εργαζομένων αποτελεί αναπόσπαστο μέρος των πολιτικών της Τράπεζας για το ανθρώπινο δυναμικό της, ανεξάρτητα από το φύλο, τη φυλή, τη θρησκεία και την ηλικία του κάθε ενός.
- Στην ενίσχυση ενός πλαισίου διαρκούς αναγνώρισης και επιβράβευσης, σύμφωνα με τις αξίες που διέπουν τον Όμιλο.
- Στη συνεχή ενημέρωση των εργαζομένων και στη διαφάνεια των πρακτικών και των διαδικασιών που ακολουθούνται στην εξέλιξη όλων.

Ειδικότερα για το 2014, κρίσιμη ήταν η ενσωμάτωση των νέων εργαζομένων, οι οποίοι προήλθαν από το Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο και τη Νέα Proton Bank, μέσα από διαδικασίες, οι οποίες εξασφάλισαν τη δημιουργία ενός κλίματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης και ενός αισθητήματος αξιοκρατίας και συνέχειας.

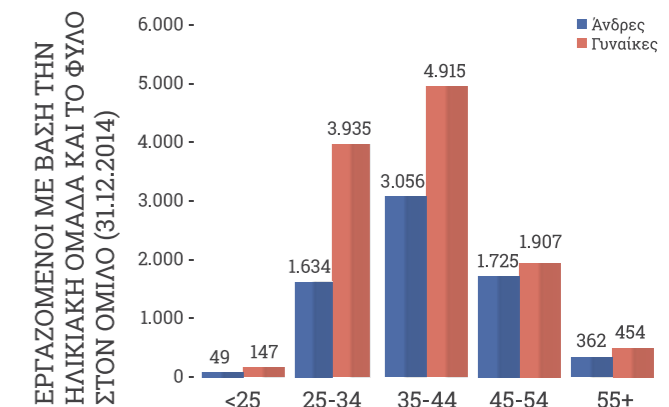
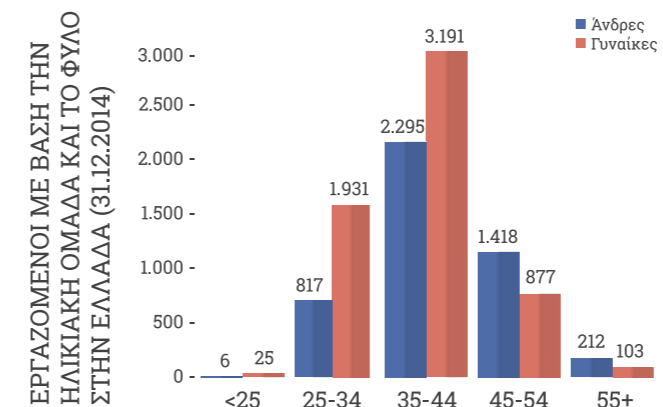
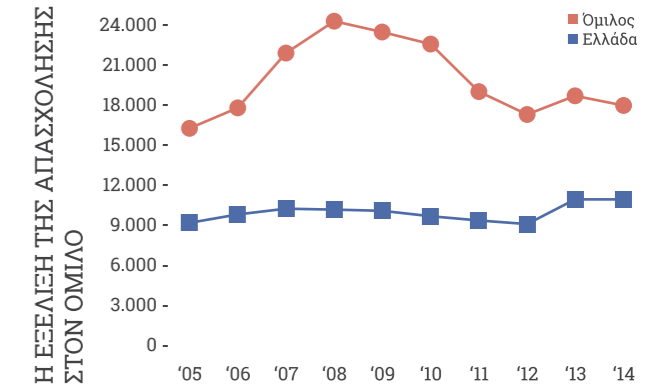
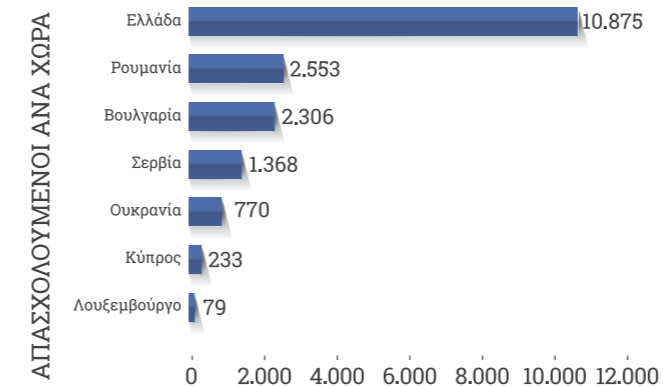
■ ΕΝΤΑΞΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΝΕΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟΥ ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟΥ & ΝΕΑΣ PROTON BANK

Το 2014 ολοκληρώθηκε η λειτουργική ενοποίηση της Eurobank με το Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο σε συνέχεια της συγχώνευσης με τη Νέα Proton Bank που ολοκληρώθηκε το 2013, δημιουργώντας σημαντικές συνέργειες για το σύνολο των εργαζομένων της ενιαίας πλέον Τράπεζας Eurobank Ergasias A.E.

Η ένταξη των νέων εργαζομένων πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με το πρότυπο του εργασιακού καθεστώτος και το λειτουργικό μοντέλο της Eurobank και με βασικά κριτήρια τη διαφάνεια, την αξιοκρατική προσέγγιση και την αντικειμενικότητα. Σε αυτό το πλαίσιο διενεργήθηκαν συναντήσεις γνωριμίας με την πλειοψηφία του προσωπικού των δύο τραπεζών (1.447 άτομα), με έμφαση στις κεντροποιημένες υπηρεσίες και με τη συμμετοχή εξειδικευμένων στελεχών της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού και των Διευθυντών των αντίστοιχων μονάδων. Στόχος των συναντήσεων γνωριμίας ήταν:

- Η βέλτιστη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού σε συνδυασμό με την κάλυψη αναγκών στον Όμιλο.
- Η ανάδειξη των δεξιοτήτων του κάθε εργαζόμενου των δύο τραπεζών.
- Η ομαλή μετάβαση και ένταξη στο νέο ενιαίο Όμιλο.
- Η υποστήριξη στη διαμόρφωση ενιαίας εταιρικής κουλτούρας και ταυτότητας.

Επίσης, για την αποτελεσματική ενσωμάτωση των συναδέλφων, σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε ειδικά διαμορφωμένο πλάνο εκπαίδευσης σε θέματα συστημάτων, προϊόντων και διαδικασιών της Τράπεζας, η εφαρμογή του οποίου ξεπέρασε συνολικά τις 5.500 συμμετοχές και τις 46.500 ανθρωποώρες.



■ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ

Στα τέλη του 2014 ο όμιλος Eurobank, στον οποίο συμπεριλαμβάνονται η Τράπεζα και οι θυγατρικές της εταιρείες, απασχολούσε 18.184 εργαζόμενους, από τους οποίους το 59,8% στην Ελλάδα και το 40,2% στο εξωτερικό.

Σε επίπεδο Ομίλου, ποσοστό μεγαλύτερο από 75% έχει ηλικία μικρότερη των 45 ετών ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων ανήκει στην ηλικιακή κλίμακα 35-44 ετών. Ειδικότερα στην Ελλάδα, η κατανομή των εργαζομένων ανά φύλο είναι ισορροπημένη, με το ποσοστό των γυναικών να διαμορφώνεται στο 56% του συνόλου των εργαζομένων, αποδεικνύοντας με τον καλύτερο τρόπο την πολιτική ίσων ευκαιριών που εφαρμόζει ο Όμιλος.

■ ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ

Η διαδικασία στελέχωσης αντιμετωπίζεται ως η αφετηρία μιας μακροχρόνιας και επωφελούς συνεργασίας μεταξύ του εργαζόμενου και του Ομίλου.

Δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην αντικειμενικότητα, τη διαφάνεια και την ίση μεταχείριση, η διαδικασία επιλογής προσωπικού, είτε αφορά εξωτερικούς, είτε εσωτερικούς υποψηφίους, βασίζεται σε προκαθορισμένα κριτήρια, πλήρως εναρμονισμένα με τις αξίες και το όραμα του Ομίλου, τα οποία εφαρμόζονται στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Τα κριτήρια αυτά διερευνούνται στο πλαίσιο γραπτών αξιολογήσεων, δομημένων συνεντεύξεων, ψυχομετρικών εργαλείων, Κέντρων Αξιολόγησης και σύγχρονων μεθόδων.

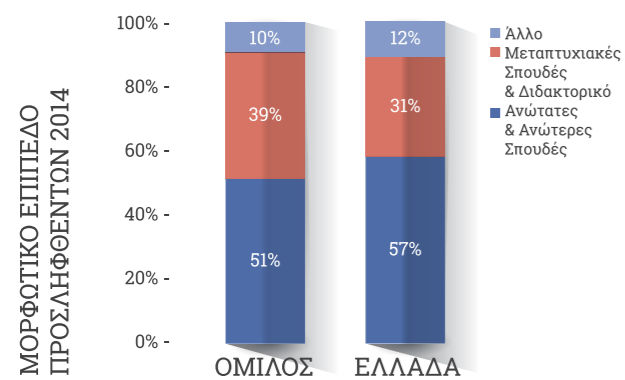
Αξίζει να τονισθεί ότι η διαδικασία επιλογής προσωπικού στην Τράπεζα στην Ελλάδα έχει πιστοποιηθεί με ISO 9001 από την TÜV HELLAS και εφαρμόζεται από άρτια εκπαιδευμένα εξειδικευμένα στελέχη.

Παράλληλα, ο Όμιλος αξιοποιεί ενεργά και συστηματικά το ανθρώπινο δυναμικό του για την κάλυψη αναγκών που προκύπτουν εσωτερικά. Η διαδικασία αυτή αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα, με στόχο αφενός τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας του Ομίλου και αφετέρου την παροχή κινήτρων επαγγελματικής εξέλιξης για όλους τους εργαζόμενους. Αξίζει να σημειωθεί πως η Τράπεζα μετρά το βαθμό εσωτερικής κάλυψης θέσεων εργασίας με τη χρήση ειδικού δείκτη.

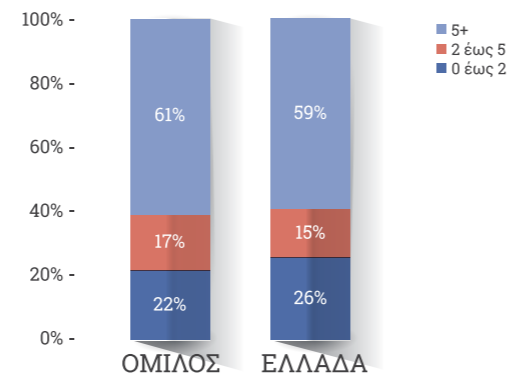
Συγκεκριμένα, το 2014, το 58% των διαθέσιμων θέσεων στον Όμιλο, συμπεριλαμβανομένων των θυγατρικών του εξωτερικού, καλύφθηκε εσωτερικά, ενώ για την Ελλάδα - στο σύνολο των δραστηριοτήτων του Ομίλου - το αντίστοιχο ποσοστό ανήλθε σε 74%. Σε επίπεδο Τράπεζας το ποσοστό αυτό ήταν αρκετά υψηλότερο και έφθασε το 89%.

Στο πλαίσιο αυτό, αποτελεί πολιτική και σημαντικό εργαλείο στελέχωσης για τον Όμιλο η κοινοποίηση των εξειδικευμένων αναγκών στελέχωσης στον εσωτερικό διαδικτυακό τόπο, που στόχο έχει την ανοικτή επικοινωνία, τη διαφάνεια και τη διαμόρφωση ενός εργασιακού περιβάλλοντος ίσων ευκαιριών.

Αντίστοιχα οι προσλήψεις για το 2014, σε επίπεδο Ομίλου, εστιάστηκαν στην κάλυψη αναγκών θυγατρικών του εξωτερικού (84% θυγατρικές εξωτερικού – 16% Ελλάδα). Πιο συγκεκριμένα, σε επίπεδο Ομίλου, δόθηκε έμφαση σε στελέχη με υψηλό ακαδημαϊκό υπόβαθρο (90% κάτοχοι πτυχίου – μεταπτυχιακού) και με εργασιακή εμπειρία (61% με προϋπηρεσία άνω των 5 ετών), ενώ τα αντίστοιχα ποσοστά στην Ελλάδα ανήλθαν σε 88% και σε 59%. Επίσης, το 2014 δόθηκε, για μια ακόμη χρονιά, ιδιαίτερη έμφαση στα προγράμματα Πρακτικής Άσκησης και Μαθητείας (404 φοιτητές).



ΕΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΠΡΟΣΛΗΦΘΕΝΤΩΝ 2014

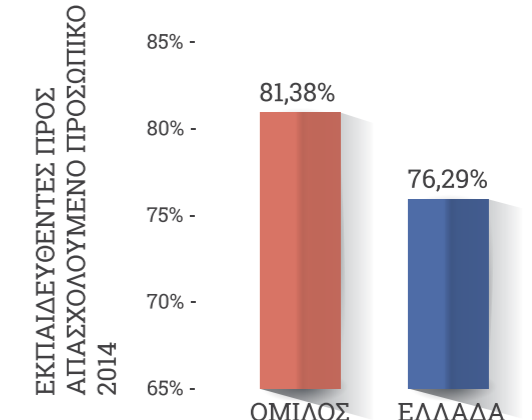
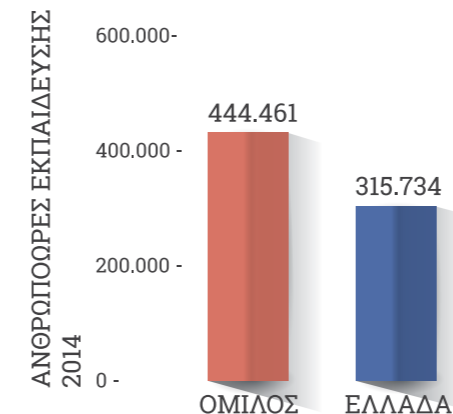


■ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ & ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Η αξιοποίηση των ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων του ανθρώπινου δυναμικού αποτελεί διαχρονική επιλογή στρατηγικής σημασίας για τον όμιλο Eurobank και διασφαλίζεται με την εφαρμογή ενός θεσμοθετημένου και ολοκληρωμένου Πλαισίου Εκπαίδευσης και Επαγγελματικής Ανάπτυξης, που δίνει έμφαση στην ενίσχυση μιας ενιαίας κουλτούρας ανάπτυξης και το οποίο έχει βραβευθεί για την καινοτομία, την επιτυχημένη πρακτική και τη θετική του επίδραση. Τα Προγράμματα Επαγγελματικής Ανάπτυξης αφορούν σε:

- Προγράμματα Ανάπτυξης Διοικητικών Ομάδων & Στελεχών, τα οποία στοχεύουν στην ενίσχυση της ηγετικής αποτελεσματικότητας.
- Εφαρμογές Επαγγελματικής Ανάπτυξης, για τη βελτίωση των επαγγελματικών ιδιοτήτων και της αποτελεσματικότητας του εργαζομένου στο πλαίσιο του υφιστάμενου ή / και νέου ρόλου.
- Προγράμματα Mentoring, με στόχο την ενδυνάμωση των ικανοτήτων και την ενθάρρυνση της διατμηματικής συνεργασίας.
- Ενδοδικτυακό τόπο Επαγγελματικής Ανάπτυξης, που παρέχει πληροφόρηση για τις δυνατότητες επαγγελματικής ανάπτυξης και τις προϋποθέσεις επιτυχίας σε διαφορετικούς ρόλους.

Τα Προγράμματα Επαγγελματικής Ανάπτυξης στοχεύουν στην ενδυνάμωση των ικανοτήτων και δεξιοτήτων των εργαζομένων που οδηγούν στη βέλτιστη απόδοση, τη στοχευμένη αξιοποίησή τους για κάλυψη σημαντικών θέσεων στον Όμιλο, τον προγραμματισμό διαδοχής, τη μεταφορά γνώσης και



την εδραίωση κοινών μεθοδολογιών ανάπτυξης, που ενισχύουν τη διαφάνεια και την αντικειμενικότητα. Με βασική επιδίωξη την παροχή στοχευμένης εκπαίδευσης, εφαρμόζονται Πολιτικές & Διαδικασίες πιστοποιημένες, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001, από την TÜV Hellas και σχεδιάζονται Εκπαιδευτικά Πλάνα ανά θέση εργασίας. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται σε προγράμματα:

- **Ανάπτυξης ηγετικών και διοικητικών ικανοτήτων**, που αποτελούν μία από τις στρατηγικές προτεραιότητες του Ομίλου και υλοποιούνται σε συνεργασία με καταξιωμένους φορείς, όπως το ALBA, το Harvard Business Publishing, το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών κ.ά. Ενδεικτικά, το 2014, στα προγράμματα του Harvard Business Publishing συμμετείχαν 706 στελέχη, ενώ ξεκίνησε και ο έβδομος κύκλος του μεταπτυχιακού προγράμματος «Eurobank-ALBA MBA in Financial Services» με 30 συμμετέχοντες σε επίπεδο Ομίλου.
- **Απόκτησης γνώσεων, δεξιοτήτων στο αντικείμενο εργασίας και πρακτικής τραπεζικής εμπειρίας** σε όλα τα επίπεδα και πιστοποίησης αυτών. Ιδιαίτερη βαρύτητα δόθηκε στην εκπαίδευση στελεχών των δικτύων καταστημάτων σε θέματα σύγχρονων μεθόδων πελατοκεντρικής προσέγγισης και εξυπηρέτησης με 1.051 συμμετέχοντες κατά τη διάρκεια του 2014. Αναφορικά με τις Πιστοποιήσεις της Τράπεζας της Ελλάδος, εντός του 2014 πιστοποιήθηκαν 770 εργαζόμενοι στην Παροχή Επενδυτικών Υπηρεσιών και 267 στην Ασφαλιστική Διαμεσολάβηση. Επίσης, 1.926 στελέχη του Ομίλου συμμετείχαν σε εκπαίδευση σχετικά με το Νέο Ρυθμιστικό Πλαίσιο Διαχείρισης

Προβληματικών Δανείων και τον Κώδικα Δεοντολογίας της Τράπεζας της Ελλάδος.

- **Καταπολέμησης απάτης**, με στόχο τη δημιουργία ενιαίας κουλτούρας και επίγνωσης σε θέματα απάτης, καθώς και σε θέματα μηχανισμών για την πρόληψη και καταστολή της. Σημειώνεται ότι 2.916 εργαζόμενοι παρακολούθησαν το εξειδικευμένο πρόγραμμα «Καταπολέμηση της Απάτης» εντός του 2014, σε επίπεδο Ομίλου.
- **Ενίσχυσης της θετικής στάσης** (Life Skills, Time & Stress Management and Work Life Balance) **και της συνεργασίας**, με σκοπό την ενδυνάμωση εργαζομένων και ομάδων για την αποτελεσματικότερη διαχείριση της οικονομικής κρίσης και των συνεπειών της.

Οι βασικοί δείκτες μέτρησης της εκπαιδευτικής δραστηριότητας του Ομίλου για το 2014 ανήλθαν σε:

- Ημέρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο: 4,07 (ετήσια αύξηση 51,3%).
- Συνολικές συμμετοχές σε εκπαιδευτικά προγράμματα: 63.648 (ετήσια αύξηση 29,06%).
- Ανθρωποώρες εκπαίδευσης: 444.461 (ετήσια αύξηση 46,34%).
- Ποσοστό εργαζομένων που συμμετείχαν σε εκπαίδευση: 81,3%.
- Ποσοστό εκπαίδευσης μέσω e-Learning: 28,7%.

■ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ

Η διαχείριση της απόδοσης στον όμιλο Eurobank επιτυγχάνεται μέσα από το Σύστημα Αξιολόγησης της Απόδοσης, που σκοπό έχει την αποτελεσματική καθοδήγηση και υποστήριξη του έργου των εργαζομένων. Εστιάζει στην επίτευξη των στόχων τους, αλλά και στην επαγγελματική τους ανάπτυξη. Κάθε εργαζόμενος μπορεί να αποκτήσει επίγνωση των ισχυρών στοιχείων της απόδοσής του, ενώ παράλληλα, με την κατάλληλη επικοινωνία και παρακολούθηση, βρίσκεται σε θέση να αναγνωρίζει τα σημεία που χρειάζονται βελτίωση, ώστε με τις κατάλληλες ενέργειες να εξελίσσεται συνεχώς. Με αυτόν τον τρόπο εξασφαλίζεται η σύνδεση της απόδοσης καθενός από τους εργαζόμενους με τη συνολική απόδοση του Ομίλου.

■ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Το πρόγραμμα Εσωτερικής Επικοινωνίας του Ομίλου έχει σχεδιασθεί με στόχο να καλύψει ένα ευρύ φάσμα αναγκών, τόσο επιχειρησιακής, όσο και διαπροσωπικής φύσης, στοχεύοντας στην όσο το δυνατόν πιο έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση των εργαζομένων, στη διαφάνεια και την υποστήριξη της κουλτούρας και της ταυτότητας του Οργανισμού.

Το πρόγραμμα Εσωτερικής Επικοινωνίας κινείται σε τέσσερις βασικούς πυλώνες:

- **Ενημέρωση επιχειρησιακής φύσης** για όλα τα θέματα που αφορούν στη λειτουργία του Ομίλου στην Ελλάδα και στο εξωτερικό και στα οποία συμπεριλαμβάνονται πολιτικές, διαδικασίες, ενημέρωση για οικονομικά θέματα, για τα οικονομικά αποτελέσματα του Ομίλου και για άλλες πρωτοβουλίες.
- **Επικοινωνία μεταξύ Διοίκησης και Εργαζομένων** για μία σειρά θεμάτων που τους απασχολούν και κυρίως για την ανταλλαγή απόψεων που αφορούν τόσο σε λειτουργικά θέματα όσο και σε θέματα προσωπικά και οικογενειακά. Στην κατεύθυνση αυτή, πραγματοποιούνται συχνές συναντήσεις της Διοίκησης με εργαζόμενους όλων των βαθμίδων και όλων των μονάδων και εταιρειών του Ομίλου, τόσο στο πλαίσιο επίσημων ενημερωτικών συναντήσεων, όσο και κατά τη διάρκεια συναντήσεων κοινωνικού χαρακτήρα.
- **Αναγνώριση και επιβράβευση** των εργαζομένων για τη μακροχρόνια άριστη απόδοσή τους στον

Οργανισμό. Παράλληλα, η Eurobank αναγνωρίζει την προσπάθεια των εργαζομένων και των παιδιών τους για τις σχολικές ή ακαδημαϊκές τους επιδόσεις, βραβεύοντας τους άριστους και ενθαρρύνοντάς τους να συνεχίσουν τις προσπάθειές τους για μόρφωση και ανάπτυξη.

- **Ενίσχυση των δεσμών της οικογένειας** μέσα από δράσεις και εκδηλώσεις στις οποίες συμμετέχουν οι εργαζόμενοι με τις οικογένειές τους. Οι εκδηλώσεις αυτές είναι κοινωνικού, πολιτιστικού και αθλητικού ενδιαφέροντος, ενώ παράλληλα το 2014 υπήρξαν και δράσεις εθελοντικής συνεισφοράς. Με χριστουγεννιάτικες παιδικές θεατρικές παραστάσεις, θερινά προγράμματα για παιδιά, εισιτήρια για αθλητικές διοργανώσεις και πλήθος άλλων ενεργειών, επιτυγχάνεται η ενίσχυση του δεσμού των οικογενειών των εργαζομένων με τον Όμιλο και η ανάπτυξη ουσιαστικής σχέσης μεταξύ του προσωπικού. Παράλληλα, ο Όμιλος συνεχίζει την ανάπτυξη ενός προγράμματος εθελοντισμού με τη συμμετοχή των εργαζομένων και των οικογενειών τους. Οι δράσεις εθελοντισμού αφορούν κοινωνικούς σκοπούς ιδιαίτερα σημαντικούς για την ελληνική κοινωνία, όπως για παράδειγμα η συμμετοχή στον αγώνα δρόμου που διοργάνωσε το «Άλμα Ζωής» ενάντια στον καρκίνο του μαστού.

Αντίστοιχες ενέργειες επιχειρηματικής επικοινωνίας, αλλά και εκδηλώσεων κοινωνικού ή άλλου χαρακτήρα για τους συναδέλφους και τις οικογένειές τους πραγματοποιούνται και στις χώρες του εξωτερικού.

■ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ (HR4U)

Η Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού παρέχει μέσω της υπηρεσίας HR4U, ένα κανάλι επικοινωνίας με το προσωπικό, για την διαχείριση των αιτημάτων του, με τρόπο ενιαίο, συνεπή και φιλικό.

Ενδεικτικά για το 2014, το HR4U διαχειρίστηκε 37.006 αιτήματα, το 79% των οποίων, επιλύθηκε την ίδια στιγμή, κατά τη διάρκεια της τηλεφωνικής επικοινωνίας με τον ενδιαφερόμενο υπάλληλο. Το ποσοστό αυτό ανήλθε σε 90% για τα αιτήματα τα οποία επιλύθηκαν σε δύο ημέρες, κατόπιν συνεργασίας με τα αρμόδια τμήματα της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού και με εκ νέου επικοινωνία για ενημέρωση του ενδιαφερόμενου υπαλλήλου.

■ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Στο πλαίσιο εφαρμογής του Προγράμματος Πρόληψης της υγείας των εργαζομένων της, η Τράπεζα στην Ελλάδα υλοποιεί μία σειρά από δράσεις, όπως:

- Λειτουργία τεσσάρων πλήρως εξοπλισμένων ιατρείων στο Νομό Αττικής, όπου γιατροί προσωπικού ασκούν κλινική και συμβουλευτική ιατρική.
- Παροχή δυνατότητας γενικού check up προς τους εργαζόμενους σε τακτά χρονικά διαστήματα.
- Λειτουργία Τράπεζας Αίματος, η οποία έχει δημιουργηθεί και συντηρείται από το ίδιο το ανθρώπινο δυναμικό, με στόχο την κάλυψη των αναγκών σε αίμα. Το 2014, μέσω του Κέντρου Αιμοδοσίας «ΑΜΑΛΙΑ ΦΛΕΜΙΝΓΚ», συλλέχθηκαν 211 μονάδες αίματος και χορηγήθηκαν 95, ύστερα από σχετικά αιτήματα εργαζομένων της Τράπεζας για κάλυψη προσωπικής ή οικογενειακής τους ανάγκης.
- Ανάπτυξη Συστήματος Διαχείρισης, Υγείας & Ασφάλειας (Σ.Δ.Υ.Α.Ε.), πιστοποιημένο σύμφωνα με τα πρότυπα OHSAS 18001:2007 και ΕΛΟΤ 1801:2008, με στόχο τη διασφάλιση ενός ποιοτικού και ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος. Στο πλαίσιο αυτό, πραγματοποιούνται ασκήσεις εκκένωσης των κτιρίων και αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών, ενώ παράλληλα διεξάγονται εκπαιδεύσεις σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία.
- Πρόγραμμα Critical Incident Stress Management (CISM): Ψυχολογική υποστήριξη εργαζομένων σε αναπάντεχο γεγονός που συμβαίνει στον εργασιακό χώρο, όπως σοβαρό ατύχημα, ξαφνικός θάνατος, ληστεία κ.λπ.
- Υπηρεσία Case Management (CM): Ολοκληρωμένη διαχείριση και υποστήριξη εργαζομένων, οι οποίοι παρουσιάζουν μειωμένη παραγωγικότητα και βρίσκονται εκτός εργασιακών καθηκόντων λόγω χρόνιας ασθένειας/ιατρικών προβλημάτων, ατυχήματος, ψυχοκοινωνικών και προσωπικών/οικογενειακών προβλημάτων.

■ ΔΙΑΛΟΓΟΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

Η Τράπεζα σέβεται το συνταγματικό δικαίωμα κάθε εργαζόμενου για συμμετοχή σε Συλλόγους Εργαζομένων. Στην Τράπεζα δραστηριοποιούνται έξι σύλλογοι, οι οποίοι εκπροσωπούν συνολικά το 91,5%, δηλαδή σχεδόν 8.000 εργαζόμενους. Ο πολυπληθέστερος σύλλογος αναγνωρίζεται ως υπεύθυνο όργανο εκπροσώπησης στις διαπραγματεύσεις με τη Διοίκηση για εργασιακά θέματα. Οι εργαζόμενοι στην Τράπεζα καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις εργασίας (Κλαδικές και Επιχειρησιακές) και οι εργασιακές σχέσεις ρυθμίζονται από τους ισχύοντες νόμους και τον εσωτερικό Οργανισμό Υπηρεσίας. Πολιτική της Τράπεζας είναι η επικοινωνία με τους εργαζόμενους, τόσο ατομικά μέσω της Εσωτερικής Επικοινωνίας, όσο και θεσμικά μέσω των συλλόγων τους. Η Διοίκηση της Τράπεζας συνεργάζεται με τους συλλόγους και στηρίζει τις προγραμματισμένες συναντήσεις εργασίας, όπου ανταλλάσσονται απόψεις σχετικά με την εξέλιξη του εργασιακού περιβάλλοντος.

ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

ΠΡΟΣΗΛΩΣΗ ΣΤΗΝ ΑΕΙΦΟΡΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ



Η αειφόρος ανάπτυξη και η φροντίδα για το περιβάλλον αποτελούν θεμελιώδη συστατικά της στρατηγικής της Eurobank, με συνεπή στόχο την ενσωμάτωσή τους στις καθημερινές εργασίες, την εταιρική κουλτούρα και τις διεργασίες του οργανισμού.

Ο όμιλος Eurobank, με την Περιβαλλοντική Πολιτική που έχει υιοθετήσει, έχει δεσμευτεί να προστατεύει το περιβάλλον άμεσα και έμμεσα, ενεργώντας πρωτοποριακά τόσο σε εθνικό επίπεδο, καθώς αποτέλεσε την πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα με πιστοποιημένο Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης κατά ISO 14001 και EMAS, όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, κατακτώντας το **πρώτο Ευρωπαϊκό Βραβείο Συμμετοχικής Περιβαλλοντικής Διαχείρισης «EMAS Awards 2011»**.

Τα περιβαλλοντικά ζητήματα θεωρούνται υψίστης σημασίας για την Διοίκηση της Eurobank και η παρακολούθησή τους έχει ανατεθεί στην Επιτροπή Περιβάλλοντος / Αειφόρου Ανάπτυξης του Ομίλου. Κύριος σκοπός της Επιτροπής είναι να παρέχει στρατηγική κατεύθυνση στις πρωτοβουλίες Περιβάλλοντος & Αειφόρου Ανάπτυξης, να παρακολουθεί την επίδοση βασικών δεικτών Αειφορίας και να διασφαλίζει την ορθή εφαρμογή των σχετικών πολιτικών και διαδικασιών.

Τη θέση του Προέδρου της Επιτροπής Περιβάλλοντος / Αειφόρου Ανάπτυξης Ομίλου κατέχει ο Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος της Τράπεζας, Group COO & Διεθνείς Δραστηριότητες. Η Επιτροπή απαρτίζεται από τους Επικεφαλής όλων των μονάδων της Τράπεζας που εμπλέκονται στην υλοποίηση της Περιβαλλοντικής Πολιτικής και της Πολιτικής Ποιότητας, καθώς και τους Επικεφαλής των πιστοποιημένων θυγατρικών, προκειμένου να υπάρχει σχετική λήψη αποφάσεων και σχεδιασμός σε στρατηγικό επίπεδο.

Η Επιτροπή συνεδριάζει τουλάχιστον μία ή δύο φορές το χρόνο και κατά τις συνεδριάσεις τηρούνται πρακτικά.

Τα κυριότερα αποτελέσματα και οι αποφάσεις της Επιτροπής υποβάλλονται από τον Πρόεδρο στα αρμόδια όργανα Διοίκησης της Τράπεζας (Διοικητική Επιτροπή, Εκτελεστική Επιτροπή) και στο Διευθύνοντα Σύμβουλο. Οι κύριες αρμοδιότητές της είναι:

- Η παρακολούθηση της προόδου ως προς τους στόχους της πολιτικής και τους ετήσιους στόχους.
- Η παροχή στρατηγικής κατεύθυνσης στις πρωτοβουλίες σχετικά με το Περιβάλλον και την Αειφόρο Ανάπτυξη.
- Η ανάδειξη κύριων θεμάτων ενδιαφέροντος σχετικά με τους κινδύνους και τις ευκαιρίες στον τομέα του Περιβάλλοντος και της Αειφόρου Ανάπτυξης.

Με συντονιστικό όργανο τη Διεύθυνση Περιβάλλοντος & Ποιότητας του Ομίλου, που ως κύριο μέλημά της έχει τη διασφάλιση της συμμόρφωσης στις περιβαλλοντικές δεσμεύσεις και την εφαρμογή της έννοιας της Αειφορίας στις λειτουργίες του οργανισμού, η Eurobank συμμετέχει ενεργά σε μια σειρά διεθνών πρωτοβουλιών, όπως η Χρηματοοικονομική Πρωτοβουλία του Περιβαλλοντικού Προγράμματος του ΟΗΕ (UNEP FI), όπου έχει διατελέσει Πρόεδρος της Ευρωπαϊκής Ομάδας Δράσης, μέλος της Διοίκησης της Επιτροπής Τραπεζικής και μέλος της Παγκόσμιας Διοικούσας Επιτροπής του Οργανισμού.

Παράλληλα, η Τράπεζα έχει συνυπογράψει και ακολουθεί τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών στον τομέα του περιβάλλοντος, εφαρμόζοντας προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις (Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, αξιολόγηση περιβαλλοντικού κινδύνου κ.λπ.), αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες για την ενίσχυση της περιβαλλοντικής Υπευθυνότητας (Περιβαλλοντική Πολιτική, Χορηγίες κ.λπ.) και ενθαρρύνοντας την ανάπτυξη και διάδοση τεχνολογιών που είναι φιλικές προς το περιβάλλον (χρηματοδότηση εγκατάστασης φωτοβολταϊκών συστημάτων, Πρόγραμμα «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον», Σύστημα Ενεργειακής Διαχείρισης κ.λπ.).

Συμμετέχει επίσης στην Επιτροπή Εμπειρογνομόνων (expert panel) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη Χρηματοδότηση Ενεργειακής Απόδοσης (European Commission Energy Efficiency Financial Institutions Group), στην Επιτροπή Αειφόρου Ανάπτυξης της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, καθώς και ως πρεσβευτής βιωσιμότητας στην Πρωτοβουλία Sustainable Greece 2020.

ΔΡΑΣΕΙΣ

Αποδεικνύοντας την προσήλωσή της στην έννοια της Αειφόρου Τραπεζικής, η Eurobank μετουσιώνει την πολιτική αειφορίας, σε κρίσιμα εργαλεία υποστήριξης και σχέδια δράσης.

- Με την Πράσινη Πολιτική Προμηθειών, κάνει τους προμηθευτές και τους πελάτες της κοινωνούς της φιλοσοφίας και της δέσμευσής της για τη μείωση των επιπτώσεων στο περιβάλλον.
- Ο προσδιορισμός και η ποσοτική έκφραση των περιβαλλοντικών κινδύνων αποτελεί πλέον διεθνώς μέρος της διαδικασίας αξιολόγησης και διαχείρισης κινδύνου. Λαμβάνοντας υπόψη την αρχή «ο ρυπαίνων πληρώνει», οι αρμόδιες μονάδες της Τράπεζας ενσωματώνουν σταδιακά την αλληλεπίδραση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων με τους πιστωτικούς, νομικούς και λειτουργικούς κινδύνους, καθώς και με τους κινδύνους φήμης.
- Κατανοώντας τις εξελισσόμενες ανάγκες της κοινωνίας και των αγορών, προσανατολίζει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της, έτσι ώστε να προωθούν τις αρχές της αειφόρου ανάπτυξης, αναπτύσσοντας «πράσινα» τραπεζικά προϊόντα με θετική επίπτωση στο περιβάλλον. Η Ομάδα «Πράσινης Επιχειρηματικότητας / Περιβαλλοντικού κινδύνου», παρακολουθεί και συντονίζει την ανάπτυξη τέτοιων προϊόντων, όπως είναι τα «Πράσινα Δάνεια κατοικίας», η συμμετοχή στο επιδοτούμενο Πρόγραμμα «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον» του ΥΠΑΠΕΝ, που προσφέρει ενεργειακή αναβάθμιση σε κατοικίες και η WWF Eurobank Visa, στηρίζοντας έμπρακτα την απρόσκοπτη λειτουργία της οργάνωσης εδώ και 14 χρόνια.

Η Τράπεζα αναζητεί και εφαρμόζει, όπου είναι εφικτό, βέλτιστες πρακτικές περιβαλλοντικής διαχείρισης,

συμπεριλαμβανομένης της εξοικονόμησης ενέργειας, της ορθολογικής χρήσης νερού, της ανακύκλωσης και της μείωσης των αποβλήτων. Οι περιβαλλοντικές επιδόσεις για τη βελτίωση του λειτουργικού περιβαλλοντικού αποτυπώματος, παρακολουθούνται μέσω εξειδικευμένων περιβαλλοντικών δεικτών για τυχόν αποκλίσεις και διορθωτικές/προληπτικές ενέργειες και κατόπιν δημοσιοποιούνται στον Ετήσιο Απολογισμό και στην Περιβαλλοντική Έκθεση (EMAS).

ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ

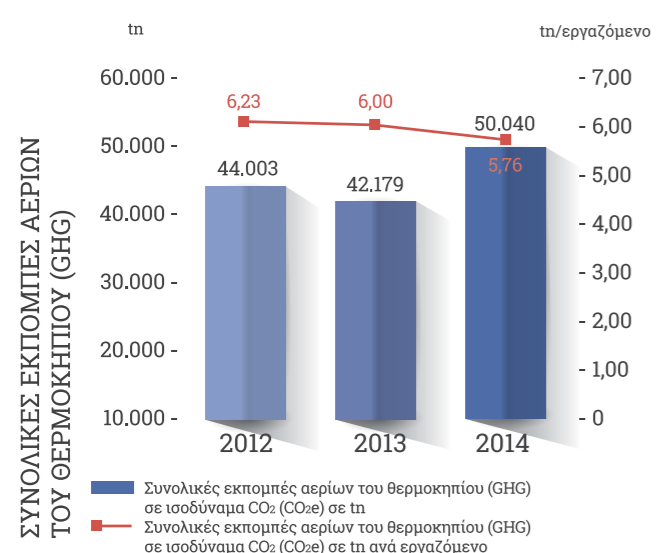
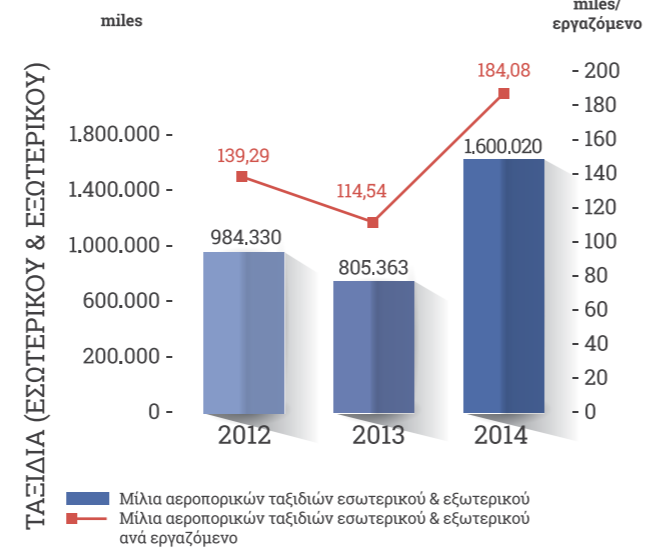
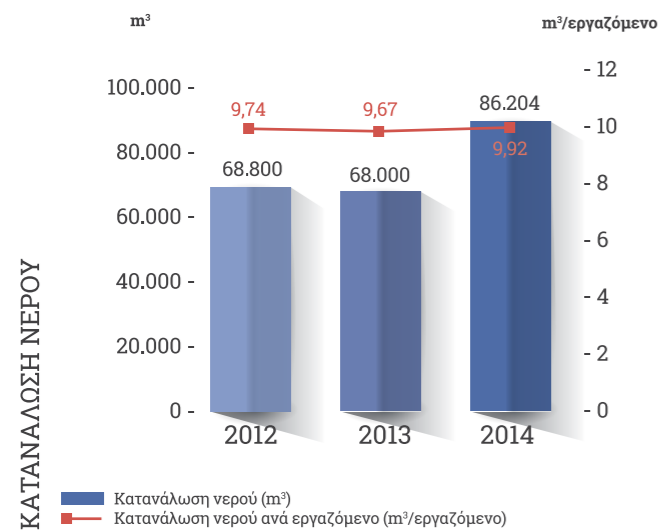
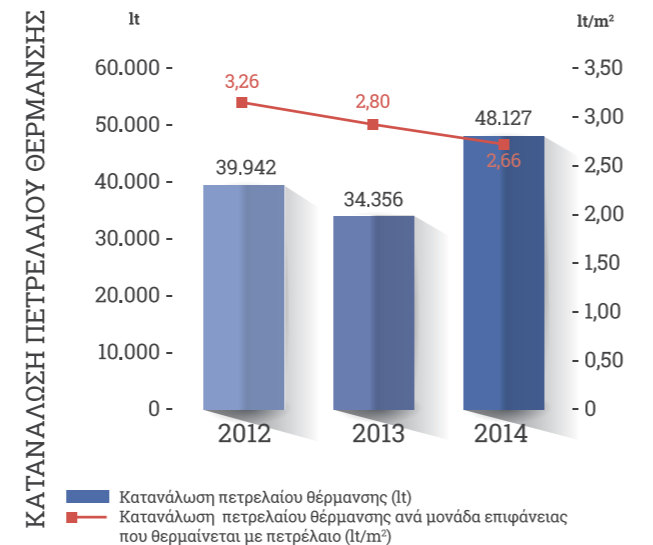
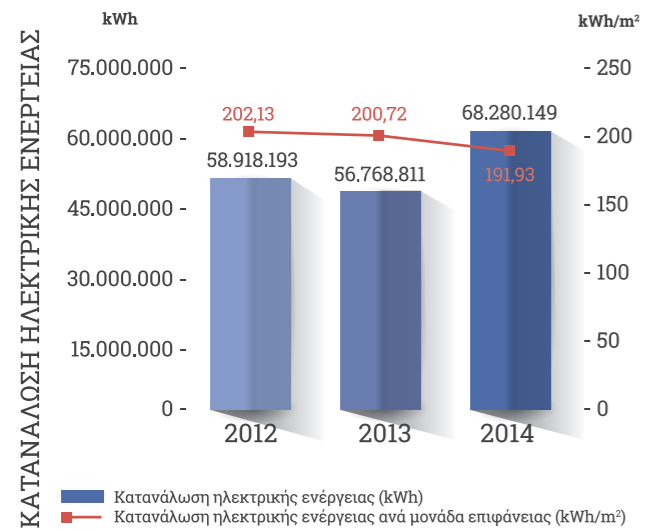
Ανταμοιβή για τις προσπάθειες και τις πρωτοβουλίες της Τράπεζας για την «Αποδοτική Διαχείριση Ενέργειας», ήταν η κατάκτηση του πρώτου βραβείου της κατηγορίας στο πλαίσιο των **«Environmental Awards 2015»**.

Το 2014 η Eurobank κλήθηκε να αντιμετωπίσει την πρόκληση της επέκτασης των περιβαλλοντικών προγραμμάτων στο πλαίσιο της λειτουργικής συγχώνευσης των δύο τραπεζών που απέκτησε κατά το 2013. Για την ενίσχυση της συμμετοχής των εργαζομένων στην υλοποίηση και την προάσπιση της περιβαλλοντικής διαχείρισης, αλλά και για την ευαισθητοποίηση και την ενημέρωση των νέων συναδέλφων που εντάχθηκαν στην Τράπεζα, πραγματοποιήθηκε κύμα εκπαιδύσεων μέσω του καινοτόμου προγράμματος περιβαλλοντικής εκπαίδευσης εξ αποστάσεως (e-learning), καθώς και μέσω αποστολής στοχευμένου πληροφοριακού υλικού και εξειδικευμένων ενημερώσεων.

Με στόχο την περαιτέρω ενίσχυση της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης των εργαζομένων σε ολόκληρο τον Όμιλο, σχεδιάστηκε εντός του 2014 και θα τεθεί σε εφαρμογή από το Α' τρίμηνο του 2015, η Εκστρατεία Εξοικονόμησης Ενέργειας.

ΣΤΟΧΟΙ

Η Eurobank επενδύει στη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης των εργασιών της. Κατά το 2014 σχεδίασε τη μετάβαση του Προγράμματος Εξοικονόμησης Ενέργειας που εφαρμόζει από το 2008, σε Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας, με στόχο εντός του 2015, να γίνει η πρώτη Τράπεζα που θα πιστοποιηθεί κατά ISO 50001:2011 και να επιτύχει μείωση της κατανάλωσης ενέργειας κατά 5%. Η Διοίκηση του Ομίλου στοχεύει στη σταδιακή επέκταση των πιστοποιημένων και βραβευμένων πρακτικών της, στις θυγατρικές εταιρείες της στην Ελλάδα και το εξωτερικό.



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟΣ ΔΕΙΚΤΗΣ	ΕΠΙΔΟΣΗ 2012	ΕΠΙΔΟΣΗ 2013	ΕΠΙΔΟΣΗ 2014	ΕΤΗΣΙΑ ΜΕΤΑΒΟΛΗ
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (kWh)	58.918.193	56.768.811	68.280.149	20,28%
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ανά μονάδα επιφάνειας (kWh / m²)	202,13	200,72	191,93	(4,38)%
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ανά εργαζόμενο (kWh / εργαζόμενο)	8.337,09	8.074,07	7.855,52	(2,71)%
Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης (lt)	39.942	34.356	48.127	40,08%
Κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης ανά μονάδα επιφάνειας που θερμαίνεται με πετρέλαιο (lt/ m²)	3,26	2,80	2,66	(5,13)%
Κατανάλωση νερού (m³)	68.800	68.000	86.204	26,77%
Κατανάλωση νερού ανά εργαζόμενο (m³ / εργαζόμενο)	9,74	9,67	9,92	2,55%
Προμήθεια χαρτί (Kg)	411.751	402.150	574.138	42,77%
Προμήθεια toners (τεμάχια)	5.290	3.776	3.713	(1,67)%
Μίλια αεροπορικών ταξιδιών εσωτερικού & εξωτερικού	984.330	805.363	1.600.020	98,67%
Μίλια αεροπορικών ταξιδιών εσωτερικού & εξωτερικού ανά εργαζόμενο	139,29	114,54	184,08	60,71%
Συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (GHG) σε ισοδύναμα CO₂ (CO₂e) σε tn	44.003	42.179	50.040	18,64%
Συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (GHG) σε ισοδύναμα CO₂ (CO₂e) σε tn ανά εργαζόμενο	6,23	6,00	5,76	(4,03)%
Συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (GHG) σε ισοδύναμα CO₂ (CO₂e) σε tn ανά μονάδα επιφάνειας (tn / m²)	0,151	0,149	0,141	(5,62)%
Αριθμός ηλεκτρονικού εξοπλισμού που δόθηκε σε δωρεές (τεμάχια)	537	572	976	70,63%
Αριθμός εργαζομένων που εκπαιδεύτηκαν σε περιβαλλοντικά θέματα	120	101	142	40%
Αριθμός περιβαλλοντικών επιθεωρήσεων (environmental due diligence) για μεγάλα έργα	12	16	19	18,75%
Ένταση Άνθρακα (tnCO₂e / €m revenue)	40,15	52,99	43,14	(18,59)%

Η αναλυτική παρουσίαση των περιβαλλοντικών προγραμμάτων και των επιδόσεων της Τράπεζας, καθώς και η επαληθευμένη από ανεξάρτητο διαπιστευμένο επιθεωρητή Περιβαλλοντική Έκθεση 2014, είναι διαθέσιμα στη σχετική ενότητα της ιστοσελίδας του Ομίλου.

Το 2014 αποτελεί Έτος Βάσης για τα αποτελέσματα των περιβαλλοντικών δεικτών, λόγω της μεγάλης διαφοροποίησης των παραμέτρων σύγκρισης του έτους αυτού με τα προηγούμενα έτη. Στον ανωτέρω Πίνακα έχουν ενσωματωθεί και οι περιβαλλοντικές επιδόσεις του Νέου Ταχυδρομικού Ταμειευτηρίου και της Νέας Praton Bank.

ΥΠΕΥΘΥΝΑ ΔΙΠΛΑ ΣΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

Κατά τη διάρκεια του 2014, ο όμιλος Eurobank συνέχισε να διενεργεί με κεντροποιημένο τρόπο τις προμήθειες της Τράπεζας και των θυγατρικών εσωτερικού και εξωτερικού, μέσω του Τομέα Προμηθειών Ομίλου και του ενοποιημένου λειτουργικού του μοντέλου, επιτυγχάνοντας, παρά την συνεχιζόμενη δύσκολη οικονομική συγκυρία, εξοικονομήσεις λειτουργικού κόστους σε ύψος που ξεπέρασε κάθε προηγούμενο, σε σχέση με τον κύκλο εργασιών και το πλήθος των αιτημάτων που διαχειρίστηκε.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στη διαδικασία εκτέλεσης των διαγωνισμών με απώτερο στόχο την απόλυτη διαφάνεια. Η χρήση της ηλεκτρονικής αγοράς για τη διεκπεραίωση των αιτημάτων επιμέρους μονάδων και θυγατρικών της Τράπεζας, στρατηγικών και τακτικών προμηθειών πληροφορικής και λοιπών προμηθειών, όπως και η χρήση ηλεκτρονικής τιμολόγησης, σε συνδυασμό με τη συστημική παρακολούθηση των συμβάσεων, συνέβαλαν στην επίτευξη της μέγιστης δυνατής αποτελεσματικότητας στους χρόνους προμήθειας, αλλά και στην έκβαση των συμφωνιών με τους προμηθευτές.

Πέρα από τη διασφάλιση του ελάχιστου δυνατού κόστους στον προμηθευτικό κύκλο, σημαντική βαρύτητα δόθηκε στην εξασφάλιση της ποιότητας των προμηθειών μέσα από ISO πιστοποιήσεις 9001, 14001 και την επέκτασή τους στις θυγατρικές εξωτερικού, με εναρμόνιση των προδιαγραφών.

Παράλληλα, το 2014 ενοποιήθηκε το λειτουργικό μοντέλο των προμηθειών της Τράπεζας με το αντίστοιχο του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου, ευθυγραμμίζοντας τις σχετικές πολιτικές και διαδικασίες σε περιοχές όπως π.χ διαχείριση παγίων, διαχείριση νέων αναγκών του Δικτύου Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, διαχείριση συμβάσεων κ.λπ.

Επίσης, για την ενίσχυση της διασφάλισης ποιότητας, επεκτάθηκε η πλατφόρμα αξιολόγησης προμηθευτών στις θυγατρικές εξωτερικού, έτσι ώστε η αξιολόγηση να γίνεται με ενιαίο τρόπο, με τα ίδια κριτήρια και με τη δυνατότητα κεντρικής διαχείρισης αναφορών, με στόχο να λαμβάνονται οι κατάλληλες αποφάσεις σε επίπεδο Ομίλου.

Επιπρόσθετα, επεκτάθηκαν τόσο η ηλεκτρονική τιμολόγηση, όσο και η αυτόματη ανταλλαγή ηλεκτρονικών στοιχείων με συγκεκριμένους προμηθευτές, μειώνοντας τον όγκο διακίνησης χαρτιού, αλλά και το χρόνο διεκπεραίωσης και έγκρισης των τιμολογίων.

Στο θέμα των πράσινων Προμηθειών, στα τέλη του 2014 η διαχείριση υπηρεσιών εκτυπώσεων με πολυμηχανήματα (MPS) είχε επεκταθεί στο μεγαλύτερο μέρος του δικτύου καταστημάτων, πέραν των κτιρίων Διοίκησης. Στο πλαίσιο επίσης της περιβαλλοντικής κουλτούρας της Τράπεζας, εξασφαλίστηκαν νέες επωφελείς συμφωνίες προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, με στόχο τόσο την εξοικονόμηση κόστους, όσο και τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας.

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΑΕΙΦΟΡΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Η έννοια της Αειφόρου Ανάπτυξης/Βιωσιμότητας (Sustainable Development) και η ενσωμάτωση αυτής στο λειτουργικό μοντέλο του ομίλου Eurobank περιλαμβάνεται στις κεντρικές στρατηγικές της Διοίκησης. Στο πλαίσιο αυτό, έχουν εγκατασταθεί και εφαρμόζονται πιστοποιημένα κατά τα Διεθνή Πρότυπα Συστήματα Διαχείρισης Περιβάλλοντος, Ποιότητας, Υγείας & Ασφάλειας στην Εργασία, Υπηρεσιών Πληροφορικής, Κοινωνικής Ασφάλειας - Επιχειρηματικής Συνέχειας και Ασφάλειας Πληροφοριών. Η εφαρμογή τους συνεισφέρει στη βιωσιμότητα του Οργανισμού και εστιάζει στη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, με σεβασμό και υπευθυνότητα απέναντι στο περιβάλλον, την κοινωνία, τους εργαζόμενους και όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ο όμιλος Eurobank, αναγνωρίζοντας την ανάγκη για τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει, έχει θεσπίσει συγκεκριμένη Πολιτική Ποιότητας, για την υλοποίηση της οποίας εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, πιστοποιημένο κατά το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001. Εντός του 2014 ολοκληρώθηκε με επιτυχία η διαδικασία της επαναπιστοποίησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της Τράπεζας καθώς και της θυγατρικής εταιρείας BE-Business Exchanges A.E., διαδικασία που εφαρμόζεται σε τριετή βάση. Με επιτυχία ολοκληρώθηκε και η διαδικασία επήρσης επιτήρησης των υφιστάμενων πιστοποιήσεων για τις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα, Eurobank Υπηρεσίες Ακινήτων A.E. και Eurobank Asset Management A.E.Δ.Α.Κ. Η διασφάλιση και υλοποίηση της Πολιτικής Ποιότητας καθώς και η επίτευξη των στόχων που απορρέουν από αυτή συντονίζεται από τη Διεύθυνση Περιβάλλοντος & Ποιότητας Ομίλου.

Η Διοίκηση του Ομίλου έχει θέσει ως στόχο τη διάδοση των πιστοποιημένων πρακτικών ποιότητας της Τράπεζας, τόσο στο εσωτερικό της κοινότητας, όσο και στις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Το Σύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής το οποίο εφαρμόζει η Τράπεζα περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, σχεδιασμό και ανάπτυξη υπηρεσιών, δοκιμές

αποδοχής και ένταξη στην παραγωγή υπηρεσιών, διαχείριση επιπέδου υπηρεσιών, αλλαγών και διαχείριση προμηθευτών, διαχείριση τεχνικών, ανθρώπινων και οικονομικών πόρων, επίλυση περιστατικών και προβλημάτων κ.λπ. Το Σύστημα αυτό πιστοποιήθηκε τον Απρίλιο του 2013 κατά το Διεθνές Πρότυπο ISO 20000-1. Η πιστοποίηση που επιτεύχθηκε και επιβεβαιώθηκε κατά τον επαναληπτικό έλεγχο του Ιουνίου 2014, καλύπτει το πλήρες φάσμα υπηρεσιών IT που παρέχεται στις επιχειρησιακές μονάδες της Τράπεζας και αφορά συνολικά στο μοντέλο λειτουργίας της Πληροφορικής (πολιτικές, διαδικασίες, κατευθυντήριες οδηγίες, οργανωτική δομή, ρόλοι και αρμοδιότητες κ.λπ.).

Η Eurobank είναι ο μοναδικός τραπεζικός οργανισμός στην Ελλάδα και ένας από τους λίγους σε παγκόσμιο επίπεδο, που έχουν αποκτήσει τη συγκεκριμένη πιστοποίηση με αντίστοιχο εύρος υπηρεσιών.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ - ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ

Η εξασφάλιση της αδιάλειπτης παροχής ποιοτικών τραπεζικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, σύμφωνα με τις ανάγκες και τις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών, (πελατών, μετόχων, προμηθευτών, εργαζομένων κ.λπ.) αποτελεί δέσμευση για τον όμιλο Eurobank. Στην κατεύθυνση αυτή, ο Όμιλος έχει υιοθετήσει Σχέδια Συνέχισης Επιχειρησιακών Δραστηριοτήτων, για την υλοποίηση των οποίων εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης, πιστοποιημένο σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ISO 22301:2012, το οποίο ανανεώθηκε τον Ιούνιο του 2014.

Ο θεματοφύλακας του Συστήματος Διαχείρισης εντάσσεται στην οργανωτική δομή του Τομέα Οργάνωσης & Σχεδιασμού Ομίλου, με κύρια αρμοδιότητα τη διασφάλιση της υλοποίησης της Πολιτικής Επιχειρηματικής Συνέχειας και της επίτευξης των στόχων που απορρέουν από αυτή. Η Πολιτική Επιχειρηματικής Συνέχειας διέπει όλες τις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου στην Ελλάδα και το εξωτερικό, ενώ για την εφαρμογή της έχουν συσταθεί Μονάδες Επιχειρηματικής Συνέχειας στις θυγατρικές τράπεζες στη Ρουμανία, τη Βουλγαρία, τη Σερβία, την Ουκρανία και την Κύπρο, καθώς και στο υποκατάστημα της Τράπεζας στο Λονδίνο.

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΣΕ ΕΝΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

Στο πλαίσιο της Εταιρικής Υπευθυνότητας, η Τράπεζα συμμετέχει σε Ενώσεις και Οργανισμούς που προάγουν την Αειφόρο Ανάπτυξη και την Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα.

ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΟ ΟΗΕ (UN GLOBAL COMPACT)

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 εταιρείες που συμμετέχουν δεσμεύονται να ευθυγραμμίσουν τη στρατηγική και τις δραστηριότητές τους. Η Eurobank συμμετέχει και έχει προσυπογράψει το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ από το 2008, υποστηρίζοντας και προωθώντας ενεργά τις 10 αρχές του.

Αρχές Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ (UN Global Compact)

Ανθρώπινα Δικαιώματα

Αρχή 1^η

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Αρχή 2^η

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να διασφαλίζουν ότι οι δικές τους δραστηριότητες δεν εμπλέκονται σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Συνθήκες εργασίας

Αρχή 3^η

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν το δικαίωμα του συνεταιρίζεσθαι και την αποτελεσματική αναγνώριση του δικαιώματος της συλλογικής διαπραγμάτευσης.

Αρχή 4^η

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας.

Αρχή 5^η

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την ουσιαστική κατάρτιση της παιδικής εργασίας.

Αρχή 6^η

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη των διακρίσεων στις προσλήψεις και την απασχόληση.

Περιβάλλον

Αρχή 7^η

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ακολουθούν προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις.

Αρχή 8^η

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την ενίσχυση της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας.

Αρχή 9^η

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και διάδοση τεχνολογιών που είναι φιλικές προς το περιβάλλον.

Καταπολέμηση της Διαφθοράς

Αρχή 10^η

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτίθενται σε κάθε μορφή διαφθορά, συμπεριλαμβανομένου του εκβιασμού και της δωροδοκίας.

UNITED NATIONS ENVIRONMENT PROGRAM FINANCE INITIATIVE (UNEP FI)

Η Eurobank από το 2005 συμμετέχει στην 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 Foundation 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.

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΕΙΦΟΡΟΥ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Η Eurobank πρωτοστάτησε στη δημιουργία της διατραπεζικής Επιτροπής Αειφόρου Ανάπτυξης της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών και συντονίζει τις εργασίες της μέχρι και σήμερα.

ENERGY EFFICIENCY FINANCIAL INSTITUTION GROUP (EEFIG) – EUROPEAN COMMISSION

Η Τράπεζα αποτελεί μέλος της μόνιμης ομάδας εργασίας εμπειρογνομόνων (EEFIG) θεσμοθετημένης από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για τη Χρηματοδότηση Ενεργειακής Απόδοσης.

ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ 2014

Τραπεζικές Εργασίες

Καλύτερη Τράπεζα στη Λιανική Τραπεζική	Ελλάδα	Περιοδικό World Finance
Βραβείο «Credit Card Champion»	Ρουμανία	Romania Visa Forum
1 ^η θέση στην κατηγορία Καινοτομία, για επιτεύγματα που σχετίζονται με τα προϊόντα και την εξυπηρέτηση	Βουλγαρία	Συνομοσπονδία Εργοδοτών και Βιομηχάνων

Private Banking

Καλύτερη Private Bank	Ελλάδα	Περιοδικό World Finance
Καλύτερη Private Bank	Ελλάδα	Περιοδικά The Banker & PWM
Καλύτερη Private Bank	Κύπρος	Περιοδικό Euromoney

Εξυπηρέτηση Πελατών

Manager της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας (> 40 άτομα)	Ελλάδα	Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης
Manager της Χρονιάς Μικρής Ομάδας (< 40 άτομα)	Ελλάδα	Πελατών από το Ελληνικό
Επαγγελματίας της Χρονιάς - Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών	Ελλάδα	Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Καλύτερη Διαδικτυακή Τράπεζα για Επιχειρήσεις και Θεσμικούς Πελάτες	Ελλάδα	Περιοδικό Global Finance
Καλύτερη εφαρμογή Προσωποποιημένων Υπηρεσιών για την εφαρμογή «Επιστροφή APP»	Ελλάδα	e-volution Awards
Βραβείο για τη μεγαλύτερη αξία συναλλαγών μέσω υπηρεσίας mobile banking που λανσαρίστηκε το 2014	Ρουμανία	Online Banking Awards Gala - FinMedia Group

Υπηρεσίες Θεματοφυλακής

Καλύτερη Τράπεζα στο χώρο της Θεματοφυλακής	Ελλάδα	Περιοδικό Global Finance
Κορυφαίος Θεματοφύλακας	Ελλάδα	Περιοδικό Global Custodian
Κορυφαίος Θεματοφύλακας	Βουλγαρία	Περιοδικό Global Custodian
Κορυφαίος Θεματοφύλακας	Ρουμανία	Περιοδικό Global Custodian
Κορυφαίος Θεματοφύλακας	Κύπρος	Περιοδικό Global Custodian

Συναλλακτική Τραπεζική

Καλύτερη Τράπεζα στον τομέα παροχής υπηρεσιών Cash Management	Ελλάδα	Περιοδικό Euromoney
Καλύτερη Τράπεζα στον τομέα παροχής υπηρεσιών Treasury & Cash Management για το 2015	Ελλάδα	Περιοδικό Global Finance

Χρηματιστηριακές Εργασίες

Κορυφαία Χρηματιστηριακή	Ελλάδα	Έρευνα Extel της Thomson Reuters
Καλύτερη Διεύθυνση Ανάλυσης της ελληνικής αγοράς	Ελλάδα	Έρευνα Extel της Thomson Reuters
Καλύτερος αναλυτής σε ατομικό επίπεδο	Ελλάδα	Έρευνα Extel της Thomson Reuters

Διαχείριση Αμοιβαίων Κεφαλαίων

Κορυφαία Εταιρεία Διαχείρισης Κεφαλαίων στην κατηγορία Equities-Eurozone (8/2007 – 8/2014)	Ελλάδα	Citywire Global
Κορυφαία Εταιρεία Διαχείρισης Κεφαλαίων στην κατηγορία Bonds-Eurozone (8/2009 – 8/2014)	Ελλάδα	Citywire Global
Citywire Platinum στις κατηγορίες Equities-Eurozone και Bonds-Eurozone	Ελλάδα	Citywire Global
Citywire AAA για δύο διαχειριστές ομολογιακών επενδύσεων	Ελλάδα	Citywire Global
No1 Διαχειριστής Επενδύσεων για δύο διαχειριστές στην κατηγορία Equities-Eurozone	Ελλάδα	Citywire Global
Διάκριση 5 αστέρων για τα A/K Eurobank (LF) Cash Fund (EUR), Eurobank I (LF) Special Purpose-Blue Chips Protect και Interamerican Διαχειρίσεως Διαθεσίμων	Ελλάδα	Morningstar®

Εταιρική Υπευθυνότητα

Πρόγραμμα/Δράση ΕΚΕ της διετίας 2013-2014 για το egg - enter•grow•go	Ελλάδα	Corporate Affairs Excellence Awards από την ΕΕΔΕ
Χρυσό βραβείο στην κατηγορία «Energy efficiency in business»	Ελλάδα	Environmental Awards
Καλύτερο πρόγραμμα δωρεάς για τη συνεργασία με τη UNICEF για το πρόγραμμα «Best start for every child»	Βουλγαρία	Bulgarian Donors' Forum
Βραβείο καλύτερης εταιρικής εθελοντικής δραστηριότητας	Σερβία	Responsible Business Forum
Βραβείο «My choice» για το πρόγραμμα «Big Heart»	Σερβία	«My Serbia» Association

Marketing & Επικοινωνία

Χρυσό Βραβείο στην κατηγορία Τραπεζικά/Ασφαλιστικά & Χρηματοοικονομικά Προϊόντα/Υπηρεσίες για το Exportgate.gr	Ελλάδα	Effie Hellas
Βραβείο Καλύτερης Χρήσης Social Media για το Διαγωνισμό Εφαρμοσμένης Έρευνας & Καινοτομίας «Η Ελλάδα Καινοτομεί!» κατά τα έτη 2012-2014	Ελλάδα	Corporate Affairs Excellence Awards της ΕΕΔΕ
Χρυσό βραβείο αριστείας PR για την καμπάνια λανσαρίσματος της Πιστωτικής Κάρτας WIZZ Bancpost και του προγράμματος επιβράβευσης «SHOP & Travel»	Ρουμανία	PR Awards Ρουμανίας
No1 εμπορική επωνυμία και εταιρεία	Βουλγαρία	Effie Effectiveness Index

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΤΡΑΠΕΖΑ EUROBANK ERGASIAS A.E.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΠΟΥ ΕΛΗΞΕ 31 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2014

Η ΠΛΗΡΗΣ ΕΤΗΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ 2014 ΕΙΝΑΙ ΔΙΑΘΕΣΙΜΗ
ΣΤΟΝ ΕΠΙΣΗΜΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟ ΤΟΠΟ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ WWW.EUROBANK.GR

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

ΤΡΑΠΕΖΑ EUROBANK ERGASIAS A.E.

ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

	Χρήση που έληξε την 31 Δεκεμβρίου	
	2014 € εκατ.	2013 € εκατ.
Τόκοι έσοδα	2.903	2.797
Τόκοι έξοδα	(1.388)	(1.527)
Καθαρά έσοδα από τόκους	1.515	1.270
Έσοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες	360	351
Έξοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες	(160)	(152)
Καθαρά έσοδα από τραπεζικές αμοιβές και προμήθειες	200	199
Καθαρά έσοδα από ασφαλιστικές υπηρεσίες	36	36
Έσοδα από μη τραπεζικές υπηρεσίες	48	34
Έσοδα από μερίσματα	3	3
Αποτελέσματα χαρτοφυλακίου συναλλαγών	(5)	(16)
Αποτελέσματα από επενδυτικούς τίτλους	85	41
Λοιπά λειτουργικά αποτελέσματα	7	(9)
Λειτουργικά έσοδα	1.889	1.558
Λειτουργικά έξοδα	(1.055)	(1.037)
Λειτουργικά κέρδη προ απομειώσεων και έκτακτων αποτελεσμάτων	834	521
Προβλέψεις για πιστωτικούς κινδύνους από δάνεια και απαιτήσεις	(2.264)	(1.900)
Ζημιές απομείωσης άυλων στοιχείων ενεργητικού	(100)	(142)
Λοιπές ζημιές απομείωσης	(205)	(114)
Έξοδα αναδιάρθρωσης και λοιπά έκτακτα αποτελέσματα	57	(264)
Αναλογία κερδών/(ζημιών) από συμμετοχές σε συγγενείς επιχειρήσεις και κοινοπραξίες	(0)	(2)
Κέρδη/(ζημιές) προ φόρου	(1.678)	(1.901)
Φόρος εισοδήματος	462	454
Έκτακτες προσαρμογές φόρου	252	329
Κέρδη/(ζημιές) από συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(964)	(1.118)
Κέρδη/(ζημιές) από μη συνεχιζόμενες δραστηριότητες	(232)	(39)
Καθαρά κέρδη/(ζημιές)	(1.196)	(1.157)
Καθαρά κέρδη/(ζημιές) που αναλογούν σε τρίτους	23	(3)
Καθαρά κέρδη/(ζημιές) που αναλογούν στους μετόχους	(1.219)	(1.154)
	€	€
Κέρδη/(ζημιές) ανά μετοχή		
-Βασικά και προσαρμοσμένα κέρδη/(ζημιές) ανά μετοχή	(0,11)	(0,41)
Κέρδη/(ζημιές) ανά μετοχή από συνεχιζόμενες δραστηριότητες		
-Βασικά και προσαρμοσμένα κέρδη/(ζημιές) ανά μετοχή	(0,09)	(0,40)

Η κατάσταση ενοποιημένων αποτελεσμάτων για τη χρήση που έληξε την 31 Δεκεμβρίου 2014 περιλαμβάνει τα αποτελέσματα του Ομίλου του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου και της Νέας Πρωτοί Τράπεζας, τα οποία ενσωματώνονται στις οικονομικές καταστάσεις του Ομίλου από τη 1 Σεπτεμβρίου 2013 και εφεξής.

Η πλήρης Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2014 είναι διαθέσιμη στον επίσημο διαδικτυακό τόπο του Ομίλου www.eurobank.gr

ΤΡΑΠΕΖΑ EUROBANK ERGASIAS A.E.

ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

	31 Δεκεμβρίου	
	2014 € εκατ.	2013 € εκατ.
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ		
Ταμείο και διαθέσιμα σε κεντρικές τράπεζες	1.948	1.986
Απαιτήσεις από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	3.059	2.567
Χρηματοοικονομικά στοιχεία ενεργητικού στην εύλογη αξία μέσω αποτελεσμάτων	360	375
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	2.134	1.264
Δάνεια και απαιτήσεις από πελάτες	42.133	45.610
Χαρτοφυλάκιο επενδυτικών τίτλων	17.849	18.716
Ιδιοχρησιμοποιούμενα ενσώματα πάγια στοιχεία	702	770
Επενδύσεις σε ακίνητα	876	728
Άυλα πάγια στοιχεία	150	266
Αναβαλλόμενες φορολογικές απαιτήσεις	3.894	3.063
Λοιπά στοιχεία ενεργητικού	2.143	2.241
Στοιχεία ενεργητικού προς πώληση	270	-
Σύνολο ενεργητικού	75.518	77.586
ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ		
Υποχρεώσεις προς κεντρικές τράπεζες	12.610	16.907
Υποχρεώσεις προς λοιπά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα	10.256	10.192
Παράγωγα χρηματοοικονομικά μέσα	2.475	1.558
Υποχρεώσεις προς πελάτες	40.878	41.535
Πιστωτικοί τίτλοι και λοιπές δανειακές υποχρεώσεις	811	789
Λοιπές υποχρεώσεις	2.020	2.082
Υποχρεώσεις που συνδέονται με στοιχεία ενεργητικού προς πώληση	164	-
Σύνολο υποχρεώσεων	69.214	73.063
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ		
Μετοχικό κεφάλαιο-κοινές μετοχές	4.412	1.641
Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτιο	6.682	6.669
Λοιπά αποθεματικά και αποτελέσματα εις νέο	(6.485)	(5.095)
Μετοχικό κεφάλαιο-προνομιούχες μετοχές	950	950
Ίδια κεφάλαια που αναλογούν στους μετόχους της Τράπεζας	5.559	4.165
Προνομιούχοι τίτλοι	77	77
Δικαιώματα τρίτων	668	281
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	6.304	4.523
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων και υποχρεώσεων	75.518	77.586

Η πλήρης Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2014 είναι διαθέσιμη στον επίσημο διαδικτυακό τόπο του Ομίλου www.eurobank.gr

Για την έκδοση χρησιμοποιήθηκαν χαρτιά Munken με οικολογικές πιστοποιήσεις
FSC, PEFC & Nordic Swan και Ecolabel.



Οι πιστοποιήσεις αυτές αφορούν στη μειωμένη χρήση χημικών ουσιών, τη μειωμένη κατανάλωση νερού, τη μικρή ποσότητα εκπομπής καυσαερίων & τη διαχείριση δασών με βιώσιμο τρόπο.

